DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN..... ii

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... iii

ABSTRACT..... iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 6

1.3 Rumusan Masalah..... 7

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.5Kegunaan Penelitian 8

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 8

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.... 9

2.1 Kajian Pustaka 9

2.1.1 Pajak 9

2.1.1.1 Pengertian Pajak..... 9

2.1.2 Kualitas Pelayanan 9

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 9

2.1.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan..... 11

2.1.2.3 Tujuan Kualitas Pelayanan 11
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan 11
2.1.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 13
2.1.3.1 Pengertian Sistem 13
2.1.3.2 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern 13
2.1.3.3 Konsep Sistem Administrasi Perpajakan Modern ... 14
2.1.3.4 Tujuan Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15
2.1.3.5 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern . 16
2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.4.2 Pengertian Wajib Pajak 19
2.1.4.3 Konsep Kepuasan Wajib Pajak 19
2.1.4.4 Tujuan Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.4.5 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 21
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.3 Hipotesis 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Metode Penelitian 28
3.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 34
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian 36
3.4.1 Populasi 36
3.4.2 Penarikan Sampel 37
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 39
3.4.3.1 Tempat Penelitian 39
3.4.3.2 Waktu Penelitian 39
3.5 Metode Pengujian Data 39

3.6 Metode Analisis Data 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 61
4.1 Hasil Penelitian 61
4.1.1 Rincian Pengembalian Kuisioner (*Respon Rate)* 61
4.1.2 Karakteristik Responden 62
4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur 64
4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif 67
4.1.5 Hasil Analisi Verifikatif 87
4.2 Pembahasan 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 110
5.1 Kesimpulan 110
5.2 Saran 111
DAFTAR PUSTAKA 114
LAMPIRAN 118