# DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**MOTTO**

**ABSTRACT..... i**

**ABSTRAK..... ii**

**KATA PENGANTAR ..... iii**

**DAFTAR ISI ..... v**

**DAFTAR TABEL ..... ix**

**DAFTAR GAMBAR ..... xi**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xii**

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 12

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 12

1.2.2 Rumusan Masalah..... 13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 13

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 13

1.4.1 Kegunaan Praktis..... 13

1.4.2 Kegunaan Akademis..... 14

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian... ..... 14

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 14

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 15

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS** 16

2.1 Kajian Pustaka..... 16

2.1.1 Lokasi Kantor Pajak..... 16

2.1.1.1 Konsep Lokasi Kantor Pajak..... 16

2.1.1.2 Faktor Faktor yang mempengaruhi Lokasi..... 16

2.1.1.3 Indikator Lokasi Kantor Pajak..... 17

2.1.2 Kualitas Pelayanan..... 17

2.1.2.1 Definisi Kualitas..... 17

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan..... 22

2.1.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan..... 23

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan..... 25

2.1.3 Penerimaan Pajak..... 27

2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak ..... 27

2.1.3.2 Faktor faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak..... 28

2.1.3.3 Indikator Penerimaan Pajak..... 32

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 32

2.2 Kerangka Pemikiran.....…….....  34

2.2.1 Keterkaitan Lokasi Kantor Pajak terhadap

Penerimaan Pajak..... 35

2.2.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap

Penerimaan Pajak..... 36

2.3 Hipotesis Penelitian....……..... 39

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN** 40

3.1 Objek Penelitian..... ..... 40

3.2 Metode Penelitian..... 40

3.2.1 Desain Penelitian..... 41

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 46

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 49

3.2.3.1 Sumber Data..... 49

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 50

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... 51

3.2.4.1 Uji Validitas..... 53

3.2.4.2 Reliabilitas Alat Ukur..... 56

3.2.4.3 Uji Msi..... 58

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 60

3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 60

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 74

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 78

4.1 Hasil Penelitian..... 78

4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pratama Bandung..... 78

4.1.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pratama Bandung..... 78

4.1.1.2 Struktur organisasi dan uraian pekerjaan kantor pelayanan

Pajak Pratama Bandung..... 82

4.1.1.3 Aspek aspek kegiatan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung..... 86

4.2 Karakteristik Responden..... 87

4.3 Analisis Deskriptif..... 92

4.3.1 Analisis Deskriptif variabel lokasi kantor pajak..... 93

4.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan..... 100

4.3.3 Analisis Deskriptif Penerimaan Pajak..... 113

4.4 Analisis Verifikatif Pengaruh lokasi kantor pajak dan kualitas Pelayanan terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandung..... 115

4.4.1 Uji Asumsi Klasik..... 110

4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda..... 119

4.4.3 Analisis Korelasi Berganda..... 120

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi..... 121

4.4.5 Uji Hipotesis secara simultan..... 123

4.4.6 Uji Hipotesis secara Parsial..... 124

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....** 127

5.1 Kesimpulan..... 127

5.2 Saran..... 128

**DAFTAR PUSTAKA .....** 130

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....** 132