DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 8

1.3 Rumusan Masalah Pemelitian 9

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 10

1.5.2 Kegunaan Akademis 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS 12

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 12

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak 12

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan..... 14
2.1.2.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan 14
2.1.2.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan..... 15
2.1.3 Motivasi WP Memenuhi Kewajiban Perpajakan 15
2.1.3.1 Definisi Motivasi wajib pajak 15
2.1.3.2 Indikator Motivasi Wajib Pajak..... 16
2.2 Kerangka Pemikiran 16
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 16
2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 17
2.3 Hipotesis Penelitian 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20
3.1 Metodologi Penelitian..... 20
3.2 Operasionalisasi Variabel 21
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 25
3.3.1 Sumber Data..... 25
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 26
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 27
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Sampel 28
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 30
3.5 Metode Pengujian Data 31
3.5.1 Uji Validitas 31
3.5.2 Uji Reliabilitas 32
3.6 Metode Analisis Data 34
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 34
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 36
3.7 Pengujian Hipotesis 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55
4.1 Hasil Penelitian 55
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Response Rate)* 55
4.1.2 Profil Responden 56
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 58
4.1.3.1 Validitas 58
4.1.3.2 Reliabilitas 59
4.1.4 Analisis Deskriptif 60
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 60
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan 64
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Motivasi WP memenuhi Kewajiban Perpajakan 67
4.1.5 Analisis Verifikatif 71
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran 74
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural 79
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 83
4.2 Pembahasan 86
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 86
4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan 88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91
5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 92
DAFTAR PUSTAKA 95