DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 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 11

1.4.2 Kegunaan Akademis 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12

1.5.1 Lokasi Penelitian.....12

1.5.2 Waktu Penelitian.....12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....14

2.1 Kajian Pustaka.....14

2.1.1 Kepuasan Wajib Pajak.....14

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....14

2.1.2 Kualitas Pelayanan.....18

2.1.2.1 Pengertian Kualitas.....18

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan.....18

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....19

2.1.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....20

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....21

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....21

2.1.3.2 Kewajiban Wajib Pajak.....23

2.1.3.3 Jenis Kepatuhan.....25

2.1.4 Penelitian Terdahulu.....26

2.2 Kerangka Pemikiran.....29

2.2.1 Hubungan Kepuasan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan.....30

2.2.2 Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kualitas Pelayanan.....31

2.3 Hipotesis.....33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....34

3.1 Objek Penelitian.....34

3.2 Metode Penelitian.....34
3.2.1 Desain Penelitian.....35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....38
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....41
3.2.3.1 Sumber Data.....41
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....42
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....45
3.2.4.1 Uji Validitas.....47
3.2.4.2 Uji Relibilitas.....48
3.2.4.3 Uji Method Of Successive Interval.....49
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....51
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....51
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENELITIAN.....60
4.1 Hasil Penelitian.....60
4.1.1 Gambar Umum Perusahaan.....60
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....60
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....65
4.1.1.3 Uraian Tugas Perusahaan.....65
4.1.1.4 Kegiatan Perusahaan.....69
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....70
4.1.2.1 Hasil Uji Validitas.....70
4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....72

4.1.3 Analisis Deskriptif 73
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X) 78
4.1.3.1.1 Rincian Indikator Kepuasan Wajib Pajak (X) 82
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y) 83
4.1.3.2.1 Rincian Indikator Kualitas Pelayanan (Y) 89
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Z) 91
4.1.3.3.1 Rincian Indikator Kepatuhan Wajib Pajak (Z) 96
4.1.4 Analisis Verifikatif 98
4.1.4.1 Pengujian Jalur Variabel Kepuasan wajib pajak terhadap variabel kualitas pelayanan 100
4.1.4.2 Pengujian Jalur Variabel Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak 104
4.2 Hasil Pembahasan 108
4.2.1 Analisis Kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan.....109
4.2.2 Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak 110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....113
5.1 Kesimpulan 113
5.2 Saran 114
DAFTAR PUSTAKA.....116
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP