DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
MOTTO
ABSTRACT i
ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.5.1 Kegunaan Praktis 9
1.5.2 Kegunaan Akademis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS ..11
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Kualitas Pelayanan 11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas 12
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 12
2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 12
2.1.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan 13

2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan 13
2.1.2 Sanksi Perpajakan 14
2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan 15
2.1.2.2 Konsep Sanksi Perpajakan 15
2.1.2.3 Indikator Sanksi Perpajakan 15
2.1.3 Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 16
2.1.3.1 Pengertian Motivasi 16
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 17
2.1.3.3 Konsep Motivasi Wajib Pajak 17
2.1.3.4 Indikator Motivasi Wajib Pajak 17
2.2 Kerangka Pemikiran 18
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 18
2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 19
2.3 Hipotesis 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 22
3.1 Metode Penelitian 22
3.2 Operasionalisasi Variabel 23
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 28
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Penarikan Sampel 29
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.5.1 Tempat 30
3.5.2 Waktu Pelaksanaan Penelitian 31
3.6 Metode Pengumpulan Data 31
3.6.1 Uji Validitas 31
3.6.2 Uji Reliabilitas 33
3.7 Metode Pengujian Data 34

3.7.1 Metode Analisis Data 34
3.7.2 Pengujian Hipotesis 49

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 52
4.1 Hasil Penelitian 52
4.1.1 Rincian Pengembalian Kuesioner (*Respon Rate*) 52
4.1.2 Profil Responden 53
4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 56
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas 56
4.1.3.2 Hasil Uji Reabilitas 57
4.1.4 Analisis Deskriptif 58
4.1.4.1 Analisis Kualitas Pelayanan pada KPP Pratama Bandung Karees 59
4.1.4.2 Analisis Sanksi Perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees 65
4.1.4.3 Analisis Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Bandung Karees 71
4.1.5 Analisis Verifikasi 76
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Mode*l) 80
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 86
4.1.5.3 Uji Kecocokan Model (*Good of Fit (GoF)*) 88
4.1.5.4 Uji Hipotesis 89
4.1.5.5 Besar Pengaruh 92
4.2 Pembahasan 93
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 93
4.2.2 Analisis Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 95

BAB V KESIMPULAN & SARAN 99
5.1 Kesimpulan 99

5.2 Saran 100
5.2.1 Saran Operasional 100
5.2.2 Saran Akademis 101
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN 106