DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii

***ABSTRACT* ..... iii**

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Praktis 14

1.4.2 Kegunaan Akademis 14

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 15

1.5.1 Lokasi Penelitian 15

1.5.2 Waktu Penelitian 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 17

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 18

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 18

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak 19

2.1.2 Pengetahuan Pajak 20

2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan Pajak 20

2.1.2.1 Faktor-Faktor Pengetahuan Pajak 22

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak 27

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak 27

2.1.3.2 Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak 33

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian 34

2.1.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 34

2.1.4.2 Hubungan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 34

2.2 Kerangka Pemikiran 38

2.3 Hipotesis Penelitian 43

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 44

3.2 Metode Penelitian 44

3.2.1 Desain Penelitian 46

3.2.2 Operasional Variabel 52

3.2.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data 57
3.2.3.1 Sumber Data 57
3.2.3.2 Metode Pengumpulan Data 58
3.2.4 Populasi dan Sampel (Teknik Pengambilan Sampel) 62
3.2.4.1 Populasi Penelitian 62
3.2.4.2 Sampel Penelitian 63
3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis 64
3.2.5.1 Metode Analisis 64
3.2.5.2 Perancangan Hipotesis 75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBEHASAN

4.1 Hasil Penelitian 81
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Bandung Cicadas 81
4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Bandung Cicadas .. 81
4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Bandung Cicadas 89
4.1.1.3 Uraian Tugas KPP Pratama Bandung Cicadas 91
4.1.1.4 Kegiatan KPP Pratama Bandung Cicadas 93
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 94
4.1.2.1 Uji Validitas 94
4.1.2.1 Uji Reliabilitas 96
4.1.3 Analisis Deskriptif (Hasil Responden) 97
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak 101
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Pengetahuan Pajak 111
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak …. 118

4.1.4 Analisis Verifikatif 124

4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial 133

4.1.4.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Parsial 136

4.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Secara Simultan 140

4.2 Hasil Pembahasan 144

4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 145

4.2.1 Analisis Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 147

4.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 151

5.2 Saran 152

DAFTAR PUSTAKA 155

LAMPIRAN-LAMPIRAN 158

RIWAYAT HIDUP 197