

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Pelayanan Prima	12
2.1.2 Teori Risk Aversion (<i>Risk Aversion Theory</i>)	14
2.1.3 Pajak	15
2.1.3.1 Ciri-Ciri Pajak.....	16
2.1.3.2 Jenis Pajak	16
2.1.4 Pelayanan Fiskus	17
2.1.5 Sanksi Pajak	18
2.1.5.1 Sanksi Administrasi	19
2.1.5.2 Sanksi Pidana.....	19

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.7 Kepuasan Wajib Pajak.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Hipotesis Penelitian	27
2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi.....	27
2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi.....	28
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	29
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi ...	30
2.4 Kerangka Konseptual.....	31
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Identifikasi Variabel	32
3.3 Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1 Variabel Independen (X)	33
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	34
3.3.3 Variabel Moderasi (Z)	35
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6 Populasi dan Sampel.....	38
3.7 Metode Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.3.1 Uji Normalitas	40

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	41
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.7.4 Metode Analisis Data	42
3.7.4.1 Regresi Linier Berganda	42
3.7.4.2 <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	42
3.7.5 Uji t.....	43
BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi	44
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banyuwangi	45
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	47
4.2.1.2 Umur	47
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir.....	48
4.2.1.4 Bentuk Usaha.....	48
4.2.1.5 Status Wajib Pajak.....	49
4.2.1.6 Lama Berkecimpung di Bidang Perpajakan	49
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	50
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Fiskus	52
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang Sanksi Perpajakan.....	52
4.2.5 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak	53
4.2.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Wajib Pajak	54
4.3 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	54
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	54

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.3.3.1 Uji Normalitas	59
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	60
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.3.4 Analisis Model Regresi	62
4.3.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	63
4.3.4.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	65
4.3.5 Pembuktian Hipotesis	69
4.3.5.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	69
4.3.5.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	70
4.3.5.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	70
4.3.5.4 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	71
4.4 Pembahasan	71
4.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	71
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	73
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh	

Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	74
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak dalam memoderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Banyuwangi	76
BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
5.3 Keterbatasan Penelitian	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	