DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK i

***ABSTRACK* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan 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 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Pajak 10

2.1.1.1 Pengertian Pajak 10

2.1.1.2 Pengetahuan Perpajakan 11

2.1.1.3 Indikator Pengetahuan Perpajakan 12

2.1.2 Kualitas Pelayanan 15

2.1.2.1 Pengertian Kualitas 15

2.1.2.2 Pengertian Pelayanan 15

2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 16

2.1.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Pajak 17
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan 18
2.1.3 Motivasi Wajib Pajak 18
2.1.3.1 Pengertian Motivasi 18
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 19
2.1.3.3 Konsep Motivasi Wajib Pajak 19
2.1.3.4 Indikator Motivasi Wajib Pajak 19
2.2 Kerangka Pemikiran 20
2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak 21
2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak 22
2.3 Hipotesis 23
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....25
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.2.1 Variabel Bebas / *Independent* (X_1 dan X_2) 30
3.2.2 Variabel Terikat/*Dependent* (Y) 30
3.3 Sumber Data 30
3.3.1 Data Primer 30
3.3.2 Data Sekunder 30
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Penarikan Sampel 31
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 32
3.4.3.1 Tempat Penelitian 32
3.4.3.2 Waktu Penelitian 32
3.5 Metode Pengumpulan Data 33
3.6 Metode Pengujian Data 34
3.6.1 Uji Validitas.....35
3.6.2 Uji Reliabilitas 36

3.7 Metode Analisis Data 37
3.7.1 Analisis Data Deskriptif 38
3.8 Uji Hipotesis 47
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 52
4.1.1 Rincian Pengembalian Kuesioner *(Respon Rat*e) 52
4.1.2 Profil Responden 53
4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 55
4.1.3.1 Hasil Uji validitas 56
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 57
4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif 57
4.1.4.1 Analisis Pengetahuan Pajak KPP Pratama Cibeunying Bandung 58
4.1.4.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Bandung Cibeunying 64
4.1.4.3 Analisis Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama bandung Cibeunying 69
4.1.5 Analisis Verifikatif 75
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 77
4.1.5.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) 79
4.1.5.3 Uji Hipotesis 81
4.1.5.4 Besar Pengaruh 84
4.2 Pembahasan 85
4.2.1 Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak 85
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak 87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 90
5.2 Saran 91
5.2.1 Saran Operasional 91

5.2.2 Saran Akademik 92
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 98