

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
2.1 Kualitas Pelayanan	22
2.2 Nilai yang dirasakan.....	24
2.3 Kepuasan	26
2.4 Kepatuhan	27
2.5 Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Yang Dirasakan	28
2.6 Pengorbanan Moneter dan Nilai Yang Dirasakan	29
2.7 Persepsi Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Wajib Pajak.....	30
2.8 Kepuasan dan Kepatuhan	31
2.9 Model Empirik	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Sumber dan Jenis Data	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	35

3.5	Variabel dan Indikator.....	36
3.6	Teknik Analisis.....	38

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.....	2
Table 2.1 Definisi operasional, indikator dan sumber	25
Table 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Table 4.1 Usia Responden	33
Table 4.1 Pendidikan Terakhir Responden	33
Table 4.1 Pendidikan Terakhir Responden.....	33
Table 4.8 Composite reliability.....	41
Table 4.9 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	42
Table 4.10 Cronbach Alpha	43
Table 4.11 R Square.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Model Penelitian.....	38
Gambar 2.1 Hasil Model Penelitian kepatuhan wajib pajak setelah modifikasi	38