

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Pelayanan	12
2.1.2 Kualitas	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Pengelolaan Tempat Parkir.....	21
2.1.5 <i>Gadget Mobile Application License (GAMPIL)</i>	23
2.1.6 Cara Menggunakan Aplikasi Gampil	24
2.2 Kerangka Pemikiran	26
2.3 Preposisi	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Informan Penelitian.....	31

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Studi Pustaka.....	32
3.3.2 Studi Lapangan	33
3.4 Uji Keabsahan Data	36
3.5 Teknik Analisa Data	37
3.6 Lokasi dan Waktu Peneitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	42
4.1.2 Gambaran Umum Layanan Aplikasi <i>Gampil For Public</i>	46
4.1.3 Gambaran Umum Izin Pengelolaan Tempat Parkir	53
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Dimensi Tangible Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi <i>Gampil For Public</i> di Kota Bandung	59
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi <i>Gampil For Public</i> di Kota Bandung	66
4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi <i>Gampil For Public</i> di Kota Bandung	73
4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi <i>Gampil For Public</i> di Kota Bandung	79
4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Izin Pengelolaan Tempat Parkir Melalui Aplikasi <i>Gampil For Public</i> di Kota Bandung.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	98

DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN - LAMPIRAN	102