DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....

ABSTRAK .....

ABSTRACT .....

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 12

1.3 Rumusan Masalah..... 12

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.4.1 Maksud Penelitian 13

1.4.2 Tujuan Penelitian..... 13

1.5 Kegunaan Penelitian 13

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 13

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 14

BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Kualitas Pelayanan Aparat Pajak 15
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Aparat Pajak..... 15
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Aparat Pajak 17
2.1.2 Tingkat Pengetahuan Perpajakan 21
2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan..... 21
2.1.2.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan 22
2.1.3 Motivasi Wajib Pajak 24
2.1.3.1 Pengertian Motivasi Wajib Pajak 24
2.1.3.2 Indikator Motivasi Wajib Pajak..... 25
2.2 Kerangka Pemikiran 26
2.2.1 Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan .. 26
2.2.2 Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan 27
2.3 Hipotesis 28

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... 30
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan..... 32
3.1.2 Objek Penelitian 33
3.1.3 Unit Analisis..... 34
3.1.4 Unit Observasi..... 34
3.2 Operasionalisasi Variabel 35

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 40
3.3.1 Sumber Data 40
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 40
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 42
3.4.1 Populasi 42
3.4.2 Sampel 42
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 44
3.5 Metode Pengujian Data 44
3.5.1 Uji Validitas 44
3.5.2 Uji Reliabilitas 45
3.6 Metode Analisis Data 47
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 47
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 49
3.7 Metode Pengujian Hipotesis 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 69
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Respon Rate)* 70
4.1.2 Profil Responden 71
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 73
4.1.3.1 Validitas 74
4.1.3.2 Reliabilitas 75
4.1.4 Analisis Deskriptif 76

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Aparat Pajak 77
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Perpajakan..... 83
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Wajib Pajak 89
4.1.5 Analisis Verifikatif..... 95
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model*) 98
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*..... 103
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis..... 106
4.2 Pembahasan 108
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak 108
4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap motivasi wajib Pajak..... 112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 116
5.2 Saran..... 117
5.2.1 Saran Operasional 117
5.2.2 Saran Akademik..... 118

DAFTAR PUSTAKA..... 119

LAMPIRAN..... 126