

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Persembahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8

BAB II: LANDASAN TEORI

2.1 Pajak.....	10
2.1.1 Pengertian Pajak	10
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Perpajakan	12
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan	13
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.4 Kepatuhan Pajak.....	16
2.5 Pengaruh Sikap terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.6 Penelitian Terdahulu	22

2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
2.8 Hipotesis Penelitian.....	24
<u>BAB III: METODE PENELITIAN</u>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.4 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Skala Pengukuran	29
3.7 Variabel Penelitian	30
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.9 Instrumen Penelitian dan Alat Pengujian Instrumen Penelitian.....	34
3.9.1 Uji Validitas.....	34
3.9.2 Uji Reliabilitas	34
3.10 Analisis Data	35
3.10.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.10.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.10.2.1 Uji Normalitas	35
3.10.2.2 Uji Multikolinieritas	36
3.10.2.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.10.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.10.3.1 Koefisien Determinasi	38
3.10.2.2 Uji F (Simultan).....	38
3.10.2.3 Uji t (Parsial)	38

BAB IV: HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Responden	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian	41
4.2.1 Uji Validitas.....	41
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.3.1 Uji Normalitas	44
4.3.2 Uji Multikolinieritas	45
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.4 Uji Hipotesis	47
4.5 Pembahasan.....	51

BAB V: PENUTUP

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penerimaan Perpajakan (Miliar Rupiah) dan Rasio pajak terhadap PDB Indonesia 2010-2014	2
Tabel 1.2: Target Penerimaan Pajak Setiap KPP Pratama di bawah Lingkup Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II	4
Tabel 3.1: Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib pajak	32
Tabel 4.1: Data Sampel Penelitian	41
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP	41
Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7: Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.8: Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.9: Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.10: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.11: Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.12: Hasil Uji t.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Teoretis.....	24
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Hasil Uji Validitas	64
Lampiran 2: Hasil Uji Reliabilitas	66
Lampiran 3: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
Lampiran 4: Hasil Uji Hipotesis	71
Lampiran 5: Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 6: Dokumentasi.....	82