

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Masyarakat	9
2.1.2 Pelayanan	13
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis	33
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Metode Penelitian.....	38

3.2.1 Jenis Penelitian	38
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil.....	46
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.1.2.1 Survei Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan BPHTB Digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.....	51
4.1.2.2 Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Sistem Layanan Digital BPHTB	52
4.1.2.3 Solusi terhadap Kendala dalam Penerapan Layanan Digital BPHTB	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
4.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
BIODATA PENULIS	61
Lampiran-Lampiran	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Matriks Jadwal Penelitian	7
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Rekapitulasi keseluruhan survei kepuasan wajib pajak pada pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya	46
Gambar 4.2 Persentase Hasil Survei kepuasan wajib pajak pada pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang	62
Lampiran 2 Pertanyaan Survei Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan BPHTB Digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.....	63
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Survei Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan BPHTB Digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya	66