DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO i

ABSTRACT ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 10

1.2.1 Identifikasi Masalah 10

1.2.2 Rumusan Masalah 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1 Maksud Penelitian 11

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Praktis 12

1.4.2 Kegunaan Akademis 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13

1.5.1 Lokasi Penelitian 13

1.5.2 Waktu Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Kualitas Pelayanan 14

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 14

2.1.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan..... 16

2.1.2 Administrasi Perpajakan..... 17

2.1.2.1 Pengertian Administrasi Perpajakan 17

2.1.2.2 Faktor-Faktor Administrasi Perpajakan 21

2.1.3 Kepatuhan Pajak..... 23

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Pajak 23

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepatuhan Pajak 25

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 25

2.2 Kerangka Pemikiran..... 27

2.2.1 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 30

2.2.2 Keterkaitan Antara Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 30

2.3 Hipotesis 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 32

3.2 Metode Penelitian 32

3.2.1 Desain Penelitian 34

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 36

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 40

3.2.3.1 Sumber Data 40

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 41

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 42

3.2.4.1 Uji Validitas 44

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 46

3.2.4.3 Uji *Methode Succesive Interval* (MSI) 48

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 50

3.2.5.1 Rancangan Analisis 50

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 65

4.1.1 Sejarah KPP Pratama Majalaya 65

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Majalaya 67

4.1.3 *Job Description* KPP Pratama Majalaya 68

4.1.4 Aktivitas KPP Pratama Majalaya 75

4.2 Karakteristik Responden 76

4.3 Analisis Deskriptif 79

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan 79
4.3.2 Analisis Deskriptif Administrasi Perpajakan 86
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak..... 91
4.4 Analisis Verifikatif 97
4.4.1 Keterkaitan Antar Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... 103
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Secara Parsial..... 105
4.4.3 Pengaruh Administrasi Perpajakan (X2) Dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Secara Parsial..... 106
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Simultan..... 108
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
5.1 Kesimpulan..... 116
5.2 Saran 117
DAFTAR PUSTAKA 119
LAMPIRAN..... 121