DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.4.1 Maksud Penelitian 11

1.4.2 Tujuan Penelitian 11

1.5 Kegunaan Penelitian 11

1.5.1 Kegunaan Praktis 11

1.5.2 Kegunaan Akademis 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Pengetahuan Pajak 13

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Pajak 13

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Pajak 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan 16
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak 17
2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak 17
2.1.3.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak 18
2.2 Kerangka Pemikiran 19
2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak 19
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak 21
2.3 Hipotesis 22
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 23
3.2 Operasional Variabel 25
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 29
3.3.1 Sumber Data 29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4 Populasi, sample, dan Tempat serta waktu penelitian 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Penarikan sample 32
3.4.3 Tempat dan waktu penelitian 33
3.4.3.1 Tempat penelitian 33
3.4.3.2 Waktu penelitian 34
3.5 Metode pengujian data 34
3.5.1 Uji Validitas 34
3.5.2 Uji Realiabilitas 37
3.6 Metode Pengujian Data 40
3.6.1 Rancangan Analisis 40
3.6.2 Pengujian hipotesis 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1Tingkat Pengembalian Kuisioner *(Respon Rate)* 58
4.1.2 Profil Responden 59
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 62
4.1.3.1 Validitas 62
4.1.3.2 Reliabilitas 64
4.1.4 Analisis Deskriptif 64
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Pengetahuan Pajak 65
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 69
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak 75
4.1.5 Analisis Verifikatif 80
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 83
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 88
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 92
4.2 Pembahasan 95
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak 95
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak 99

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 102
5.2 Saran 103
5.2.1 Saran Operasional 103
5.2.2 Saran Akademis 104

DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN 109