

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1. Kebijakan Pelayanan Pajak	8
2.2. Kebijakan Account Reperesentative	12
2.3. Pelayanan	18
2.4. Konsultasi	23
2.5. Pengawasan	26
2.6. Petugas Pajak Lainnya	28
2.7. Teori Pengukuran Kepuasan	29
2.8. Teori <i>Perspective on Performance</i>	31
2.9. Pengembangan Hipotesis	34
2.10. Penelitian Terdahulu	39
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	40
3.2. Metode Penentuan Sampel	41
3.3. Metode Pengumpulan Data	41

3.4. Metode Analisis	42
3.5. Batasan Operasional Variabel dan Pengukurannya	45

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.2. Karakteristik Profil Responden	59
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.4. Pembahasan	74
4.5. Pengujian Hipotesis	107

BAB V. SIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN

5.1. Simpulan	117
5.2. Keterbatasan Penelitian	120
5.3. Saran	120
5.4. Implikasi Penelitian	120

Daftar Pustaka

Lampiran