DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 10

1.5.1 Kegunaan Praktis (*Applied Research*) 10

1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Kualitas pelayanan Pajak 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 11
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 12
2.1.1.3 Pengertian Pajak 12
2.1.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.2 Kompetensi Pegawai Pajak 15
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi 15
2.1.2.2 Pengertian Pegawai 16
2.1.2.3 Kompetensi Pegawai Pajak 17
2.1.2.4 Indikator Kopetensi Pegawai Pajak 17
2.1.3 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 18
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 19
2.2 Kerangka Pemikiran 19
2.2.1 Kualitas Pelayanan Pajak (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 20
2.2.2 Kompetensi Pegawai Pajak (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 21
2.3 Hipotesis Penelitian 22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1 Metode Penelitian yang digunakan 23
3.1.1 Jenis Penelitian yang Digunakan 23
3.1.2 Metode Penelitian yang Digunakan 24
3.1.3 Objek Penelitian 25
3.1.4 Unit Analisis 25
3.1.5 Unit Observasi 25
3.2 Operasionalisasi Variabel 26
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, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 32
3.4.1 Populasi 32

3.4.2 Sampel 32
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 33
3.5 Metode Pengujian Data 34
3.6 Metode Analisis Data 35
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif 37
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif 38
3.7 Pengujian Hipotesis..... 45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 53
4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner..... 54
4.1.2 Profil Responden 55
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 57
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas 58
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 59
4.1.4 Analisis Deskriptif..... 60
4.1.4.1 Gambaran Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Cibeunying 61
4.1.4.2 Gambaran Mengenai Kompetensi Pegawai Pajak di KPP Pratama Cibeunying 67
4.1.4.3 Gambaran Mengenai Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Cibeunying..... 72
4.1.5 Analisis Verifikatif 75
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 78
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 85
4.1.6 Pengujian Hipotesis 88
4.2 Pembahasan..... 92
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 92
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 98
5.1 Kesimpulan 98
5.2 Saran 98
5.2.1 Saran Operasional 99
5.2.2 Saran Akademis 100

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN 108