

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI ...	vi
ABSTRAKSI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	10
B. Pajak .....	12
1. Pengertian Pajak .....	12
2. Fungsi Pajak .....	13
3. Jenis Pajak .....	13
4. Sistem Pemungutan Pajak .....	15
C. Pelayanan Publik .....	16
D. Efisiensi Waktu .....	17
E. Persepsi Kenyamanan Fasilitas .....	17
F. Kepuasan Penggunaan Layanan .....	18
G. Samsat Keliling .....	20
H. Samsat Mall .....	20
I. Pajak Kendaraan Bermotor .....	21
1. Pengertian .....	21
2. Objek dan Subyek .....	21
J. Pengembangan Hipotesis .....	22

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	27
B. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
C. Jenis Data Penelitian .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Variabel dan Pengukurannya .....	29

F. Teknik Analisis Data .....	32
1. Pengujian Kuesioner .....	33
a. Uji Validitas .....	33
b. Uji Reliabilitas .....	33
2. Uji Asumsi Klasik .....	33
a. Uji Normalitas .....	33
b. Uji Multikolinieritas .....	34
c. Uji Heterokedastisitas .....	34
3. Pengujian Hipotesis .....	35
a. Uji t .....	35
b. Uji F .....	35
c. Uji Determinasi .....	36
G. Kerangka Pemikiran .....	37

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Data Penelitian dan Analisis Identitas Responden .....	38
B. Pengujian Kuesioner .....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	41
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
1. Uji Normalitas .....	42
2. Uji Multikolinieritas .....	43
3. Uji Heterokedastisitas .....	43

D. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
E. Uji Hipotesis .....	45
1. Uji F .....	45
2. Uji t .....	46
3. Koefisien Determinasi .....	47
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	52
B. Keterbatasan Penelitian .....	53
C. Saran.....	53

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang (Unit) .....	1
Tabel 1.2	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Selatan .....	4
Tabel 1.3	Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang Tahun 2013-2017 .....	5
Tabel 3.1	Pemetaan Kuesioner .....	28
Tabel 4.1	Demografi Responden .....	36
Tabel 4.2	Uji Validitas .....	38
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.4	Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.5	Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.6	Uji Heterokedastisitas .....	44
Tabel 4.7	Uji Regresi .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	12
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Samsat Keliling
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Samsat Mall
- Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Efisiensi Waktu
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Persepsi Kenyamanan Fasilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelayanan
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Efisiensi Waktu
- Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Kenyamanan Layanan
- Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan
- Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor
- Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Multikolonieritas
- Lampiran 14 Hasil Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 15 Hasil Uji F
- Lampiran 16 Hasil Uji t
- Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 18 Kartu Bimbingan Skripsi