

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pajak.....	6
B. Pajak Daerah .....	7
C. Pendapatan Asli Daerah (PAD). .....	14
D. Kontribusi dan Proporsi.....	17
E. Kinerja Pelayanan.....	18
F. Kualitas Pelayanan. ....	21
G. Kepuasan Pelanggan.....	23
H. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. ..	26
I. Persepsi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi. ....	33
J. Kerangka Pikir Penelitian. ....	37
K. Hipotesis. ....	40

<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
	B. Jenis dan Sumber Data. ....	41
	C. Pembatasan / Lingkup Penelitian. ....	41
	D. Populasi dan Sampel Penelitian. ....	41
	E. Teknik Analisis Data. ....	42
	F. Definisi Operasional Variabel.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Kabupaten Sanggau. ....	46
	B. Pengaruh Pelayanan yang diberikan terhadap Persepsi wajib pajak PKB dan BBNKB di Sanggau. ....	47
	C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi wajib pajak PKB dan BBNKB di Sanggau. ....	52
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan. ....	54
	B. Saran-saran.....	55
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

<b>NOMOR</b>		<b>HALAMAN</b>
TABEL 1.	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Dibayar PKBnya, tahun 2002	42
TABEL 2.	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Dibayar BBNKBnya, tahun 2002	42
TABEL 3.	Hasil Perhitungan rata-rata dari Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Wajib Pajak PKB	49
TABEL 4.	Hasil Perhitungan rata-rata dari Penilaian Pelayanan dan Harapan Terhadap Wajib Pajak BBNKB	51

**DAFTAR GAMBAR**

<b>NOMOR</b>		<b>HALAMAN</b>
1.	Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian pelanggan	28
2.	Kerangka Pikir Penelitian	39

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>NOMOR</b>		<b>HALAMAN</b>
1	Daftar Pertanyaan Penelitian	58
2	Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	62
3	Data Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	66
4	Data Identitas responden dan tanggapan responden terhadap Pajak Kendaraan Bermotor	70
5	Data Identitas responden dan tanggapan responden terhadap Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	73
6	Pengaruh Pelayanan Kantor Samsat Terhadap Persepsi Wajib Pajak PKB	75
7	Pengaruh Pelayanan terhadap Persepsi Para wajib BBNKB	77
8	Pengaruh Umur, Jumlah Kendaraan, Pendidikan, Pekerjaan Dan Pendapatan Terhadap Persepsi Wajib Pajak PKB dan BBNKB	79
9	Validitas Instrumen (PKB)	82
10	Validitas Instrumen (BBNKB)	83