

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Persembahan	vi
Intisari	ix
<i>Abstract</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9

2.1.1 Teori Atribusi.....	9
2.1.2 Teori Planned Behavior	11
2.1.3 Pajak.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	15
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.2 Telaah Literatur	17
2.2.1 Banjarnahor (2013)	17
2.2.2 Jotopurnomo dan Mangoting (2013)	17
2.2.3 Purnaditya (2015)	18
2.2.4 Adiyasa (2016).....	18
2.2.5 Hutagaol (2019)	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ...	21
2.4 Rerangka Konseptual	22
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian	24
3.2.1 Kuantitatif	25
3.2.2 Kualitatif	35
3.3 Metode Analisis.....	37
3.3.1 Analisis Deskriptif	37
3.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	37

3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.3.4 Pembahasan	42
BAB IV	44
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Responden dan Narasumber	44
4.1.1 Gambaran Umum Responden	44
4.1.2 Gambaran Umum Narasumber	48
4.2 Uji Instrumen Penelitian	49
4.2.1 Uji Validitas	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.3 Uji Asumsi Klasik	52
4.3.1 Uji Normalitas	52
4.3.2 Uji Multikolinieritas	53
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.4 Uji Hipotesis	55
4.5 Pembahasan	58
4.5.1 Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Dengan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Kepedulian (<i>Empathy</i>), dan Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Didukung Dengan Hasil Wawancara serta Pengamatan Peneliti	58
4.5.2 Hasil Uji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	68
4.5.3 Pembahasan Terperinci	69
BAB V	72
SIMPULAN	72

5.1 Simpulan.....	72
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Implikasi.....	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79