

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, *TAX AMNESTY*, DAN  
Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat  
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
Di KPP Pratama Pangkalpinang**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**INSATERA  
(NIM.3011411055)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Insatera  
NIM : 301 14 11 055  
Jurusan : Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, *Tax Amnesty*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang.

Pembimbing Utama

Suhaidar, S.E., M.Si.  
NP.506406001

Pembimbing Pendamping

Duwi Agustina, S.E., M. Sc, Ak.  
NIP. 198508012015042001

Balunujuk, 28 Mei 2018

PLT. Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc.  
NP.507706003



**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TENTANG KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS, SANKSI PAJAK, *TAX AMNESTY*, DAN  
PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA PANGKALPINANG**

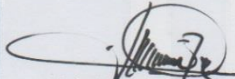
Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **INSATERA**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411055**

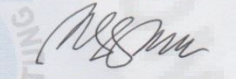
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 13 Juli 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

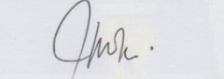
(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)

  
Suhaidar, S.E., M.Si  
NP.506406001

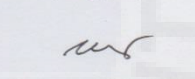
(Sekretaris/Penguji I)

  
Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

(Penguji III/ Pembimbing II)

  
Duwi Agustina, S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Penguji II)

  
Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 13 Juli 2018

  
Dekan,  
  
Dr. Reniaty, S.E., M.Si  
NP.507206007

  
Plt. Ketua Jurusan Akuntansi,  
  
Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706003

#### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, *Tax Amnesty*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunjuk, 30 Mei 2018

Penulis,



Insatera

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- a. “Man Jadda Wa Jadda, siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan berhasil”.
- b. “Allah tidak pernah mengubah kondisi orang kecuali jika mereka berusaha untuk mengubah diri mereka sendiri( Quran 13:11)”.
- c. “Sesungguhnya apa yang akan datang akan lebih baik bagi anda daripada apa yang telah terjadi (Quran 93:4)”.

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

- a. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam proses pengerjaan skripsi.
- b. Ayahandaku Rusid dan Ibundaku Sumi yang selalu memberikan dukungan dan pengorbanan serta doa yang diberikan dengan tulus kepada anaknya tanpa mengharapkan imbalan apapun kepada penulis.
- c. Kakak-kakakku tersayang zaleha, wani, kholipah, kholijah, robi, sumar, nawan, mustar yang selalu memberi motivasi semangat dan dukungan serta doa kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.

- d. Sahabat-sahabatku indah, icut, evi herlina, mahya, diana, dhea, bdes, acil dan seseorang yang spesial buatku robby aldi yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis.
- e. Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung.





## ABSTRACT

**Insatera. 301 14 11 055. Effect of Taxpayer Perception About Quality of Fiscal Services, Tax Sanction, Tax Amnesty, and Tax Inspection on Personal Taxpayer Compliance Level in KPP Pratama Pangkalpinang.**

The purpose of this study is to analyze the influence of taxpayer perceptions about the quality of tax service, tax sanction, tax amnesty, and tax audit to the level of taxpayer compliance of individual taxpayers registered in KPP Pratama Pangkalpinang year 2017. The number of samples in this study as many as 100 analytical method used in this study by using multiple regression analysis, validity test, realibility test, classical assumption test, simultaneous regression test (f test), partial regression test (t test), and coefficient of determination (R<sup>2</sup>).

Based on the result af data analysis,it is known that the quality of fiscal services has a positive and significant impact on taxpayer compliance. Result of t test show t account 2,547 > t table 1,985 with significance value 0,012 < 0,05 so that H<sub>1</sub> accepted. Tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. Result of t test show t account 2,178 > t table 1,985 with significance value 0,032 < 0,05 so that H<sub>2</sub> accepted. Tax amnesty has no significant effect on taxpayer compliance. Result of t test show t account 0,758 < t table 1,985 with significance value 0,451 > 0,05 so H<sub>3</sub> rejected. Tax audit has a positive and significant impact on taxpayerr compliance. Result of t test show t account 2,776 > t table 1,985 with significance value 0,007 < 0,05 so that H<sub>4</sub> accepted. Fiscal service quality variable, tax sanction, tax amnesty, and tax audit can be used to explain tax compliance of 41,1 %.

**Keywords: fiskal service quality, tax sanction, tax amnesty, tax audit, and taxpayer compliance.**

## INTISARI

**Insatera. 301 14 11 055. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, *Tax Amnesty*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, *tax amnesty*, dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang tahun 2017. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang ada di Pangkalpinang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi simultan (uji f), uji regresi parsial (uji t), dan koefisien determinasi (uji  $R^2$ ).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t menunjukkan t hitung  $2,547 > t$  tabel  $1,985$  dengan nilai signifikansi  $0,012 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t menunjukkan t hitung  $2,178 > t$  tabel  $1,985$  dengan nilai signifikansi  $0,032 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima. *Tax amnesty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t menunjukkan t hitung  $0,758 < t$  tabel  $1,985$  dengan nilai signifikansi  $0,451 > 0,05$  sehingga  $H_3$  ditolak. Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji t menunjukkan t hitung  $2,776 > t$  tabel  $1,985$  dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  sehingga  $H_4$  diterima. Variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, *tax amnesty*, dan pemeriksaan pajak dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak sebesar  $41,1\%$ .

**Kata Kunci : kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, *tax amnesty*, pemeriksaan pajak, dan kepatuhan wajib pajak.**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, *Tax Amnesty*, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pangkalpinang”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir. Muh.Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung .
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
6. Ibu Duwi Agustina, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memotivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Seluruh Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang membuka pikiran dan wawasan keilmuan bagi penulis.
9. Seluruh staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi dan proses perkuliahan.
10. Ibu Mira selaku Sub Bidang Umum dan Bapak Muhammad Fahri Sub Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Pangkalpinang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk menjadikan KPP Pratama

pangkalpinang sebagai tempat penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyusunan skripsi ini.

11. Keluarga tercinta, terutama ibu dan ayah, serta kakak-kakak saya yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Sahabat-sahabat baikku yang selalu ada disaat suka maupun duka: Indah sagita, Herlina, Evi Nurdiana, Fitria Elliza Veranika, Diana, Desrianti, Siti Mahya, Dhea Putri Ayu Manisa, Reni Gustini.
13. Teman-teman seperjuanganku kelas Akuntansi 2 yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan kenangan yang tak akan pernah terlupakan selama kuliah.
14. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan XII Universitas Bangka Belitung di Desa Benteng Kota, Tempilang.
15. Yang Terkasih Robby Aldi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan untuk penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
16. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis memperoleh gelar sarjana.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat

memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunijuk, 30 Mei 2018

Penulis

Insatera



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Kontribusi Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Dasar-Dasar Perpajakan.....	8

2.1.1 Definisi dan Unsur Pajak .....	8
2.1.2 Fungsi Pajak .....	9
2.1.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	10
2.1.4 Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak .....	11
2.1.5 Kedudukan Hukum pajak.....	12
2.1.6 Hukum Pajak Materiil dan Hukum Pajak Formil .....	13
2.1.7 Pengelompokan Pajak .....	14
2.1.8 Tata Cara Pemungutan Pajak.....	15
2.1.8.1 Stelsel Pajak .....	15
2.1.8.2 Asas Pemungutan Pajak .....	17
2.1.8.3 Sistem Pemungutan Pajak .....	17
2.1.9 Hambatan Pemungutan Pajak.....	18
2.1.10 Tarif Pajak .....	19
2.1.11 ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan .....	20
2.2 Kualitas Pelayanan Fiskus .....	23
2.3 Sanksi Pajak .....	24
2.4 Pengampunan pajak/ <i>Tax Amnesty</i> .....	29
2.5 Pemeriksaan Pajak .....	30
2.5.1 Ruang Lingkup dan Kriteria Pemeriksaan Pajak.....	31
2.6 Kepatuhan wajib Pajak.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu .....	34
2.8 Rerangka Pemikiran .....	39
2.9 Pengembangan Hipotesis .....	39



2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	39
2.9.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
2.9.3 Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
2.9.4 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak .....	40
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	42
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1 Populasi .....	43
3.3.2 Sampel .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Jenis Dan Sumber Data .....	44
3.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	45
3.5.1 Variabel Penelitian.....	45
3.5.1.1 Variabel Independen .....	46
3.5.1.2 Variabel Dependen.....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1 Sstatistik Deskriptif.....	49

3.6.2 Uji Kualitas Data.....	49
3.6.2.1 Uji Validitas .....	50
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	51
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas .....	52
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.6.4 Uji Hipotesis .....	53
3.6.4.1 Analisis Regresi Berganda .....	53
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	54
3.6.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T) .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pangkalpinang ...	56
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak .....	57
4.1.2.1 Visi Direktorat Jenderal Pajak .....	57
4.1.2.2 Misi Direktorat Jenderal Pajak.....	57
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang..	57
4.1.4 Sistem Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang .....	58
4.1.5 Sumber Daya Manusia .....	59
4.1.6 Fasilitas KPP Pratama Pangkalpinang .....	60
4.2 Deskripsi hasil pengumpulan Data .....	61

4.3 Karakteristik Responden .....	61
4.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	63
4.5 Uji Kualitas Data.....	65
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	65
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	67
4.6.1 Hasil Uji Normalitas .....	67
4.6.2 Uji Multikolinearitas .....	70
4.6.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
4.7 Uji Hipotesis .....	73
4.7.1 Analisis Regresi Berganda.....	73
4.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	75
4.7.3 Uji Signifikansi Individual (Uji T).....	76
4.7.4 Koefisien determinasi.....	78
4.8 Hasil dan Pembahasan.....	79
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	79
4.8.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
4.8.3 Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	81
4.8.4 Pengaruh pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	82

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.3 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Lapor SPT Tahunan WP OP.....	2
Tabel II.1 Tarif Penghasilan untuk Pajak dalam Negeri .....	20
Tabel II.2 Bunga 2% per bulan .....	25
Tabel II.3 Denda Administrasi.....	25
Tabel II.4 Kenaikan 50% dan 100% .....	26
Tabel II.5 Sanksi Pidana .....	27
Tabel II.6 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
Tabel IV.1 Tingkat pengambilan Kuesioner.....	61
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....	61
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	62
Tabel IV.4 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan fiskus .....	63
Tabel IV.5 Hasil Analisis Deskriptif Sanksi Pajak .....	63
Tabel IV.6 Hasil Analisis Deskriptif <i>Tax Amnesty</i> .....	64
Tabel IV.7 Hasil Analisis Deskriptif Pemeriksaan Pajak .....	64
Tabel IV.8 Hasil Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak.....	65
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Data.....	66
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel IV.13 Hasil Analisis Regresi.....	73
Tabel IV.14 Pengujian Secara Simultan (F) .....	75

Tabel IV.15 Hasil Uji Statistik t..... 76

Tabel IV.16 Hasil Koefisien Determinasi..... 78





## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran Teoritis .....	39
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang .....	59
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	61
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	62
Gambar IV.4 Grafik Histogram .....	68
Gambar IV.5 Grafik Normal <i>P-P Plot</i> .....	69
Gambar IV.6 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Kartu Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9. Hasil Uji multikolinearitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 12. Hasil Uji F
- Lampiran 13 Hasil Uji T
- Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi