## DAFTAR ISI

**hal**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

**SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

***ABSTRACT*..... i**

**ABSTRAK..... ii**

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

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

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

**DAFTAR GAMBAR..... xi**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xii**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 9

1.3 Rumusan Masalah..... 9

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9

1.4.1 Maksud Penelitian..... 9

1.4.2 Tujuan Penelitian..... 10

1.5 Kegunaan Penelitian..... 10

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 10

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 10

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 12**

2.1 Kajian Pustaka..... 12

2.1.1 Pajak..... 12

2.1.1.1 Pengertian Pajak..... 11

2.1.1.2 Ciri-Ciri Pajak..... 13

2.1.1.3 Fungsi Pajak..... 13

2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi..... 15

2.1.2.1 Pengertian Wajib Pajak..... 15

2.1.2.2 Orang Pribadi..... 15
2.1.2.3 Hak Wajib Pajak ..... 16
2.1.3 Kesadaran Pajak..... 17
2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Pajak..... 17
2.1.3.2 Indikator Kesadaran Pajak..... 18
2.1.4 Kualitas Pelayanan..... 19
2.1.4.1 Pengertian Kualiatas Pelayanan..... 19
2.1.4.2 Indikator Kualiatas Pelayanan..... 20
2.1.5 Kemauan Membayar Pajak..... 22
2.1.5.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak..... 22
2.1.5.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak..... 23
2.2 Kerangka Pemikiran..... 24
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak..... 25
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak..... 26
2.2.3 Paradigma Penelitian..... 28
2.3 Hipotesis..... 28
**BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 30**
3.1 Metode Penelitian..... 30
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 34
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... 38
3.3.1 Sumber Data..... 38
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data ..... 39
3.4 Populasi, Penarikan Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian..... 41
3.4.1 Populasi..... 41
3.4.2 Penarikan Sampel..... 42
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... 43
3.4.3.1 Tempat Penelitian..... 43
3.4.3.2 Waktu Penelitian..... 44

3.5 Metode Pengujian Data..... 44
3.5.1 Uji Validitas..... 44
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 46
3.6 Metode Analisis Data..... 47
3.6.1 Analisis Data Metode Deskriptif..... 48
3.6.2 Analisis Data Metode Verifikatif..... 49
3.6.3 Uji Hipotesis..... 59
3.6.3.1 Pengujian Hipotesis.....
3.6.3.2 Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan 59
Hipotesis ..... 60
3.6.4 Penarikan Kesimpulan..... 61
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 62**
4.1 Hasil Penelitian..... 62
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Response Rate)*..... 63
4.1.2 Profil Responden..... 64
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 70
4.1.3.1 Validitas..... 70
4.1.3.2 Reliabilitas..... 71
4.1.4 Analisis Deskriptif..... 72
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Perpajakan..... 73
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayaan..... 76
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak..... 80
4.1.5 Analisis Verifikatif..... 83
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 85
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*..... 87
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis..... 88
4.2 Pembahasan..... 91

4.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak..... 91
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membyar Pajak..... 95
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 100**
5.1 Kesimpulan..... 101
5.2 Saran..... 101
5.2.1 Saran Operasional..... 101
5.2.2 Saran Akademis..... 102
**DAFTAR PUSTAKA..... 103**
**Lampiran..... 104**