

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ixx
DAFTAR GAMBAR	x Error! Bookmark not defined. i
DAFTAR TABEL.....	x Error! Bookmark not defined. v
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.1.1 Pengertian Pelayanan	17
2.1.2 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined. 0
2.1.3 Kualitas	Error! Bookmark not defined. 5
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined. 9
2.1.5 Samsat.....	35
2.1.6 Pengertian Kepatuhan	41
2.1.7 Pengertian Pajak	43
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	45
2.1.9 Pajak Kendaraan Bermotor.....	48

2.1.10	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
2.2	Kerangka Pemikiran	51
2.3	Hipotesis.....	55
BAB III METODE PENELITIAN		56
3.1	Desain Penelitian	56
3.2	Populasi dan Sampel	57
3.2.1	Populasi.....	57
3.2.2	Sampel	57
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	60
3.4	Teknik Analisa Data.....	6Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas	6Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas	63
3.4.3	Uji Statistik Penelitian	64
3.4.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	65
3.4.4.1	Koefisien Korelasi Pearson	66
3.4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	67
3.4.4.3	Uji Hipotesis	68
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Objek Penelitian	70
4.1.1	Gambaran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.....	70
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah.....	86
4.1.3	Samsat Jabar	87
4.2	Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
4.2.1	Uji Validitas	96

4.2.2 Uji Reliabilitas	97
4.3 Karakteristik Responden	98
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	99
4.4 Analisis Deskriptif.....	99
4.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	100
4.4.2 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak	119
4.5 Analisis Verifikatif.....	127
4.5.1 Analisis Regresi Sederhana	127
4.5.2 Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	129
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi	130
4.6 Uji Hipotesis.....	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	134
5.1 Kesimpulan.....	134
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN – LAMPIRAN	141