DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

MOTTO

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 7

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4.1 Maksud Penelitian 7

1.4.2 Tujuan Penelitian 7

1.5 Kegunaan Penelitian 8

1.5.1 Kegunaan Praktis 8

1.5.2 Kegunaan Akademis 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 10

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pelayanan 10

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 10

2.1.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan 11
2.1.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan 11
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan 12
2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15
2.1.2.1 Pengertian Sistem 15
2.1.2.2Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern 15
2.1.2.3 Konsep Sistem Administrasi Perpajakan Modern 17
2.1.2.4 Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern 17
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 20
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 21
2.1.3.3 Konsep Kepuasan Wajib Pajak 22
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 22
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 25
2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi 27
2.3 Hipotesis 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30
3.1 Metode Penelitian 30
3.2 Operasionalisasi Variabel 32
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 37
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian 39
3.4.1 Populasi..... 39
3.4.2 Penarikan Sampel 40
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 41

3.4.3.1 Tempat Penelitian 41
3.4.3.2 Waktu Penelitian 42
3.5 Metode Pengujian Data 42
3.5.1 Uji Validitas …… 43
3.5.2 Uji Reabilitas …….. 44
3.6 Metode Analisis Data 45
3.6.1 Analisis Deskriptif 45
3.6.2 Analisis Verifikatif 47
3.6.3 Pengujian Hipotesis 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 64
4.1 Hasil Penelitian 64
4.1.1 Rincian Pengembalian Kuesioner 64
4.1.2 Karakteristik Responden 65
4.1.3 Karakteristik Responden 67
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas 67
4.1.3.2 Hasil Uji Realibilitas 69
4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif 70
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak 71
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern 79
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak 84
4.1.5 Hasil Analisis Verifikatif 90
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 92
4.1.5.2 Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural) 95
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 96
4.2 Pembahasan 99
4.2.1 Analisis Pengaruh Kompetensi *Account Representative* Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak 99
4.2.2 Analisis Pengaruh Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak 103

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran 109
5.2.1 Saran Operasional 109
5.2.2 Saran Akademis 110
DAFTAR PUSTAKA 112
LAMPIRAN……..... 116