**DAFTAR ISI**

Halaman

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL v**

**DAFTAR GAMBAR vi**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Batasan Masalah 6

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan Penelitian 7

1.6 Manfaat Penelitian 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9**

2.1 Kerangka Teoritis 9

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak 9

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 9

2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 11

2.1.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan 12

2.1.1.4 Wajib Pajak 13

2.2.2 Pelayanan 15 2.2.2.1 Pengertian Pelayanan 15

2.2.2.2 Aspek-aspek Pelayanan 17

2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan 18

2.2.2.4 Dimensi Pelayanan 20

2.3 Penelitian Terdahului 21

2.4 Kerangka Berpikir 24

**BAB III METODE PENELITIAN 27**

3.1 Jenis Penelitian 27

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 27

3.3 Sumber Data 28

3.4 Teknik Pengumpulan Data 29

3.5 Teknik Analisis Data 30

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33**

4.1 Hasil Penelitian 33

4.1.1 Keluhan Masyarakat terhadap Pemberian Pelayaan SAMSAT

Lubuk Pakam 35

4.1.2 Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan yang

Diberikan Kantor SAMSAT Lubuk Pakam 47

4.1.3 Upaya yang Dilakukan untuk Memperoleh Kualitas

Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak 48

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 52

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 55**

5.1 Kesimpulan 55

5.2 Saran 56

**DAFTAR PUSTAKA 58**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Realisasi Penerimaan PKB SAMSAT Lubuk Pakam

Tahun 2020 2

Tabel 1.2 Hasil Penilaian Keluhan-Keluhan Pelanggan Terhadap Pelayanan

Pajak Kantor SAMSAT Lubuk Pakam Tahun 2020 4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 21

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 28

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konseptual 26