DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI .....

ABSTRAK iv

ABSTRACT.....v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR.....xv

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....10

1.4.1 Maksud Penelitian.....10

1.4.2 Tujuan Penelitian.....11

1.5 Kegunaan Penelitian.....11

1.5.1 Kegunaan Praktis.....11

1.5.2 Kegunaan Akademis 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 Pengertian Kompetensi Fiskus 13

2.1.1.1 Pengertian Kompetensi 13

2.1.1.2 Pengertian Fiskus 13

2.1.1.3 Indikator Kompetensi Fiskus 14
2.1.2 Kualitas Pelayanan Perpajakan 15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas 15
2.1.2.2 Pengertian Pelayanan 15
2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 16
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan 16
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan 17
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak.....18
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.3.4 Jenis Wajib Pajak 19
2.1.3.5 Metode Pengukuran Kepuasan 20
2.2 Kerangka Pemikiran.....20
2.2.1 Pengaruh Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ...21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..22
2.3 Hipotesis 23

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metodelogi Penelitian 25
3.2 Operasionalisasi Variabel 29
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31
3.3.1 Sumber Data 31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 31
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 33
3.4.1 Populasi 33
3.4.2 Sampel 33
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 34
3.4.3.1 Tempat Penelitian 34
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....34
3.5 Metode Pengujian Data 35
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 36

3.5.1.1 Uji Validitas 36
3.5.1.2 Uji Reliabilitas 37
3.6 Metode Analisis Data 38
3.5.1 Analisis Data Deskriptif 38
3.5.1 Analisis Data Verifikatif 40
1. Merancang Model Pengukuran 44
2. Merancang Model Struktural 44
3. Membangun Diagram Jalur 45
4. Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis 47
5. Estimasi 48
6. Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*) 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 55
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner 55
4.1.1.1 Profil Respoden 56
4.1.1.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 57
4.1.1.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir 57
4.1.1.1.3 Karakteristik Berdasarkan Umur 58
4.1.1.1.4 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja 59
4.1.1.2 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 59
4.1.1.2.1 Validitas 60
4.1.1.2.2 Reliabilitas 61
4.1.2 Analisis Deskriptif 61
4.1.2.1 Tanggapan Respoden Mengenai Kompetensi Fiskus 62
4.1.2.2 Tanggapan Respoden Mengenai Kualitas Pelayanan 66
4.1.2.3 Tanggapan Respoden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak ..73
4.1.3 Analisis Verifikatif 78
4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 80
4.1.3.1.1 Uji Validitas 80
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas 84

4.1.3.1.3 Pengujian Hipotesis 87
4.2 Pembahasan 90
4.2.1 Pengaruh kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak.....90
4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.....92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....94
5.2 Saran.....95
5.2.1 Saran Praktis.....95
5.2.2 Saran Akademis.....95

DAFTAR PUSTAKA.....96

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 99