

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Layanan E-Samsat	12
2.1.2 Jenis Layanan Unggulan Samsat	13

2.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan E-Samsat	14
2.1.4	Pajak Kendaraan Bermotor	18
2.1.5	Kepatuhan Wajib Pajak	19
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Konseptual	22
2.4	Hipotesis Penelitian	23
2.4.1	Pengaruh Akses Pajak terhadap KWP	23
2.4.2	Pengaruh Fasilitas Perbankan terhadap KWP	24
2.4.3	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap KWP	26
2.4.4	Pengaruh Website Pajak terhadap KWP	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Rancangan Penelitian	28
3.1.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Metode Slovin	29
3.3	Variabel Penelitian	31
3.3.1	Klasifikasi Variabel	31
3.3.2	Definisi Operasionalisasi Variabel	32
3.4	Prosedur Pengambilan Data	36
3.5	Metode Dan Teknik Analisis Data	36
3.6	Analisis Hasil Penelitian Dan Pembahasan	37
3.6.1	Statistik Deskriptif	37
3.6.2	Uji Validitas	37
3.6.3	Uji Reliabilitas	38

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.6.5 Koefisien Determinasi	39
3.6.6 Uji Statistik F	39
3.6.7 Uji Statistik t	39
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Populasi Dan Sampel	41
4.2 Statistik Deskriptif	41
4.2.1 Karakteristik Responden	44
4.3 Uji Kualitas Data	46
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.4 Uji Hipotesis	49
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi	51
4.4.3 Uji Spesifikasi Simultan (Uji F)	51
4.4.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5.1 Pengaruh Akses Pajak Terhadap KWP	54
4.5.2 Pengaruh Pengaruh Fasilitas Perbankan terhadap KWP	55
4.5.3 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap KWP	56
4.5.4 Pengaruh Website Pajak terhadap KWP	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59

5.2	Saran	60
5.3	Implikasi Penelitian	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4.1 Kriteria Pengambilan Sampel</u>	41
<u>Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian</u>	42
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	44
<u>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	44
<u>Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir</u>	45
<u>Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</u>	46
<u>Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas</u>	47
<u>Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas</u>	49
<u>Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi</u>	50
<u>Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi</u>	51
<u>Tabel 4.11 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)</u>	52
<u>Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t</u>	53

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar Kerangka Pemikiran</u>	23
-----------------------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</u>	66
<u>Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian</u>	73
<u>Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas</u>	82
<u>Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian</u>	93