

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian (Akademis).....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak	9
2.1.2 Pemahaman Peraturan Perpajakan	13
2.1.3 Kemauan Membayar Pajak	15
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi	18
2.2.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi	18

2.3	Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Metode Penelitian.....	21
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1	Sumber Data	23
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	24
3.4	Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi Penelitian	25
3.4.2	Penarikan Sampel.....	28
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.5	Metode Pengujian Data	35
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..	Error! Bookmark not defined.
3.6	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Data Metode Deskriptif.....	35
3.6.2	Analisis Data Metode Verifikatif	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner (<i>Response Rate</i>)	44
4.1.2	Karakteristik Responden	50
4.1.3	Penentuan Kualitas Alat Ukur.....	54
4.1.4	Analisis Deskriptif	63
4.1.5	Analisis Verifikatif.....	65
4.2	Pembahasan.....	74
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tegallega Bandung.....	76

4.2.2 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tegallega Bandung.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86