

Daftar Isi

| | |
|--|-----------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Pernyataan Keaslian Karya Tulis | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi..... | vi |
| Daftar Tabel | viii |
| Daftar Gambar..... | ix |
| Daftar Lampiran | x |
| Daftar Singkatan..... | xi |
| Intisari | xii |
| <i>Abstract</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Motivasi Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.7 Kontribusi Penelitian..... | 10 |
| 1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 10 |
| 1.9 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Landasan Teori | 13 |
| 2.1.1 Wajib pajak besar | 13 |
| 2.1.2 Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar..... | 15 |
| 2.1.3 Pelayanan pajak dan pengetahuan tentang perpajakan | 20 |
| 2.1.4 Kepatuhan pajak..... | 22 |
| 2.1.5 Evaluasi Dampak..... | 24 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka dan Hipotesis | 26 |
| 2.2.1 Tinjauan pustaka | 26 |
| 2.2.2 Hipotesis..... | 29 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 31 |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 31 |
| 3.2.1 Variabel intervensi | 32 |
| 3.2.2 Variabel kontrol..... | 32 |
| 3.2.3 Variabel pencapaian | 36 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 39 |
| 3.5.1 Uji beda proporsi..... | 39 |
| 3.5.2 PSM..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 Deskripsi Data | 47 |
| 4.2 Pengujian Hipotesis..... | 48 |
| 4.2.1 Uji beda proporsi..... | 48 |
| 4.2.2 Uji PSM..... | 50 |
| 4.3 Pembahasan..... | 56 |
| BAB V SIMPULAN | 60 |
| 5.1 Simpulan..... | 60 |
| 5.2 Keterbatasan | 60 |
| 5.3 Implikasi..... | 61 |
| 5.3.1 Implikasi praktis..... | 61 |
| 5.3.2 Implikasi teoritis..... | 61 |
| Daftar Pustaka | 62 |