



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran	ix
Intisari	x
Abstract.....	xi
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
Bab II Tinjauan Pustaka	10
2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2. Karakteristik Jasa	11
2.3. Kualitas Jasa.....	13
2.4. Gap Jasa	17
2.5. Harapan Pelanggan.....	22
2.6. Kepuasan Pelanggan	25
2.7. Piramida Pelanggan.....	28
2.8. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	30
2.9. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan	32
2.10. Sekilas Pajak	33
2.10.1. Pengertian Umum.....	33
2.10.2. Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungutnya	34
2.11. Surat Pemberitahuan (SPT).....	37
2.11.1. Pengertian SPT.....	37
2.11.2. Fungsi SPT	38
2.11.3. Prosedur yang menyangkut SPT	38
2.11.4. Bentuk dan Jenis Surat Pemberitahuan	40
Bab III Gambaran Umum	42
3.1. Sejarah Singkat KPP Jayapura	42
3.2. Struktur Organisasi.....	45
3.3. Visi dan Misi	47
3.4. Gambaran Umum Wajib Pajak	47



Bab IV	Metodologi dan Pembahasan	48
4.1.	Metodologi Penelitian	48
4.1.1.	Pendekatan Penelitian	48
4.1.2.	Metode Pengumpulan Data	48
4.1.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	49
4.2.	Hipotesis.....	50
4.3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
4.3.1.	Uji Validitas	50
4.3.2.	Uji Reliabilitas	52
4.4.	Analisis Deskriptif	54
4.4.1.	Kategori WP berdasarkan Status Pembayaran.....	54
4.4.2.	Kategori WP berdasarkan SPT yang dilaporkan.....	55
4.4.3.	Kategori WP berdasarkan Tempat Pelaporan SPT	55
4.4.4.	Kategori WP berdasarkan Lama menjadi WP	56
4.5.	Analisis Servqual	57
4.6.	Analisis Metode Importance – Perfomance	61
4.7.	Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.7.1.	Uji Statistik t.....	71
4.7.2.	Uji Statistik F	72
4.7.3.	Multikolinieritas	73
4.7.4.	Autokorelasi	74
Bab V	Kesimpulan dan Saran.....	75
5.1.	Kesimpulan	75
5.2.	Saran.....	76
	Daftar Pustaka	79
	Lampiran-lampiran	