

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Pajak	13
2.1.1 Pengertian Pajak.....	13
2.1.2 Fungsi Pajak	14
2.1.3 Wajib Pajak	14
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan	17

2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	18
2.3.3	Kategori Kualitas Layanan.....	19
2.4	Pengetahuan Perpajakan.....	20
2.4.1	Pengertian Pengetahuan Perpajakan	20
2.4.2	Kewajiban Wajib Pajak.....	20
2.4.3	Hak Wajib Pajak	22
2.5	Kepatuhan Pajak.....	26
2.5.1	Definisi Kepatuhan Pajak.....	26
2.5.2	Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak	27
2.6	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.7	Hipotesis Penelitian	33
METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Jenis Peneitian	36
3.2	Lokasi Penelitian	36
3.3	Populasi	37
3.4	Sampel	37
3.5	Sumber Data	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data	38
3.7	Teknik Skala Pengukuran.....	39
3.8	Variabel Penelitian	39
3.9	Definisi Operasional Variabel	40
3.10	Instrumen Penelitian dan Alat Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.10.1	Uji Validitas	42
3.10.2	Uji Reliabilitas	43
3.11	Analisis Data	43
3.11.1	Analisis Deskriptif	43
3.11.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.11.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Responden.....	50
4.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin	50
4.1.2	Responden Menurut Usia.....	51

4.1.3	Responden Menurut Kepemilikan NPWP	52
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.2.1	Uji Validitas	53
4.2.2	Uji Reliabilitas	55
4.3	Uji Asumsi Klasik	56
4.3.1	Uji Normalitas.....	56
4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	57
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.4	Uji Hipotesis.....	58
4.5	Pembahasan	61
4.5.1	Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Melalui Kategori <i>Tangible</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Empathy</i> (Kepedulian) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	61
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70