

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	10
1.5.2 Kegunaan Akademis.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pengertian Pajak	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	13
2.1.3 Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan	16
2.1.3.2 Indikator Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	17

2.1.4	Kemauan Membayar Pajak.....	18
2.1.4.1	Pengertian Kemauan Membayar Pajak	18
2.1.4.2	Indikator Kemauan Membayar Pajak.....	19
2.2	Kerangka Pemikiran.....	20
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	20
2.2.2	Pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	21
2.2.3	Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1	Metode Penelitian	25
3.1.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	25
3.1.2	Objek Penelitian	26
3.1.3	Unit Analisis	27
3.2	Operasionalisasi Variabel	27
3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>) (X).....	28
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>) (Y).....	28
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1	Sumber Data	33
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4	Populasi, Penarikan Sampel, Tempat serta Waktu Penelitian	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel	34
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.4.3.1	Tempat penelitian	36
3.4.3.2	Waktu Penelitian	36
3.5	Metode Pengujian Data.....	37
3.5.1	Uji Validitas.....	37
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.5.3	Uji Method of Successive Interval (MSI)	38
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	39

3.6	Metode Analisis Data.....	41
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	41
3.6.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.6.2.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	42
3.6.2.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	42
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	43
3.6.3.1	Uji t Statistik.....	43
3.6.3.2	Uji Koefisien Determinasi.....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	50
4.1.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan....	51
4.1.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	62
4.1.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar pajak.....	69
4.1.2	Analisis Verifikatif.....	78
4.1.2.1	Uji MSI (<i>Method of Successive Interval</i>).....	78
4.1.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.2.3	Analisis Linear Regresi Berganda.....	82
4.1.2.4	Analisis Korelasi.....	83
4.1.2.5	Analisis Koefisien Determinasi.....	85
4.1.2.6	Pengujian Hipotesis.....	87
4.2	Pembahasan.....	90
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	90
4.2.2	Pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.....	92
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1	Kesimpulan.....	95

5.2 Saran	96
5.2.1 Saran Praktis	96
5.2.2 Saran Akademis	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102