DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN……i

LEMBAR PERNYATAAN..... ……ii

ABSTRACK..... ……..iii

ABSTRAK .....……..iv

KATA PENGANTAR.....……v

DAFTAR ISI ……...viii

DAFTAR TABEL ……xii

DAFTAR GAMBAR..……xiv

DAFTAR LAMPIRAN...……xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis 9

1.5.2 Kegunaan Akademis 10

1.6 Rencana Penelitian.....10

1.6.1 Lokasi Penelitian 10

1.6.2 Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka..... 12

2.1.1 Teknologi Informasi..... 12

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi.....12

2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi.....14

2.1.2 *e-filling*.....17

2.1.2.1 Pengertian *e-filling*.....17

2.1.2.2 Indikator *e-filling* 18

2.1.3 *User Satisfaction*.....22

2.1.3.1 Pengertian *User Satisfaction*.....22

2.1.3.2 Indikator *User Satisfaction* 23

2.2 Kerangka Pemikiran.....23

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap *User Satisfaction*.....23

2.2.2 Pengaruh *e-filling* terhadap *User Satisfaction* 24

2.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filling* terhadap *User Satisfaction*.....24

2.3 Hipotesis 25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 26
3.2 Metode Penelitian 27
3.2.1 Desain Penelitian 29
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel 32
3.4 Sumber Data 35
3.4.1 Sumber Data 35
3.5 Alat Ukur Penelitian 36
3.6 Populasi dan penarikan sampel 37
3.7 Metode Pengumpulan Data 39
3.8 Metode Pengujian Data 40
3.8.1 Analisis Data Deskriptif 40
3.8.2 Analisis Data Verifikatif 41
3.8.3 Uji Hipotesis 42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 53
4.1.1.1 Sejarah KPP Madya Bandung 53
4.1.1.2 Struktur Organisasi KPP Madya Bandung 57
4.1.1.3 Uraian Tugas KPP Madya Bandung 60
4.1.1.4 Aktivitas KPP Madya Bandung 63
4.1.2 Pengujian Alat Analisis Data 64
4.1.2.1 Menilai Outer Model atau *Measurement Model* 68

4.1.2.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*).....70
4.1.3 Analisis Deskriptif 71
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Teknologi Informasi.....71
4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel *E-Filling*.....75
4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel *User Satisfaction*.....79
4.1.4 Analisis Verifikatif.....81
4.1.4.1. Model Pengukuran.....82
4.1.4.1.1 Model Pengukuran Teknologi Informasi.....84
4.1.4.1.2 Model Pengukuran *e-Filling*.....86
4.1.4.1.3 Model Pengukuran *User Satisfaction*.....87
4.1.4.2 Model Struktural.....89
4.2 Pembahasan.....96
4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap *User Satisfaction*.....96
4.2.2 Pengaruh *e-filling* terhadap *User Satisfaction* 98
4.2.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan *e-filling* terhadap *User Satisfaction*.....99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 101
5.2 Saran 102

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN.....……116

DAFTAR RIWAYAT HIDUP