

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Kontribusi Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pajak.....	6
2.1.1 Pengertian Pajak.....	6
2.1.2 Fungsi Pajak.....	6
2.1.3 Sistem Pemugutan Pajak.....	6
2.2 Pengertian Wajib Pajak.....	7
2.3 Pelayanan Perpajakan.....	7
2.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	7
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	7
2.4.2 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpajakan .....	8
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	10
2.7 Hipotesis Penelitian.....	11
<b>BAB III</b> .....	<b>14</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	14

3.2	Populasi dan Sampel .....	14
3.3	Lokasi Penelitian .....	14
3.4	Data Penelitian .....	14
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	15
3.6	Teknik Skala Pengukuran .....	15
3.7	Definisi Operasional Variabel .....	16
3.8	Instrumen Penelitian dan Alat Pengujian Instrumen Penelitian .....	17
3.8.1	Uji Validitas .....	17
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	18
3.9	Metode Analisis .....	19
3.9.1	Uji Asumsi Klasik .....	19
3.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	19
<b>BAB IV</b>	.....	<b>24</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>24</b>
4.1	Deskripsi Umum Responden .....	24
4.1.1	Responden Menurut Kepemilikan NPWP .....	24
4.1.2	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	25
4.1.3	Responden Menurut Usia .....	25
4.2	Uji Instrumen Penelitian .....	25
4.2.1	Uji Validitas .....	25
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	26
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	27
4.3.1	Uji Normalitas .....	27
4.3.2	Uji Multikolinieritas .....	28
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	28
4.4	Uji Hipotesis .....	29
4.5	Pembahasan .....	31
4.5.1	Tangible .....	30
4.5.2	Reliability .....	31
4.5.3	Responsiveness .....	31
4.5.4	Assurance .....	32
4.5.5	Empathy .....	33
<b>BAB V</b>	.....	<b>34</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>34</b>
5.1	Kesimpulan .....	34
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	34
5.3	Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Negara dari Pajak (Miliar Rupiah) dan <i>Tax Ratio</i> terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia Tahun 2014 - 2018 .....	1
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Kepemilikan NPWP .....	24
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	25
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	26
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	27
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	27
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	28
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteoskedastisitas .....	28
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Deteriminasi .....	29
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan) .....	29
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial) .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	11
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Uji Validitas .....	39
Lampiran Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik.....	43
Lampiran Hasil Uji Hipotesis .....	45