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

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1 Lokasi Penelitian 10

1.5.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan 12

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 12

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 13

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 13

2.1.1.4 karakteeristik yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan 14

2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15

2.1.2.1 Pengertian Sistem 15

2.1.2.2 Pengertian administrasi perpajakan modern . 16

2.1.2.3 Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Moder 17

2.1.2. Karakteristik Sistem Administrasi Perpajakn Modern 17

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 21

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 21

2.1.3.2 Faktor yang mengevalusi Kepuasan Wajib Pajak 22

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 23

2.2 Kerangka Pemikiran..... 29

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak..... 32

2.2.2 Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepuasan Wajib Pajak..... 32

2.3 Hipotesis 33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 35

3.2 Metode Penelitian..... 35

3.2.1 Desain Penelitian..... 37

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... 41

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... 45

3.2.3.1 Sumber Data 45

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data..... 46

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 47

3.2.4.1 Uji Validitas..... 49

3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 51

3.2.4.3 Uji *Methode Succesive Interval* (MSI) 53

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 54

3.2.5.1 Rancangan Analisis 54

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 69

4.1.1 Sejarah KPP Madya Bandung 65

4.1.2 Struktur Organisasi KPP Madya Bandung 73

4.1.3 *Job Description* KPP Madya Bandung..... 75

4.1.4 Aktivitas KPP Madya Bandung..... 78

4.2 Karakteristik Responden 79

4.2.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin..... 80

4.3.1 Profil responden berdasarkan usia..... 80

4.3.1 Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir 81

4.3 Analisis Deskriptif..... 81

4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan 82

4.3.2 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern 90

4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak 96

4.4 Analisis Verifikatif..... 103

4.4.1 Uji asumsi Klasik 103

4.4.1.1 Uji Normalitas 104

4.4.1.2 Uji Multikolinieritas 105

4.4.2 Persamaan regresi linear berganda 106

4.4.3 Analisis Korelasi Simultan..... 107

4.4.4 Analisis Korelasi Parsial..... 107

4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2) 109

4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Administrasi Perpajakan modern Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Secara Simultan..... 111

4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Secara Parsial..... 113

4.4.8 Pengaruh Sistem administrasi perpajakan modern (X2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) Secara Parsial 115

4.5 Pembahasan..... 116

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan..... 117

5.2 Saran 118

DAFTAR PUSTAKA..... 121

LAMPIRAN-LAMPIRAN 123