

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis	6
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	6
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pajak.....	8
2.1.1.1. Defenisi Pajak	8
2.1.1.2. Dasar Hukum Pajak	10
2.1.1.3. Fungsi Pajak.....	10
2.1.1.4. Pengelompokan Pajak	11
2.1.2. Pengertian Wajib Pajak.....	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak	14
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2.1.3.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pajak.....	16
2.1.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.4.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.1.4.2. Faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak	21

2.2	Kerangka Pemikiran	21
2.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	26
2.4	Hipotesis Penelitian	27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1.	Objek Penelitian.....	28
3.2.	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Metode Penelitian	30
3.3.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1.1	Sumber Data.....	32
3.3.1.2	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.4.1	Variabel Independen (X).....	36
3.4.2	Variabel Dependen (Y)	36
3.5	Metode Analisis Data.....	40
3.5.1	Pengujian Data	40
3.5.1.1	Uji Validitas	40
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	42
3.6	Rancangan Analisis	43
3.6.1	Metode Analisis Deskriptif	43
3.6.2	Metode Analisis Verikatif	46
3.6.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	47
1.	Uji Normalitas.....	47
2.	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.6.2.2	Analisis Regresi Linier.....	49
3.6.2.3	Analisis Korelasi	50
3.6.2.4	Analisis Determinasi (R^2)	52
3.7	Pengujian Hipotesis.....	53
3.7.1	Pengujian Parsial (Uji Statistik t)	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambar Umum Responden.....	55
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	60
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	61
4.3 Analisis Deskriptif	62
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Perpajakan pada KPP Madya Bandung	63
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Madya Bandung.....	69
4.4 Analisis Verifikatif.....	72
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.4.1.1 Uji Normalitas	72
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas	73
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	75
4.4.3 Analisis Korelasi	77
4.4.4 Analisis Determinasi	79
4.4.5 Pengujian Hipotesis.....	81
4.4.5.1 Pengujian Parsial (Uji t)	81
4.5 Pembahasan.....	83
4.5.1 Kualitas Pelayanan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.....	83
4.5.2 Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung	84
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.....	85
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91