

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	10
2.1.1. Teori Kontingensi	10
2.1.2. Pajak	11
2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4. Kualitas Pelayanan Fiskus	17
2.1.5. Sanksi Perpajakan.....	19

2.1.6. Pengetahuan Perpajakan	21
2.1.7. Sistem Informasi Perpajakan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
2.3.2. Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Metode Penelitian.....	34
3.1.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.3. Jenis dan Sumber Data	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5. Instrumen penelitian	39
3.6. Teknik Analisis	41
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2. Uji Kualitas Data	42
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	44
3.6.4. Uji Regresi Moderating	46
3.6.5. Uji Keباikan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Deskripsi Sampel.....	50
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51

4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
4.2.	Analisis Deskripsi Jawaban Responden	54
4.2.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.2.2.	Deskripsi Variabel Pengetahuan Pajak.....	56
4.2.3.	Deskripsi Variabel Sanksi Pajak.....	57
4.2.4.	Deskripsi Variabel Sistem Informasi Perpajakan	59
4.2.5.	Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	60
4.3.	Hasil Uji Kualitas Data	62
4.3.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
4.3.4.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Moderating	67
4.3.5.	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	71
4.3.6.	Pengujian Koefisien Determinasi	72
4.3.7.	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	73
4.4.	Pembahasan	77
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	77
4.4.2.	Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
4.4.3.	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	79
4.4.4.	Interaksi Kualitas Pelayanan dengan Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	80
4.4.5.	Interaksi Sanksi Pajak dengan Sistem Informasi Perpajakan	

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	81
4.4.6. Interaksi Pengetahuan Wajib Pajak dengan Sistem Informasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Keterbatasan Penelitian	84
5.3. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	39
Tabel 4. 1 Tabel Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4. 6 Deskripsi Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7. Deskripsi pengetahuan Pajak	56
Tabel 4. 8. Deskripsi Sanksi Pajak.....	57
Tabel 4. 9. Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4. 10 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Data.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Mutikolinearitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.16 Hasil Output Regressi Linier	68
Tabel 4.17 Hasil Output Regressi Moderating.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan.....	72
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
---	----