**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK** i

**KATA PENGANTAR** ii

**DAFTAR ISI** v

**DAFTAR TABEL** viii

**DAFTAR GAMBAR** x

**DAFTAR LAMPIRAN** xi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Batasan Masalah 3
  4. Rumusan Masalah 4
  5. Tujuan Penelitian 5
  6. Manfaat Penelitian 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 7

2.1Kerangka Teori7

2.1.1 Pajak dan Wajib Pajak7

2.1.1.1 Pengertian Pajak 7

2.1.1.2 Pengertian Wajib Pajak 8

2.1.2Kualitas Pelayanan8

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan 9

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan 9

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak11

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 11

2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Wajib Pajak 13

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 14

2.2 Penelitian Terdahulu 15

* 1. Kerangka Konseptual 20

2.4 Hipotesis 21

**BAB III METODE PENELITIAN**  22

* 1. Desain Penelitian 22
  2. Populasi dan Sampel Penelitian 22
  3. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
     1. Lokasi Penelitian 24
     2. Waktu Penelitian 24
  4. Variabel dan Indikator 24

3.4.1 Variabel 24

3.4.2 Indikator 25

3.4.3 Skala Pengukuran Variabel 26

* + 1. Definisi Operasional Variabel 26
  1. Instrumen Penelitian 27
  2. Teknik Pengumpulan Data 27
  3. Uji Validitas dan Reliabilitas 29

3.7.1 Uji Validitas 29

* + 1. Uji Reliabilitas 29
  1. Teknik Analisis Data 30

3.8.1 Uji Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas 30

* + 1. Analisis Deskriptif 31
    2. Analisis Regresi Linear Sederhana 32
    3. Uji Secara Parsial (Uji t) 32

3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R2) 33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 35

* 1. Hasil Penelitian 35

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Samsat Medan Selatan 35

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan 38

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel 41

4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen Variabel 41

4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel 42

4.1.4 Karakateristik Responden 43

4.1.5 Statistik Deskriptif 44

4.1.6 Penjelasan Distribusi Jawaban Responden atas

Variabel Penelitian 45

* + 1. Pengujian Asumsi Klasik 59

4.1.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 61

4.1.9 Hasil Uji t 62

4.1.10 Uji Koefisien Determinasi 62

* 1. Pembahasan 63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 65

* 1. Kesimpulan 65
  2. Saran 65

**DAFTAR PUSTAKA**  66

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 24

Tabel 3.2 Skala Likert 26

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel 26

Tabel 4.1 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) 41

Tabel 4.2 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan wajib pajak (Y) 42

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 43

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 43

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 44

Tabel 4.6 *Descriptive Statistics* 45

Tabel 4.7 Tepat waktu dalam melayani wajib pajak 45

Tabel 4.8 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan 46

Tabel 4.9 Melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak 47

Tabel 4.10 Melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan 47

Tabel 4.11 Informasi mengenai pajak yang akurat 48

Tabel 4.12 Pegawai berkompeten dalam mengurus perlengkapan

administrasi wajib pajak 49

Tabel 4.13 Memberikan pelayanan dengan tulus 49

Tabel 4.14 Memberikan solusi atas keluhan pelanggan 50

Tabel 4.15 Ruang tunggu nyaman 51

Tabel 4.16 Penampilan pegawai rapi 51

Tabel 4.17 Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak 52

Tabel 4.18 Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai 53

Tabel 4.19 Wajib pajak puas dengan diadakannya survey kualitas pelayanan 54

Tabel 4.20 Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden 54

Tabel 4.21 Sistem analisis wajib pajak 55

Tabel 4.22 Analisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak 56

Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas 59

Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 60

Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) 61

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinan (R2) 62

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 21

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan 38

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram 57

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot 58