

# DAFTAR ISI

## Halaman

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORIGINALITAS	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka .....	8
2.1.1 Teori Dasar Perpajakan .....	8
Definisi Pajak .....	8
2.1.2 Teori Pemungutan.....	9
2.1.3 Teori Penerimaan Pajak .....	10
2.1.4 Teori Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.5 Teori Kualitas Pelayanan .....	11
2.2 Review Penelitian Relavan .....	12
2.3 Kerangka Pemikiran .....	15
2.4 Hipotesis .....	16
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2 Metode Penelitian .....	18
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	19

3.3.1 Variabel Y .....	19
3.3.2 Variabel X .....	20
3.4 Teknik Penentuan Populasi atau Sampel.....	22
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	23
3.6 Metode Analisis.....	23
3.7 Pengukuran Variabel Penelitian .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Unit Analisis/Observasi .....	32
4.2 Statistik Deskriptif .....	34
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	38
4.3.1 Uji Validitas .....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4 Uji Asumsi Dasar .....	39
4.4.1 Uji Normalitas .....	39
4.5 Uji Linier Berganda.....	40
4.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.7 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.7.1 Uji Multikolinearitas.....	44
4.7.2 Uji Heterokedastistas .....	45
4.7.3 Uji Autokolerasi .....	45
4.8 Uji F .....	46
4.9 Uji T .....	47
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran-Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	61
RIWAYAT HIDUP .....	78

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1: Rencana dan Penerimaan Pajak.....	3
Tabel 4.1: Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.2: Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia .....	33
Tabel 4.3: Pengelompokkan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	33
Tabel 4.4: Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Tabel 4.5: Besaran Nilai Kepentingan .....	35
Tabel 4.6: Teraktual Untuk Kesenjangan Persepsi .....	35
Tabel 4.7: Descriptive Statistics .....	37

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2.2: Pengaruh <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible</i> terhadap Penerimaan Pajak.....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1: Surat Permohonan Izin .....	61
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran 3: Hasil Output Jawaban Responden .....	69
Lampiran 4: Hasil Uji Reliability WP .....	72
Lampiran 5: Uji Normalitas.....	73
Lampiran 6: Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik Regresi.....	75