

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Peneltian.....	4
1.5 Kerangka Penulisan.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBRAN UMUM.....	7
2.1 KONDISI UMUM.....	7
2.1.1 Sejarah dan Perkembangan KPP Pratama Yogyakarta.....	7
2.1.2 Fungsi dan Tugas Pokok.....	10
2.1.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.....	11
2.1.4 Struktur Organisasi	11
2.2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan	14
2.2.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17
2.2.5 Pengertian e-filling	20

2.2.6	<i>E-fin</i>	20
2.2.7	Surat Pemberitahu (SPT) Tahunan.....	21
2.2.8	Pengertian Wajib Pajak.....	23
2.2.9	Prosedur Penyampaian SPT Tahunan melalui <i>e-filling</i>	23
2.3	METODE PENELITIAN	24
2.3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	24
2.3.2	Data yang diperlukan	24
2.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	25
2.3.4	Metode Analisis Data.....	28
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		30
3.1	PEMBAHASAN	30
3.1.1	Penyampaian SPT Tahunan Melalui e-filling di KPP Pratama	30
	Yogyakarta.....	30
3.1.2	Manfaat Penyampaian SPT Tahunan melalui e-filling bagi WP	31
3.2	ANALISIS DATA.....	34
3.2.1	Karakteristik Responden.....	34
3.2.2	Pengujian Data	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		42
4.1	Kesimpulan	42
4.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		46