

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	17
1.4 Kegunaan Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	20
2.1 Tinjauan Pustaka.....	20
2.1.1 Pengertian Kualitas	20
2.1.2 Pelayanan Publik.....	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	30

2.1.5 <i>e-Government</i>	33
2.1.6. Konsep <i>E-Government</i>	35
2.1.7 e-Samsat <i>Sambara</i>	38
2.1.8 Pajak Kendaraan Bermotor	39
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3 Proposisi.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	48
3.3.1 Studi Pustaka.....	48
3.3.2 Studi Lapangan	48
3.4 Uji Keabsahan Data	50
3.5 Teknik Analisa Data	51
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Samsat 1 Rancaekek Kabupaten.....	55
4.2 Gambaran Umum Layanan Aplikasi <i>Sambara</i>	59
4.3 Gambaran Umum Pajak Kendaraan Bermotor	64
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Dimensi <i>Tangibel</i> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Sistem Aplikasi <i>Sambara</i> di Kabupaten Bandung	69
4.4.2 Dimensi <i>Realibility</i> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi <i>Sambara</i> Di Kabupaten	

Bandung.....	80
4.4.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara di Kabupaten Bandung.....	91
4.4.4 Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara Di Kabupaten Bandung.....	100
4.4.5 Dimensi <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara Di Kabupaten Bandung.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	130