

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB).....	14
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.1.4 Pengetahuan Pajak.....	17
2.1.5 Pelayanan Pajak.....	18
2.1.6 Sosialisasi Pajak	20
2.2 Pengaruh antar Variabel.....	20
2.2.1 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Pengetahuan Pajak	20
2.2.2 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan WP	21

2.2.3	Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Pengetahuan Pajak.....	22
2.2.4	Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan WP	23
2.2.5	Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan WP	23
2.3	Penelitian Terdahulu	24
2.4	Model dan Hipotesis	26
2.4.1	Model.....	26
2.4.2	Hipotesis	27
2.5	Variabel dan Indikator	28
2.5.1	Kepatuhan Wajib Pajak	28
2.5.2	Pengetahuan Pajak.....	29
2.5.3	Pelayanan Pajak.....	30
2.5.4	Sosialisasi Pajak	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Variabel Penelitian.....	32
3.1.1	Variabel Independen.....	32
3.1.2	Variabel Dependen	32
3.1.3	Variabel Intervening.....	32
3.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel	35
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
3.7	Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1	Deskriptif Data Responden	44
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	44

4.1.3	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.4	Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	46
4.1.5	Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.1.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.7	Responden Berdasarkan Penghasilan	47
4.2.	Proses dan Hasil Analisis.....	48
4.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.3.	Analisis Data.....	55
4.3.1	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	55
4.3.2	Analisis Standardized Regression Weight	56
4.3.2.1.	Variabel Pelayanan Pajak.....	56
4.3.2.2.	Variabel Sosialisasi Pajak	58
4.3.2.3.	Variabel Pengetahuan Pajak.....	59
4.3.2.4.	Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.3.3	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor</i> Analysis)	61
4.3.4	Analisis SEM.....	63
4.3.5	Pembahasan Model Berdasarkan Teori.....	63
4.3.6	Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	64
4.3.7	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	65
4.3.8	Input Matriks dan Estimasi Model	65
4.3.8.1.	Ukuran Sampel.....	65
4.3.8.2.	Uji Normalitas Data	66
4.3.8.3.	Identifikasi Outliers.....	67
4.3.8.4.	Identifikasi Model Struktural	70
4.3.8.5.	Menilai Kriteria Goodness of Fit	71
4.3.8.6.	Interpretasi dan model Modifikasi Model.....	73
4.3.8.7.	Pengujian hipotesis.....	73
4.4.	Pembahasan Hipotesis	76
4.4.1	Uji Hipotesis I: Pelayanan pajak terhadap pengetahuan pajak.	76

4.4.2 Uji Hipotesis II: Pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	77
4.4.3 Uji Hipotesis III: Sosialisasi pajak terhadap pengetahuan pajak.....	78
4.4.4 Uji Hipotesis IV: Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
4.4.5 Uji hipotesis V : Pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak	80
4.4.6. Efek Mediasi Pelayanan Pajak dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Pengetahuan Pajak	81
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan Hasil Hipotesis.....	83
5.2 Kesimpulan Permasalahan Penelitian	85
5.3 Implikasi Teoritis	88
5.4 Implikasi Manajerial	89
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	98