DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

LEMBAR PUBLIKASI ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 5

1.2.1 Identifikasi Masalah 5

1.2.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Maksud dan Tujuan Peneletian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....9
2.1.1 Pengetahuan Pajak 9
2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak 9
2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak.....10
2.1.1.3 Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan11
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....18
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan 19
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan.....20
2.1.2.3 Pelayanan Prima.....20
2.1.2.4 Indikator Pelayanan Pajak.....22
2.1.3 Kepatuhan Pajak.....22
2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak 22
2.1.3.2 Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak.....23
2.1.3.3 Kriteria Wajib Pajak Patuh.....24
2.1.3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 25
2.2 Kerangka Pemikiran.....25
2.2.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....25
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....27
2.2 Hipotesis Penelitian.....30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian.....31
3.2 Operasional Variabel.....32
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 36
3.3.1 Sumber Data.....36

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 37
3.4 Populasi dan Penarikan Sampel 39
3.4.1 Populasi 39
3.4.2 Penarikan Sampel 39
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 40
3.5 Metode Pengumpulan Data 41
3.5.1 Uji Validitas 41
3.5.2 Uji Reliabilitas 43
3.5.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 43
3.6 Metode Pengujian Data 45
3.6.1 Metode Analisis 45
3.6.2 Pengujian Hipotesis 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 64
4.1.1 Rincian *Respon Rate* dan Profil Responden 65
4.1.2 Uji kelayakan Alat Ukur Penelitian 68
4.1.2.1 Validitas 68
4.1.2.2 Reabilitas 69
4.1.3 Analisis Deskriptif 70
4.1.3.1 Gambaran Mengenai Pengetahuan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Majalaya 71
4.1.3.2 Gambaran Mengenai Kualitas Pelayanan di KPP Majalaya 75
4.1.3.3 Gambaran Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Majalaya 81

4.1.4 Analisis Verifikatif 86

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 89

4.1.4.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) . 96

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis 100

4.2 Pembahasan 103

4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 103

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 107

5.2 Saran 108

5.2.1 Saran Operasional 108

5.2.2 Saran Akademik 109

DAFTAR PUSTAKA 110