

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Kontribusi Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pajak	17
2.2.1 Pengertian Pajak.....	17
2.2.2 Fungsi Pajak.....	19

2.2.3	Sistem Pemungutan Pajak.....	20
2.3	Wajib Pajak	21
2.4	Pelayanan Publik/Perpajakan	21
2.5	Kualitas Pelayanan Perpajakan	23
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan	23
2.5.2	Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Perpajakan	24
2.6	Pengetahuan Perpajakan.....	26
2.7	Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.7.1	Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.7.2	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.8	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	29
2.9	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III		34
METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Populasi	34
3.3	Sampel.....	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Definisi dan Cara Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian.....	37
3.5.1	Variabel Independen	38
3.5.2	Variabel Dependen.....	40
3.6	Metode Analisis.....	42
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	49
4.2	Uji Pilot (<i>Pilot Test</i>)	50
4.2.1	Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	50

4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	54
4.3	Gambaran Umum Responden	54
4.3.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	55
4.3.2	Responden Menurut Usia.....	56
4.3.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	56
4.3.4	Responden Menurut Pekerjaan	57
4.4	Hasil Pengujian Data Penelitian	57
4.4.1	Uji Instrumen Penelitian	57
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.3	Uji Hipotesis	65
4.5	Pembahasan	70
4.5.1	Tangible	70
4.5.2	Reliability.....	71
4.5.3	Responsiveness	72
4.5.4	Assurance	72
4.5.5	Empathy	73
4.5.6	Pengetahuan Perpajakan	73
BAB V		75
PENUTUP		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Keterbatasan Penelitian	77
5.3	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		83