DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Rumusan Masalah 7

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 8

1.5 Kegunaan Penelitian 8

1.5.1 Kegunaan Praktis 9

1.5.2 Kegunaan Akademis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS ... 10

2.1 Kajian Pustaka 10

2.1.1 Definisi Pajak 10

2.1.2 Definisi *e*-SPT 11
2.1.2.1 Indikator *e*-SPT 11
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak 12
2.1.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 13
2.1.3 Definisi Kepuasan Wajib Pajak 14
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 14
2.2 Kerangka Pemikiran 15
2.2.1 Pengaruh Penerapan *e*-SPT Masa PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 15
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 16
2.3 Hipotesis 17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 19
3.1 Metode Penelitian 19
3.2 Operasional Variabel 21
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 23
3.3.1 Sumber Data 23
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 23
3.4 Populasi, Sampel, dan Waktu Penelitian 24
3.4.1 Populasi 24
3.4.2 Sampel 24
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 25
3.5 Metode Pengujian Data 26
3.5.1 Uji Validitas 26
3.5.2 Uji Reliabilitas 27

3.6 Metode Analisis Data 27
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 28
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 29
3.6.3 Pengujian Hipotesis 41
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 44
4.1 Hasil Penelitian 44
4.1.1 Profil Responden 44
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif 46
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Penerapan *e*-SPT Masa PPN 47
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Perpajakan . 51
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan Wajib Pajak .. 55
4.1.3 Hasil Analisis Verifikatif 59
4.1.3.1 Model Pengukuran Variabel Penerapan *e*-SPT Masa PPN 61
4.1.3.2 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan 62
4.1.3.3 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Wajib Pajak..... 63
4.1.3.4 Model Struktural 64
4.1.4 Uji Validitas Intrumen 65
4.1.4.1 Uji Validitas Instrumen 65
4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 67
4.1.4.3 *Convergent Validity*..... 67
4.1.4.4 *Discriminant Validity* 69
4.1.5 Uji Reliabilitas Intrumen 70

4.1.5.1 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 71

4.1.6 Pengujian Hipotesis 73

4.2 Pembahasan 76

4.2.1 Analisis Pengaruh Penerapan *e*-SPT Masa PPN terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak 76

4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 81

5.1 Kesimpulan 81

5.2 Saran 82

5.2.1 Saran Operasional 82

5.2.1 Saran Akademis 82

DAFTAR PUSTAKA xiv

LAMPIRAN-LAMPIRAN 84