

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Kerangka Berpikir	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	7
2.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta.....	7
2.1.1 Sejarah Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta	7
2.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	10
2.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	10
2.1.4 Struktur Organisasi	12
2.2 Kajian Teori.....	14
2.2.1 Kepuasan	14
2.2.2 Faktor Utama Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	15
2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	17
2.2.6 Pajak.....	20
2.2.7 Pengertian <i>Drop Box</i>	21
2.2.8 Dasar Hukum <i>Drop Box</i>	21
2.2.9 Fungsi <i>Drop Box</i>	22
2.2.10 Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.....	22
2.2.11 Wajib Pajak (WP)	26
2.2.12 Prosedur Penyampaian SPT Tahunan melalui <i>Drop Box</i>	27
2.3 Metodologi Penelitian	28
2.3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
2.3.2 Sumber Data.....	28
2.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
2.3.4 Metode Analisis Data.....	31
2.3.5 Metode Pengolahan Data	32
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34

3.1	Analisis Data	34
3.1.1	Karakteristik Responden	34
3.1.2	Pengujian Data	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		46
4.1	Kesimpulan.....	46
4.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		49