DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Maslah 7

1.3 Rumusan masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Akademis 9

1.5.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....11

2.1.1 *Account Representative* 11

2.1.1.1 Pengertian *Account Representative* 11

2.1.1.2 Indikator *Account representattive*.....12

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....13

2.1.2.1 Pengertian Kualitas.....13

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan.....13

2.1.2.3 Pengertian Pajak 14

2.1.2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....17

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 19

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak.....19

2.1.3.2 Kriteria Wajib Pajak 21

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan pajak.....22

2.2 Kerangka pemikiran.....23

2.2.1 Pengaruh Account representatif dengan kepatuhan Pajak.....24

2.2.2 Pengaruh kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Pajak.....25

2.3 Hipotesis.....27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....28

3.1.1 Metode Deskrifrif 28

3.1.2 Metode Verifikatif 29

3.2 Operaisonalisasi Variabel.....30

3.3 Sumber Data.....34

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian.....34

3.4.1 Populasi.....35

3.4.2 Penarikan sampel.....35

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....37

3.4.3.1 Tempat Penalitian.....37

3.4.3.2 Waktu Penelitian.....37

3.5 Metode Pengujian Data.....38

3.5.1 Metode Pengumpulan data.....38

3.5.2 Uji Validitas.....39

3.5.3 Uji Realibilitas.....41

3.5.4 Uji MSI.....43

3.6 Metode Analisis Data.....44

3.6.1 Metode Analisis.....44

3.6.2 Pengujian Hipotesis.....58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....64

4.1.1 Profil Responden.....66

4.1.2 Hasil Pengujian Alat Ukur.....70

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....70

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....74

4.1.3 Analisis Deskriptif.....75

4.1.3.1 Analisis Deskriptif *Account representative*.....76

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak.....84

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....92

4.1.4 Analisis Verifikatif.....99

4.1.4.1 Pengaruh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak.....100

4.1.4.1.1 Evaluasi *measurement* model.....101

4.1.4.1.2 Evaluasi Inner Model.....105

4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....108

4.1.4.2.1 Evaluasi *measurement* Model.....109

4.1.4.2.2 Evaluasi Inner Model.....113

4.2 Pembahasan.....115

4.2.1 Pengaruh *Account Representative* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 115

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 121

5.2 Saran 122

5.2.1 Saran Operasional.....122

5.2.1 Saran Akademis 123

DAFTAR PUSTAKA.....124

LAMPIRAN.....130

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 154