

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian | 9 |
| 1.5.1 Waktu Penelitian..... | 9 |
| 1.5.2 Lokasi Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 10 |
| 2.1.1 Komunikasi Interpersonal..... | 10 |
| 2.1.2 Strategi Komunikasi | 11 |
| 2.1.3 Petugas Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen | 13 |
| 2.1.5 Wajib Pajak..... | 14 |
| 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 16 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 26 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 27 |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian | 27 |
| 3.3.1 Subjek Penelitian | 27 |
| 3.3.2 Objek Penelitian..... | 28 |
| 3.4 Unit Analisis Data | 28 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5.1 Wawancara..... | 29 |
| 3.5.2 Observasi | 29 |
| 3.5.3 Dokumentasi | 30 |
| 3.6 Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data | 30 |
| 3.6.1 Metode Analisis Data..... | 30 |
| 3.6.2 Penjagaan Keabsahan Data..... | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1 Karakteristik Informan | 33 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 36 |
| 4.2.1 Penerapan Aspek Keterbukaan | 37 |
| 4.2.2 Penerapan Aspek Empati | 39 |
| 4.2.3 Penerapan Aspek Sikap Mendukung | 41 |
| 4.2.4 Penerapan Aspek Perasaan Positif..... | 44 |
| 4.2.5 Penerapan Aspek Kesetaraan..... | 45 |
| 4.2.6 Penerapan Komunikasi Interpersonal | 47 |
| 4.3 Pembahasan | 49 |
| 4.3.1 Strategi Komunikasi Interpersonal Petugas Pelayanan KPP Pratama Purwokerto..... | 49 |
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 54 |
| 5.2 Saran..... | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | 56 |
| LAMPIRAN..... | 58 |