

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	9
2.1. Kajian Pustaka .....	9
2.1.1. Manajemen .....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak.....	21
2.1.3. Pajak Kendaraan Bermotor.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
2.3. Pendekatan Masalah .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Metode Penelitian.....	39
3.2. Desain Penelitian .....	43
3.3. Kisi-Kisi Informan .....	43
3.4. Sumber Data dan Alat Pengumpul Data.....	45

3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
3.6. Waktu dan Tempat Penelitian .....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Penelitian.....	56
4.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	56
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
4.2. Pembahasan .....	103
4.2.1. Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Banjar .....	103
4.2.2. Pembahasan Solusi yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak di Kantor SAMSAT Kota Banjar .....	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	136
5.1. Simpulan.....	136
5.2. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA .....	vi
LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiv

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Situasi Sosial ( <i>Social Situation</i> ).....	41

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Kepuasan Wajib Pajak.....	5
Tabel 1.2 Unsur-Unsur Pelayanan .....	5
Tabel 2.1 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	29
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Informan .....	43
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	54