

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Pajak	9
2.1.1 Definisi Pajak	9
2.1.2 Fungsi Pajak	10
2.1.3 Jenis-jenis Pajak	11
2.1.4 Wajib Pajak	13
2.2 Pengetahuan Perpajakan	14
2.2.1 Pengertian Pengetahuan	14

2.2.2 Konsep Pengetahuan	15
2.2.3 Indikator Pengetahuan Perpajakan	17
2.3 Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan	17
2.3.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3.3 Pengertian <i>Account Representative</i>	19
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	20
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.4.1 Pengetian Kepatuhan Wajib Pajak	21
2.4.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.5 Surat Pemberitahuan	22
2.5.1 Pengertian Surat Pemberitahuan	22
2.5.2 Fungsi Surat Pemberitahuan	23
2.5.3 Penyampaian Surat Pemeberitahuan	25
2.5.4 Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan	26
2.6 Kerangka Pemikiran	29
2.7 Hipotesis	34
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel	37

3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Operasional Variabel	38
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrume	46
3.7.1 Pengujian Validitas data	46
3.7.2 Pengujian Reliabilitas Data	48
3.8 Pemilihan dan Perhitungan Test Statistik	49
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	49
3.8.1.1 Uji Normalitas	49
3.8.1.2 Uji Heteroksiditas	50
3.8.1.3 Uji Multikolonieritas	52
3.8.2 Rancangan Analisis	52
3.8.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8.2.2 Analisis Koefisien Korelasi	54
3.8.2.3 Analisis Koefisien Determinasi	56
3.8.3 Uji Hipotesis	56
3.8.3.1 Hubungan Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	56
3.8.3.2 Hubungan Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	57
3.8.3.3 Penetapan Signifikansi	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Responden	59
4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian	61

4.1.2.1	Gambaran Mengenai Variabel Pengetahuan Perpajakan	61
4.1.2.2	Gambaran Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i>	65
4.1.2.3	Gambaran Mengenai Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan	73
4.1.3	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	80
4.1.3.1	Hasil Pengujian Validitas	80
4.1.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	82
4.1.4	Analisis Koefisien Korelasi Person	84
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	85
4.1.5.1	Uji Normalitas	85
4.1.5.2	Uji Multikolinieritas	86
4.1.5.3	Uji Heterokedastisitas	87
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.1.7	Pengujian Hipotesis	89
4.1.7.1	Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)	89
4.1.7.2	Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)	91
4.1.8	Analisis Koefisien Determinasi	92
4.2	Pembahasan	93
4.2.1	Gambaran Pengetahuan Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Garut	93
4.2.2	Gambaran Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Garut	95

4.2.3 Gambaran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Garut	96
4.2.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	97
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	98
4.2.6 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan <i>Account Representative</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	100
BAB V KESIMPULAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	