

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I - PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.3 Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Peneliti	8
1.3.2 Bagi Pembaca.....	9
1.3.3 Bagi Dunia Pendidikan.....	9
1.3.4 Lokasi Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.1.1.1 Pengertian Pajak.....	10
2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Fungsi Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Jenis-Jenis Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	12
2.1.2.1 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.2.2 Manfaat Dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.1 Berwujud (TANGIBEL)	18
2.1.4.2 Empati (EMPATHY).....	18

2.1.4.3	Keandalaan (RELIABILITY)	19
2.1.4.4	Daya Tanggap (RESPONSIVENESS)	19
2.1.4.5	Kepastian Atau Jaminan (ASSURANCE).....	19
2.1.5	Pengertian Kepuasan.....	20
2.1.5.1	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6	Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.2	Kerangka Pemikiran.....	23
2.2.1	Paradigma Peneliti	23
2.3	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III - METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	25
3.1.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2.	Objek Penelitian.....	27
3.2.1	Definisi Variabel Dan Pengukurannya	27
3.2.3	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	27
3.3	Variabel Dan Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	28
3.3.1	Variabel Penelitian.....	28
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	28
3.4.1	Kesadaran Wajib Pajak	28
3.4.2	Kualitas Layanan	28
3.4.3	Kepuasan.....	28
3.4.4	Sumber Data Dan Teknik Penentuan Data	30
3.4.5.	Jenis Dan Sumber Data.....	30
3.4.6	Data Primer.....	31
3.4.7	Data Sekunder	31
3.5	Teknik Penentuan Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4	Uji Normalitas.....	35
3.6.5	Uji Multikolinieritas.....	36
3.6.1.1	Uji Koefisien	36
3.6.1.2	Uji F	37

3.6.1.3	Regresi Linier Berganda	38
3.6.1.4	Uji Hipotesis (Uji T)	39
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.2	Hasil Analisis.....	41
4.2.1	Karakteristik Responden	42
4.2.2	Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian	44
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif.....	44
4.2.3.1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	45
4.2.3.1	Kualitas Pelayanan (X2)	47
4.2.3.1	Kepuasan Wajib Pajak (X3).....	50
4.2.3.1	Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Y).....	52
4.2.4	Hasil Analisis Verifikatif	54
4.2.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.4.1.1	uji Normalitas	54
4.2.4.1.1	uji Multikolinieritas	56
4.2.4.1.1	uji Heteroskedastisitas	57
4.2.4.2	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	59
4.2.4.3	analisis Koefisien Korelasi (R).....	61
4.2.4.4	analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	64
4.2.4.5	pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	67
4.2.4.6	pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76