

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II Landasan Teori	12
2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.1.1 <i>Prinsip-prinsip Pelayanan</i>	13
2.2 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak	13
2.2.1 Pengukuran kepuasan pelayanan publik	14
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.4 Hubungan Antar Variable	21
2.5. Hipotesis	21
BAB III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Jenis Penelitian	22
3.3 Objek Penelitian	22
3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel Penelitian	22
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	23
3.6 Operasional Variable	24
3.6.1 Variabel Terikat (<i>Dependen Variabel</i>)	24
3.6.2 Variabel Bebas (<i>Independen Variabel</i>)	24
3.6.2.1 Kepuasan Wajib Pajak	25
3.6.3 Skala Pengukuran	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	26
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.7.2.1 Uji Validitas	26
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	26
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	26

A. Uji Normalitas	26
B. Uji Multikolinearitas	27
B. Uji Heterokedasitas.....	28
3.8 Uji Hipotesis.....	28
A. Uji Determinasi (R^2)	29
B. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	29
C. Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	29
D. Analisis Regresi Berganda	30
BAB IV HASIL.....	31
4.1 Data Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Karakteristik responden	31
4.2 Analisis deskriptif.....	32
4.2.1. Variabel <i>Serviciability</i> (X1).....	33
4.2.2. Variabel <i>Accesbility</i> (X2).....	33
4.2.3. Variabel <i>Communication</i> (X3).....	34
4.2.4. Variabel <i>Competence</i> (X4)	34
4.2.5. Variabel <i>Courtesy</i> (X5).....	34
4.2.6. Variabel <i>Reliability</i> (X6)	34
4.2.7. Variabel <i>Security</i> (X7).....	34
4.2.8. Variabel <i>Tangibles</i> (X8)	35
4.2.9. Variabel <i>Understanding customer</i> (X9)	35
4.3. Uji Asumsi dan kualitas instrument penelitian	35
4.3.1. Variabel <i>Uji Validitas</i>	35
4.4. Uji Reliabilitas.....	38
4.5. Uji Asumsi klasik	42
4.5.1. Uji Normalitas	42
4.6. Uji multikolinearitas	43
4.7. Uji heterokedasitas.....	44
4.8. Pengujian hipotesis	45
4.8.1. Koefisien Determinasi	45
4.8.2. Uji F	46
4.8.3. Uji T.....	47
4.8.4. Analisis regresi berganda.....	48
BAB V PEMBAHASAN	49
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	49
5.2 Analisis Data	51
5.3 Perbandingan dengan Penelitian Lain.....	52
BAB VI SARAN DAN KESIMPULAN	53
6.1 Kesimpulan	53
6.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55