

vii
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORIGINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Kepatuhan Wajib Pajak	10

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	10
b. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	13
c. Pajak Bumi dan Bangunan	15
2. Pelayanan pada Wajib Pajak	20
a. Pengertian Pelayanan	20
b. Kualitas Pelayanan	22
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Teoretik	27
D. Perumusan Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	30
C. Metode Penelitian	31
D. Populasi dan Sampling	32
E. Instrumen Penelitian	34
1. Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	34
a. Definisi Konseptual	34
b. Definisi Operasional	34
c. Kisi-kisi Instrumen	35
2. Variabel X (Kepercayaan Diri).....	36
a. Definisi Konseptual.....	36
b. Definisi Operasional	36

c. Kisi-kisi instrumen	37
3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
1) Variabel X (Pelayanan Wajib Pajak)	39
a. Uji Validitas Instrumen	39
b. Uji Reliabilitas Instrumen	40
2) Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)	41
a. Uji Validitas Instrumen	41
b. Uji Reliabilitas Instrumen	42
F. Teknik Analisa Data	43
1. Mencari Persamaan Regresi	43
2. Uji Persyaratan Analisis	44
a. Uji Normalitas Galat Taksiran	44
b. Uji Linearitas Regresi	45
c. Uji Keberartian Regresi	46
3. Uji Hipotesis	48
a. Uji Koefisien Korelasi	48
b. Uji Keberartian Koefisien Korelasi	50
c. Uji Koefisien Determinasi	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	52
1. Kepatuhan Wajib Pajak	52
2. Pelayanan pada Wajib Pajak	56

B. Analisa Data	61
1. Persamaan Garis Regresi	61
2. Pengujian Persyaratan Analisis	62
a. Uji Normalitas Galat Taksiran	62
b. Uji Linearitas Regresi	63
c. Uji Keberartian Regresi	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	65
a. Perhitungan Koefisien Korelasi	65
b. Pengujian Keberartian Koefisien Korelasi	65
c. Perhitungan Koefisien Determinasi	66
C. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Implikasi	72
C. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Realisasi Penerimaan PBB Jakarta Timur 2013	7
III.1	Penentuan Jumlah Sampel	33
III.2	Instrumen Variabel Y.....	35
III.3	Skala Penilaian Instrumen Variabel Y	36
III.4	Instrumen Variabl X	38
III.5	Skala Penilaian Instrumen Variabel X	38
III.6	Tabel Analisis Varians (ANAVA)	48
IV. 1	Distribusi Data Kepatuhan Wajib Pajak	53
IV. 2	Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	54
IV.3	Indikator Dominan Kepatuhan Wajib Pajak	56
IV.4	Distribusi Data Pelayanan pada Wajib Pajak	58
IV.5	Distribusi Frekuensi Pelayanan pada Wajib Pajak	58
IV.6	Indikator Dominan Pelayanan pada Wajib Pajak	61
IV.7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	63
IV.8	Tabel Analisis Varians (ANAVA)	64
IV.9	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y.....	65

xii
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
III.1	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	31
IV.1	Grafik Histrogram Kepatuhan Wajib Pajak	55
IV.2	Grafik Histrogram Pelayanan pada Wajib Pajak	59
IV.3	Grafik Persamaan Regresi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Instrumen Uji Coba Variabel X	76
2	Skor Uji Coba Validitas Instrumen Variabel	78
3	Skor Uji Coba Reliabilitas Instrumen Variabel X	79
4	Skor Indikator Dominan Uji Coba Variabel X	80
5	Instrumen Uji Coba Variabel Y	81
6	Skor Uji Coba Validitas Instrumen Variabel Y.....	83
7	Skor Uji Coba Reliabilitas Instrumen Variabel Y	84
8	Skor Indikator Dominan Variabel Y	85
9	Instrumen Final Pelayanan Pada Wajib Pajak (X)..	86
10	Instrumen Final Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	88
11	Skor Hasil Penelitian Variabel X	90
12	Skor Hasil Penelitian Variabel Y	91
13	Distribusi Frekuensi dan Histogram Variabel X ...	92
14	Distribusi Frekuensi dan Histogram Variabel Y....	93
15	Skor Indikator Dominan Final Variabel X	94
16	Skor Indikator Dominan Final Variabel Y.....	95
17	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan SD Variabel X	96
18	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan SD Variabel Y	97
19	Analisis Data Deskriptif Variabel X dan Y	98
20	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi	99
21	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana.	100
22	Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X	101
23	Uji Koefisien Korelasi	102
24	Tabel Uji Kolinieran dan Uji Keberartian Regresi	103
25	Perhit. Uji Kolinieran dan Uji Keberartian Regresi	104

26	Tabel ANOVA Uji Keberartian Dan Uji Kelinieran Regresi	105
27	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	106
28	Perhitungan Koefisien Determinasi	107
29	Daftar Nama Responden Final	108
30	Surat Permohonan Izin Penelitian	109

