

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pajak.....	14
2.1.1.1 Wajib Pajak	14
2.1.1.2 Jenis-Jenis Wajib Pajak.....	14
2.1.1.3 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak	15
2.1.2 Layanan <i>Help Desk</i>	19
2.1.3 Kompetensi	21
2.1.3.1 Definisi Kompetensi.....	21

2.1.3.2 Karakteristik Kompetensi.....	23
2.1.4 Pelayanan	24
2.1.4.1 Konsep Pelayanan	24
2.1.4.2 Pelayanan Publik	25
2.1.4.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.1.5 Konsultasi	29
2.1.5.1 Pengertian Konsultasi.....	29
2.1.5.2 Konsultasi <i>Help Desk</i>	32
2.1.6 Kepuasan Wajib Pajak	33
2.1.6.1 Konsep Kepuasan	33
2.1.6.2 Pengukuran Kepuasan Wajib Pajak	34
2.1.6.3 Model Pengukuran Kualitas Layanan	35
2.1.6.4 Dimensi Servqual	36
2.1.6.5 Kritik Terhadap Servqual	38
2.1.6.6 Modifikasi Servqual	42
2.2 Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis	44
2.3 Hipotesis Penelitian	49
2.3.1 Kompetensi Petugas Layanan <i>Help Desk</i> dan Kepuasan Wajib Pajak .	49
2.3.2 Kualitas Pelayanan Petugas Layanan <i>Help Desk</i> dan Kepuasan Wajib Pajak	50
2.3.3 Kualitas Konsultasi Petugas Layanan <i>Help Desk</i> dan Kepuasan Wajib Pajak	51
2.4 Model Penelitian.....	53
BAB III	55
3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	55
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4 Instrumen Penelitian	57
3.4.1 Kualitas Layanan <i>Help Desk</i>	57
3.4.2 Kepuasan Wajib Pajak.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59

3.6 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	60
3.6.1 Variabel Dependen	60
3.6.2 Variabel Independen	60
3.7 Metode Analisis Data	62
3.7.1 Uji Validitas	62
3.7.2 Uji Reliabilitas	62
3.7.3 Uji Statistik Deskriptif	63
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.7.4.1 Uji Normalitas	63
3.7.4.2 Uji Multikolinearitas	64
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
3.7.5 Uji Hipotesis	64
3.7.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
3.7.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	66
3.7.5.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	66
3.7.5.4 Uji Statistik t	66
BAB IV	67
4.1 Deskripsi Data	67
4.2 Karakteristik Responden	68
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Uji Reliabilitas	71
4.4 Uji Asumsi Klasik	72
4.4.1 Uji Normalitas.....	72
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	73
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.5 Uji Hipotesis.....	74
4.5.1 Uji Beda	75
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>)	75
4.5.3 Uji F (<i>Goodness of Fit</i>).....	76
4.5.4 Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	77

4.5.4.1 Kompetensi dan Kepuasan Wajib Pajak	79
4.5.4.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak	80
4.5.4.3 Kualitas Konsultasi dan Kepuasan Wajib Pajak	81
BAB V	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Keterbatasan Penelitian	84
5.3 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis-jenis Wajib Pajak	14
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu mengenai Kepuasan Wajib Pajak dengan menggunakan Servqual.....	46
Tabel 3.1 Pernyataan untuk Mengukur Kualitas Layanan <i>Help Desk</i>	57
Tabel 3.2 Pernyataan untuk Mengukur Kepuasan Wajib Pajak.....	59
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Melalui Kuesioner.....	67
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi.....	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Konsultasi.....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Berdasarkan Jumlah Pertemuan	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>).....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hirarki Tujuan Konsultasi.....	29
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	54
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dan Statistik Deskriptif	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian (Kuesioner)	91
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas	96
Lampiran 3: Uji Reliabilitas	100
Lampiran 4: Hasil Analisis Deskriptif	101
Lampiran 5: Hasil Uji Normalitas	102
Lampiran 6: Hasil Uji Multikolinearitas	102
Lampiran 7: Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
Lampiran 8: Hasil Uji Beda	104
Lampiran 9: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	108