DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAAN
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
MOTTO
ABSTRACT **.....i**
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR.....iii
DAFTAR ISI.....vi
DAFTAR GAMBAR.....ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah.....7
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....8
1.4.1 Maksud Penelitian.....8
1.4.2 Tujuan Penelitian 8
1.5 Kegunaan Penelitian.....8
1.5.1 Kegunaan Praktis 8
1.5.2 Kegunaan Akademis 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....9
2.1 Kajian Pustaka.....9
2.1.1 *Self Assessment System* 9
2.1.1.1 Pengertian *Self Assessment System* 9
2.1.1.2 Indikator Self Assessment *System*.....10

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas 11
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan 11
2.1.2.3 Pengertian Pajak 12
2.1.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 12
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 14
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 15
2.2 Kerangka Pemikiran 16
2.2.1 Keterkaitan *Self Assessment System* terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 16
2.2.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak 18
2.3 Hipotesis 21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 22
3.1 Metodologi Penelitian 22
3.2 Operasional Variabel 23
3.3 Sumber dan Tekhnik Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 28
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Penarikan Sampel 29
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.5 Metode Pengumpulan Data 31
3.5.1 Uji Validitas 32
3.5.2 Uji Reliabilitas 33
3.6 Metode Pengujian Data 34
3.6.1 Metode Analisis Data 34
3.6.2 Pengujian Hipotesis 49
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 53
4.1 Hasil Penelitian 53

4.1.1 Karakteristik Responden 55
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 59
4.1.2.1 Uji Validitas 59
4.1.2.2 Hasil Uji Realibilitas 61
4.1.3 Analisis Deskriptif 62
4.1.3.1 Analisis Pelaksanaan *Self Assessment Sstem* 62
4.1.3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak 68
4.1.3.3 Analisi Kepuasan Wajib Pajak 75
4.1.4 Analisis Verifikatif 80
4.1.4.1 Analisis Efektivitas Pelaksanaan *Self Assessment System* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 80
4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran (*Outer* Model) 81
4.1.4.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural *(Inner* Model) 88
4.1.4.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan *(Combination* Model) 90
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis 90
4.2 Pembahasan 95
4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *Self Assessment Sistem* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak 95
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 102
5.1 Kesimpulan 102
5.2 Saran 103
5.2.1 Saran Praktis 103
5.2.2 Saran Akademis 104
DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN 108