DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT.....ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR.....xii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang……...1

1.2 Identifikasi danRumusanMasalah.....10

1.2.1 IdentifikasiMasalah.....10

1.2.2 RumusanMasalah.....11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1 MaksudPenelitan.....11

1.3.2 TujuanPenelitian 11

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian 12

1.4.1 KegunaanPraktisi 12

1.4.2 KegunaanAkademis 12

1.5 LokasidanWaktuPenelitian 12

1.5.1 LokasiPenelitian 12

1.5.2 WaktuPenelitian. 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 PengertianPajak.....14

2.1.2 Pengertian WajibPajak.....15

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.3.1Pengertian Kualitas 15

2.1.3.2 Pengertian Pelayanan 17

2.1.3.3Pengertian Kualitas Pelayanan.....17

2.1.4 Kesadaran WajibPajak.. 19

2.1.4.1Pengertian Kesadaran Wajib Pajak 19

2.1.4.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak 22

2.1.5 Pengetahuan Pajak 22

2.1.5.1Pengertian Pajak. 22

2.1.5.2Indikator Pengetahuan Pajak.....24

2.1.6Kepatuhan Wajib Pajak..... 27

2.1.6.1Pengertian Kepatuhan 27

2.1.6.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak 29

2.2 KerangkaPemikiran.....31

2.2.1KeterkaitanKualitas Pelayanan Pajak Dengan KepatuhanWajibPajak. 32

2.2.2KeterkaitanKesadaran Wajib PajakDengan KepatuhanWajibPajak. 33

2.2.3KeterkaitanPengetahuan PajakDenganKepatuhan WajibPajak.....35

2.3 Hipotesis 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian....38

3.2 Metode Penelitian....39

3.2.1 Desain Penelitian....41

3.3 Operasional Variabel....42

3.4Sumber Data....45

3.5 Alat Ukur Penelitian....46

3.5.1 Uji Validitas....46

3.5.2 Uji Reabilitas....47

3.5.3 MSI....48

3.6 Populasi Dan Penarikan Sampel....50

3.7Metode Pengumpulan Data....51

3.8 MetodePengujian Data....52

3.8.1Metode Analisis....52

3.8.2Pengujian Hipotesis....64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1Hasil Penelitian....68

4.1.1 Karakteristik Responden....68

4.1.2 Hasil Validitas dan Reliabilitas....70

4.1.3 Analisis Deskriptif....73

4.1.3.1Analisis Deskriptif Kualias Pelayanan Pajak....74

4.1.3.2Analisis Deskriptif Kesadaran Wajib Pajak....80

4.1.3.3Analisis Deskriptif Pengetahuan Pajak....82

4.1.3.4Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak....86

4.1.4 Analisis Verifikatif....91

4.1.4.1 AnalisisPengaruhKualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadapKepatuhan Wajib Pajak... 91

4.1.4.2Pengujian Model Pengukuran 93

4.1.4.3Pengujian Model Struktural 99

4.1.4.4Pengujian Hipotesis 103

4.2 Pembahasan.....108

4.2.1 PengaruhPelayanan PajakTerhadapKepatuhan WajibPajak. 108

4.2.2 PengaruhKesadaran Wajib Pajak Terhadap KepatuhanWajibPajak. 110

4.2.3PengaruhPengetahuan Pajak Terhadap KepatuhanWajibPajak. 112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 115

5.2 Saran 116

DAFTAR PUSTAKA.....117

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 145