

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
1.7 Kerangka Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Gambaran Umum Instansi	8
2.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman	8
2.1.2 Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman	10
2.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman	12
2.1.4 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman.....	12
2.1.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman ..	15
2.1.6 Pembagian Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman.....	18
2.2 Tinjauan Pustaka	31

2.2.1	Pengertian Pajak.....	31
2.2.2	Kepuasan	31
2.2.3	Pengertian Wajib Pajak.....	33
2.2.4	Pengertian Pelayanan	33
2.2.5	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	34
2.3	Tinjaun Penelitian Sebelumnya	37
2.4	Metode Penelitian.....	38
2.4.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
2.4.2	Sumber Data.....	38
2.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.4.4	Metode Analisis Data.....	41
2.4.5	Metode Pengolahan Data	42
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		45
3.1	Analisis Data	45
3.1.1	Karakteristik Responden.....	45
3.1.2	Pengujian Data	50
3.2	PEMBAHASAN.....	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		57
4.1	Kesimpulan.....	57
4.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		59
LAMPIRAN.....		60