

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Skripsi ini hingga selesai.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Medan Area.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara materil, moril maupun spiritul. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin Mec., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Hery Syahrial, SE, Msi., selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Dra. Hj. Retnawati, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I.
4. M. Idris Dalimunthe, SE, Msi., sebagai Dosen Pembimbing II.
5. Linda Lores, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi
6. Seluruh karyawan dan staf pengajar di Universitas Medan Area.
7. Bapak Kepala Kantor KPP Medan Polonia beserta Staf dan rekan rekan pegawai yang telah banyak membantu dalam pemberian data.
8. Teman-teman dan kakak saya Ida Kata Ersada yang selalu membantu, menemani dan mengisi hari-hari penulis menjadi lebih baik Petra Sinulingga yang selalu memberi semangat.

Teristimewa diucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta ***Bahagia Meliala*** dan Ibunda tersayang ***Janno Belandina Br Tarigan***, serta adik penulis ***Sandy Natalna Meliala***, atas semangat dan dukungannya baik moral maupun materil dalam segala bidang kehidupan penulis jalani selama ini.

Dalam penulisan penelitian ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin. Namun, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna.

Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati dan tangan terbuka menerima kritik dan saran dari para pembaca untuk kesempurnaan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya adik-adik kelas penulis.

Medan, Maret 2013

Penulis,

RENITA GIANA MELIALA

NIM 10.833.0193

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan.....	5
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
B. Kepatuhan Wajib Pajak	
1. Pengertian Kepatuhan.....	7
2. Pengertian Wajib Pajak.....	8
3. Pengertian Pajak.....	9
C. Wajib Pajak Orang Pribadi	
1. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi.....	10
D. Kerangka Konseptual.....	11
E. Hipotesis.....	12

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
B. Populasi dan Sampel	14
C. Definisi Operasional.....	14
D. Jenis dan Sumber Data.....	15
E. Teknik Pengumpulan Data	16
F. Teknik Analisis Data.....	17

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. .Hasil Penelitian.....	22
B. .Pembahasan.....	37

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	47

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	14
Tabel 4.1	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.2	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.4	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5	Tabel Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.6	Tabel Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.7	Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
Tabel 4.8	Tabel Uji Linieritas.....	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Determinasi.....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Hipotesis (uji t).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 4.1 Lambang Direktur Jenderal Pajak.....	24
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPP Medan Polonia.....	31
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	42