DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACK ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 8

1.3 Rumusan Masalah Pemelitian 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis 10

1.5.2 Kegunaan Akademis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS **11**

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 11

2.1.1.1 Pengertian Pajak 11

2.1.1.2 Pengertian Kualitas 13

2.1.1.3 Pengertian Pelayanan 13

2.1.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 14
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak. 15
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan..... 17
2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan 17
2.1.2.2 Pengertian Perpajakan 17
2.1.2.3 Pengertian Pengetahuan Perpajakan 18
2.1.2.4 Indikator Pengetahuan Perpajakan 19
2.1.3 Kemauan Membayar Pajak 21
2.1.3.1 Pengertian Kemauan 21
2.1.3.2 Pengertian Membayar 22
2.1.3.3 Pengertian Kemauan Membayar Pajak 23
2.1.3.4 Indikator Kemauan Membayar Pajak..... 24
2.2 Kerangka Pemikiran 25
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak..... .. 25
2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak 26
2.3 Hipotesis Penelitian 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29
3.1 Metodologi Penelitian 29
3.2 Operasionalisasi Variabel 31
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 36
3.3.1 Sumber Data..... 36
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 37
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 41
3.4.1 Populasi 41
3.4.2 Sampel 42
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 43
3.5 Metode Pengujian Data 44
3.5.1 Uji Validitas 45

3.5.2 Uji Reliabilitas 46
3.6 Metode Pengujian Data 48
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 48
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 50
3.7 Pengujian Hipotesis 65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 68
4.1 Hasil Penelitian 68
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Respon Rate)*..... 68
4.1.2 Profil Responden 69
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 72
4.1.3.1 Validitas..... 72
4.1.3.2 Reliabilitas 73
4.1.4 Analisis Deskriptif..... 74
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 74
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan..... 80
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak 86
4.1.5 Analisis Verifikatif 91
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 94
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 99
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 102
4.2 Pembahasan..... 104
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak 105
4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak 107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 111

5.2 Saran 112

DAFTAR PUSTAKA 114

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 119

LAMPIRAN-LAMPIRAN 120