

DAFTAR ISI

Motto.....	ii
Tanda Persetujuan Skripsi.....	iii
Tanda Pengesahan Skripsi	iv
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	v
Ringkasan.....	vi
Summary	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Perpajakan	17
1. Pengertian Pajak.....	17
2. Fungsi Pajak.....	18
3. Subjek dan Objek Pajak	19
4. Wajib Pajak.....	19
C. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Kualitas	19
2. Pengertian Pelayanan	20
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
D. Kepuasan Pelanggan	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2. Kepuasan Wajib Pajak	30
E. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	31
F. Model Konsep dan Model Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	35

C. Variabel Pengukuran	36
1. Konsep Penelitian	36
2. Variabel Penelitian	37
3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
4. Skala Pengukuran	47
D. Populasi dan Sampel	48
1. Populasi	48
2. Sampel	48
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	50
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	51
3. Hasil Uji Instrumen	52
G. Teknik Analisis Data	56
1. Analisis Statistik Deskriptif	56
2. Analisis Statistik Inferensial	56

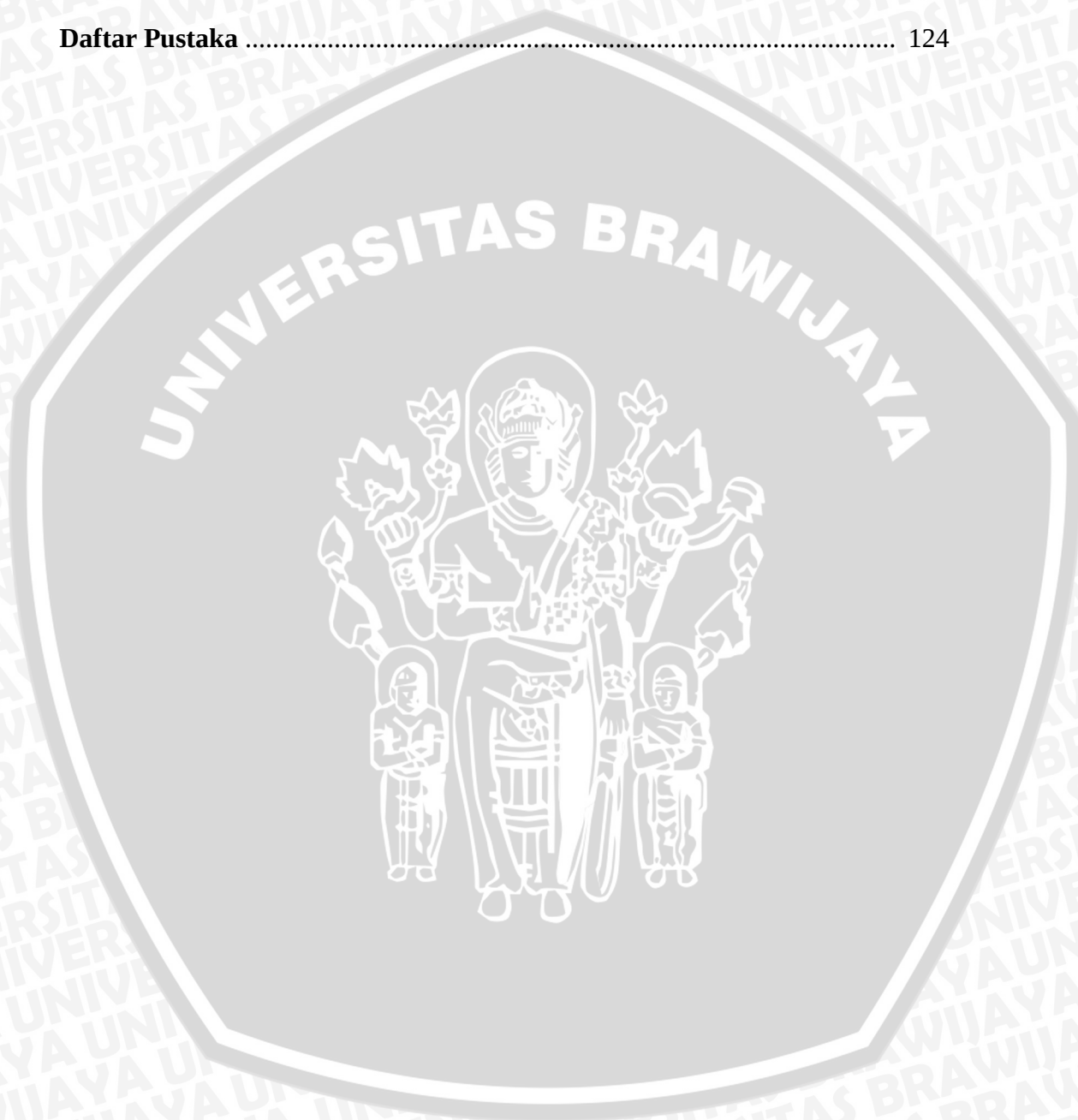
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1. Gambaran Umum KPP Pratama Batu	62
2. Visi, Misi, Motto dan Slogan KPP Pratama Batu	62
3. Lokasi KPP Pratama Batu	63
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan KPP Pratama Batu	64
5. Wilayah Kerja KPP Pratama Batu	67
6. Sumber Daya Manusia (SDM) KPP Pratama Batu	68
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	70
1. Usia Responden	70
2. Jenis Kelamin Responden	72
3. Jenis Pekerjaan Responden	72
C. Deskripsi Variabel Penelitian	74
1. Variabel Keandalan (X_1)	75
2. Variabel Daya Tanggap (X_2)	78
3. Variabel Jaminan (X_3)	82
4. Variabel Empati (X_4)	86
5. Variabel Bukti Fisik (X_5)	90
6. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	96
D. Analisis Hasil Penelitian	101
1. Uji Asumsi Klasik	101
2. Analisis Regresi Linier Berganda	106
3. Uji Hipotesis	109
4. Uji Dominan	114
E. Pembahasan Hasil Penelitian	115

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	122
B. Saran.....	122

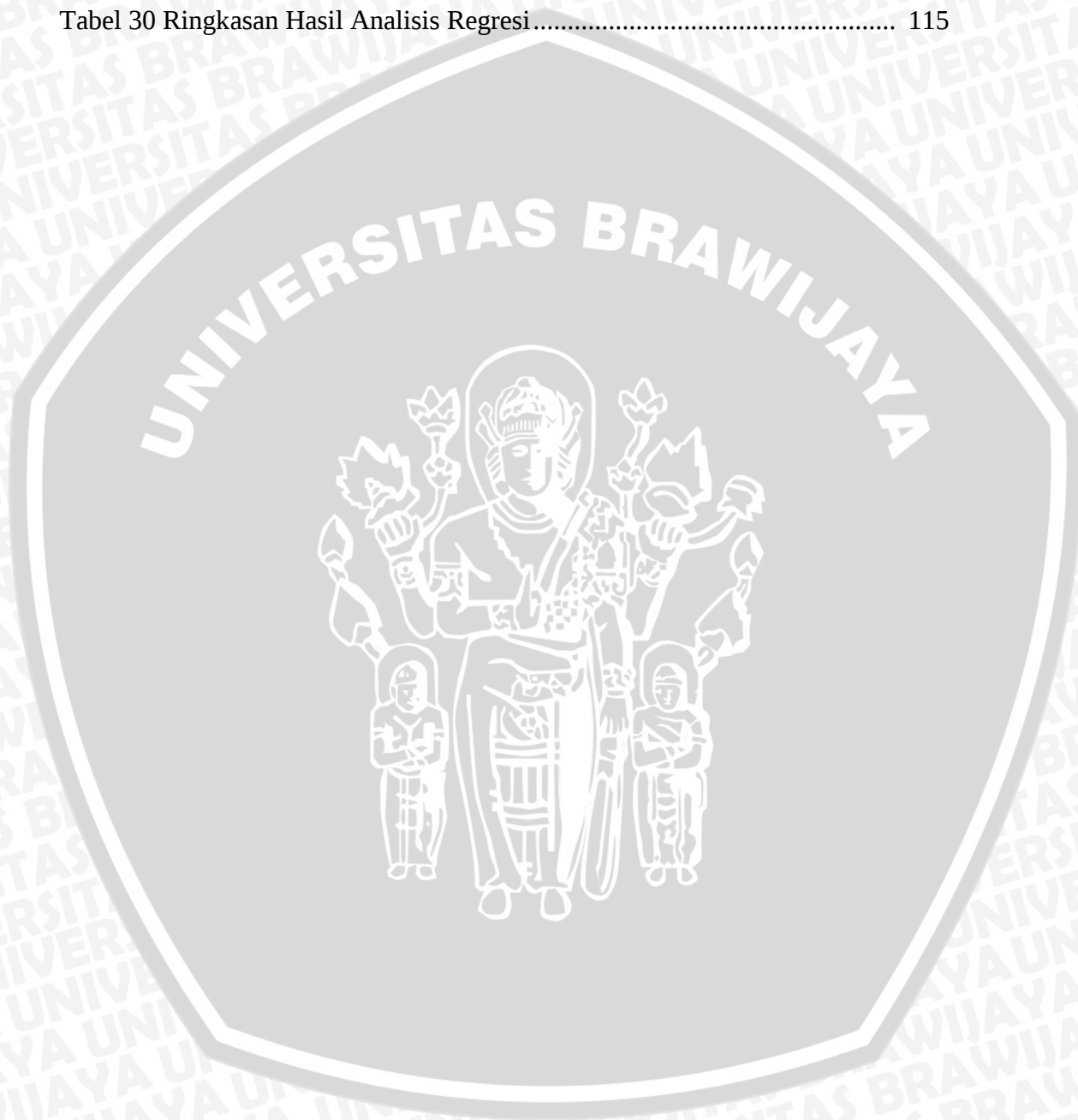
Daftar Pustaka	124
-----------------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2011-2015	1
Tabel 2	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3	Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian.....	44
Tabel 4	Skor Jawaban Responden	48
Tabel 5	Validitas Keandalan (X_1)	53
Tabel 6	Validitas Daya Tanggap (X_2).....	53
Tabel 7	Validitas Jaminan (X_3).....	54
Tabel 8	Validitas Empati (X_4).....	54
Tabel 9	Validitas Bukti Fisik (X_5)	54
Tabel 10	Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	54
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	55
Tabel 12	Wilayah Kerja KPP Pratama Batu	68
Tabel 13	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	69
Tabel 14	Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	71
Tabel 15	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 16	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	73
Tabel 17	Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden	75
Tabel 18	Deskripsi Variabel Keandalan (X_1)	76
Tabel 19	Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X_2)	79
Tabel 20	Deskripsi Variabel Jaminan (X_3)	83
Tabel 21	Deskripsi Variabel Empati (X_4).....	87
Tabel 22	Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X_5).....	91
Tabel 23	Deskripsi Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)	97
Tabel 24	Uji Normalitas.....	103
Tabel 25	Uji Multikolineritas.....	105
Tabel 26	Regresi Linier Berganda	107

Tabel 27 Uji t	111
Tabel 28 Uji F	113
Tabel 29 Koefisien Determinasi (R^2).....	114
Tabel 30 Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konsep	32
Gambar 2 Model Hipotesis	33
Gambar 3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan KPP Pratama Batu	64
Gambar 4 Grafik Komposisi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	71
Gambar 5 Grafik Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73
Gambar 6 Grafik Normal PP Plot Hasil Uji Normalitas.....	104
Gambar 7 Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	127
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas	133
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 4	Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	138
Lampiran 5	Grafik PP-Plot	139
Lampiran 6	Grafik <i>Scatterplot</i>	140
Lampiran 7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	141
Lampiran 8	Koefisien R^2	143
Lampiran 9	Hasil Uji t	144
Lampiran 10	Hasil Uji F	145

