

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah	10
1.6 Kegunaan Penelitian	11
1.6.1 Kegunaan Praktis.....	11
1.6.2 Kegunaan Akademis.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-Filing</i>	12
2.1.1.1 Efektivitas	12
2.1.1.2 Penggunaan Aplikasi <i>e-Filing</i>	12
2.1.1.3 Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-Filing</i>	13

2.1.1.4 Indikator Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-Filing</i>	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak.....	14
2.1.2.1 Kualitas	14
2.1.2.2 Pelayanan	15
2.1.2.3 Pajak.....	15
2.1.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak	16
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.3 Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)	18
2.1.3.1 Kepuasan Pengguna	18
2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak	19
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
2.2.1 Teori Penghubung	21
2.2.1.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-Filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	21
2.2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak	24
2.3 Hipotesis	27
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian	29
3.2 Operasional Variabel	31

3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Sumber Data	37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Populasi, Sample Dan Tempat Serta Waku Penelitian.....	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Penarikan Sampel	40
3.4.3 Tempat Dan Waktu Penelitian	42
3.4.3.1 Tempat Penelitian.....	42
3.4.3.2 Waktu Penelitian	42
3.5 Metode Pengujian Data.....	43
3.5.1 Uji Validitas	43
3.5.2 Uji Realiabilitas	45
3.6 Metode Analisis Data	47
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	47
3.6.2 Analisis Data Verifikatif	49
3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1.1 Uji Normalitas	50
3.6.2.1.2 Uji Multikolineritas.....	51
3.6.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.6.2.3 Analisis Korelasi Rank Sperman	57
3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi	59

3.6.2.5 Pengujian Hipotesis.....	60
3.6.2.5.1 Uji Parsial (t-test).....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (<i>Response Rate</i>)	65
4.1.2 Karakteristik Responden	65
4.1.3 Uji Validitas dan Realiabilitas Instrumen	67
4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen	67
4.1.3.2 Uji Realibilitas Instrumen.....	69
4.2 Analisis Deskriptif.....	72
4.2.1 Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-filing</i>	73
4.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak	76
4.2.3 Kepuasan Wajib Pajak	79
4.3 Analisis Verifikaitf.....	81
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.3.3 Analisis Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-filing</i> terhadap Kepuasan Wajib Pajak	88
4.3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	91
4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi	94
4.4 Pembahasan	95

4.4.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan Aplikasi <i>e-filing</i> terhadap kepuasan wajib pajak.....	95
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran Operasional.....	100
5.2.2 Saran Akademis.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105