DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Rumusan Masalah 7

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 8

1.5 Kegunaan Penelitian 8

1.5.1 Kegunaan Praktis 8

1.5.2 Kegunaan Akademis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 10

2.1.1.1 Definisi Kualitas 10

2.1.1.2 Definisi Pelayanan 11

2.1.1.3 Definisi Kualitas Peayanan Pajak 11

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 12

2.1.2 Kualitas Kerja Pegawai 14

2.1.2.1 Definisi Kualitas Kerja Pegawai 14

2.1.2.2 Indikator Kualitas Kerja Pegawai 15

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 16

2.1.3.1 Definisi Kepuasan 16

2.1.3.2 Definisi Wajib Pajak 17

2.1.3.3 Definisi Kepuasan Wajib Pajak 17

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 18

2.2 Kerangka Pemikiran 19

2.2.1 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai 20

2.2.2 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak 20

2.3 Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 24

3.2 Operasionalisasi Variabel 26
3.2.1 Skala Pengukuran 29
3.3 Sumber Data 30
3.4 Populasi, Sampel, dan Tempat serta Waktu Penelitian 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Penarikan Sampel 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 Pengumpulan Data 34
3.6 Metode Pengujian Data 36
3.6.1 Rancangan Analisis 36
3.6.1.1 Uji Validitas 37
3.6.1.2 Uji Reliabilitas 38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik 39
3.6.3 Skala MSI (*Method of Successive Interval*) 41
3.6.4 Metode Analisis Data 42
3.6.4.1 Analisis Deskriptif 42
3.6.4.2 Analisis Verifikatif 44
3.6.5 Analisis Regresi Berganda 44
3.6.6 Analisis Korelasi 45
3.6.7 Analisis Koefisien Determinasi 48
3.7 Pengujian Hipotesis 49

3.7.1 Uji Statistik t 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 52

4.1.1 Analisis Deskriptif 52

4.1.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (Y) 53

4.1.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Kerja Pegawai (X1) 61

4.1.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X2) 67

4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data 74

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 74

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 76

4.1.3 Transformasi Data 77

4.1.4 Analisis Verifikatif 78

4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik 79

4.1.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda 81

4.1.4.3 Analisis Korelasi 82

4.1.5 Koefisien Determinasi 84

4.1.6 Uji Parsial 86

4.2 Pembahasan 89

4.2.1 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kualitas Kerja Pegawai 89

4.2.2 Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 94

5.2 Saran 95

5.2.1 Saran Praktis 95

5.2.2 Saran Akademis 96

DAFTAR PUSTAKA..... 97