DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
MOTTO
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 8
1.3 Rumusan Masalah 9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.5 Kegunaan Penelitian 9
1.5.1 Kegunaan Praktis 9
1.5.2 Kegunaan Akademis 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Pengertian Pajak 11
2.1.1.1 Fungsi Pajak 12
2.1.1.2 Administrasi Perpajakan 14
2.1.2 E-SPT PPN 14

2.1.2.1 Pengertian SPT 14
2.1.2.2 Fungsi SPT 15
2.1.2.3 Jenis SPT 15
2.1.2.4 Pengertian e-SPT PPN 16
2.1.2.5 Tata Cara Pelaporan e-SPT 16
2.1.2.6 Pajak Pertambahan Nilai 18
2.1.2.7 Indikator e-SPT PPN 19
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak.....19
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 19
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 19
2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak.....20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.4.2 Wajib Pajak 20
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 21
2.2 Kerangka Pemikiran 21
2.2.1 Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Pajak 21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....21
2.3 Hipotesis 23
BAB III METODE PENELITIAN.....24
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan 24
3.2 Operasional Variabel.....26
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31
3.3.1 Sumber Data.....31
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....33
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian.....33
3.4.1 Populasi.....33
3.4.2 Penarikan Sampel.....34
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 35
3.4.3.1 Tempat Penelitian.....35

3.4.3.2 Waktu Penelitian 36
3.5 Metode Pengujian Data 36
3.5 Metode Analisis Data 39
BAB IV HASIL ANANLISIS DAN PEMBAHASAN.....59
4.1 Hasil Analisis.....59
4.2 Pembahasan 94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 99
5.1 Kesimpulan.....99
5.2 Saran 100
DAFTAR PUSTAKA.....102
LAMPIRAN 105