

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah : .....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	6
2.1. Kondisi Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul.....	6
2.2. Tinjauan Pustaka .....	13
2.3. Tinjauan Penelitian Sebelumnya .....	20
2.4. Metodologi Penelitian .....	22
2.5. Kerangka Pemikiran .....	28

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	29
3.1. Lingkup Pelayanan KPP Pratama Bantul.....	29
3.1.1. Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Bantul.....	29
3.1.2. Fasilitas Pelayanan Pajak .....	30
3.1.3. Jenis Pelayanan Dalam Pajak .....	31
3.2. Analisis Data .....	32
3.2.1. Karakteristik Responden .....	32
3.2.2. Pengujian Data .....	38
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	45
4.1. Kesimpulan.....	45
4.2. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN .....	49