

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	1
ABSTRACK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	
.....	
7	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Pajak.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak	8

2.1.2.1	Pengertian Kualitas.....	8
2.1.2.2	Pengertian Pelayanan.....	8
2.1.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3	Pemeriksaan Pajak.....	9
2.1.3.1	Pengertian Pemeriksaan Pajak.....	9
2.1.3.2	Indikator Pemeriksaan Pajak	10
2.1.4	Penerimaan Pajak	10
2.1.4.1	Pengertian Penerimaan Pajak	10
2.1.4.2	Indikator Penerimaan Pajak.....	10
2.2	Kerangka Pemikiran	11
2.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	12
2.2.2	Hubungan Efektivitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	12
2.3	Hipotesis Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN.....		15
3.1	Metode Penelitian.....	15
3.2	Operasional Variabel	15
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18

3.3.1 Sumber Data	18
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.4 Populasi, Penarikan Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian	19
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Penarikan Sampel	20
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.4.4 Waktu Penelitian	22
3.5 Metode Pengujian Data	22
3.5.1 Uji Normalitas	22
3.5.2 Uji Heteroskedastisitas	24
3.5.3 Uji Multikolineritas	24
3.5.4 Uji Autokorelasi	26
3.6 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	26
3.6.1 Rancangan Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif	38
4.1.1.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak	39
4.1.1.2 Analisis Deskriptif Efektivitas Pemeriksaan Pajak	43
4.1.1.3 Analisis Deskriptif Penerimaan Pajak	48
4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif.....	52
4.1.2.1 Uji Asumsi Klasik	52
4.1.2.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	58

4.1.2.3 Analisis Korelasi	60
4.1.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	63
4.1.2.5 Pengujian Hipotesis	65
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	69
4.2.2 Pengaruh Efektivitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Operasional.....	76
5.2.2 Saran Akademik	77
DAFTAR PUSTAKA	78