DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRAK i
***ABSTRACT* ..... ii**
KATA PENGANTAR. iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 4
1.3 Rumusan Masalah Penelitian 5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 5
1.4.1 Maksud Penelitian 5
1.4.2 Tujuan Penelitian 5
1.5 Kegunaan Penelitian 6
1.5.1 Kegunaan Praktis 6
1.5.2 Kegunaan Akademis 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS 7
2.1 Kajian Pustaka 7
2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak 7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 7
2.1.1.2 Indikator Untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Pajak 8
2.1.2 Sanksi Perpajakan 9
2.1.2.1 Pengertian Sanksi Perpajakan 9

2.1.2.2 Indikator Sanksi Perpajakan 9
2.1.3 Kemauan Membayar Pajak 10
2.1.3.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak 10
2.1.3.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak 11
2.2 Kerangka Pemikiran 11
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak..... .. 11
2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak 12
2.3 Hipotesis Penelitian 13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 15
3.1 Metodologi Penelitian..... 15
3.2 Operasionalisasi Variabel 16
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 20
3.3.1 Sumber Data 20
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 21
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 22
3.4.1 Populasi 22
3.4.2 Sampel 23
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 24
3.5 Metode Pengujian Data 25
3.5.1 Uji Validitas 26
3.5.2 Uji Reliabilitas 27
3.6 Metode Analisis Data 29
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 29
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 31
3.7 Pengujian Hipotesis 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 46
4.1 Hasil Penelitian..... 46
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Response Rate*)..... 46
4.1.2 Profil Responden..... 47

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 49
4.1.3.1 Uji Validitas 49
4.1.3.2 Uji Reabilitas..... 50
4.1.4 Analisis Deskriptif 51
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 52
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Sanksi Perpajakan..... 57
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak 60
4.1.5 Analisis Verifikatif..... 65
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*).. 67
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)..... 74
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis..... 78
4.2 Pembahasan 80
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak 80
4.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak..... 83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87
5.1 Kesimpulan 87
5.2 Saran 88
5.2.1 Saran Praktis..... 88
5.2.2 Saran Akademis..... 89
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 128