## DAFTAR ISI

**Halaman**


**LEMBAR PENGESAHAN ..... i**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... ii**

**SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... iii**

***ABSTRACT* ..... iv**

**ABSTRAK ..... v**

**KATA PENGANTAR ..... vi**

**DAFTAR ISI ..... ix**

**DAFTAR TABEL ..... xiii**

**DAFTAR GAMBAR ..... xv**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xiv**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 6

1.3 Rumusan Masalah ..... 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 7

1.4.1 Maksud Penelitian ..... 7

1.4.2 Tujuan Penelitian ..... 7

1.5 Kegunaan Penelitian Penelitian ..... 7

1.5.1 Kegunaan Praktis ..... 7

1.5.2 Kegunaan Akademis ..... 8

**BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..... 9**

2.1 Kajian Pustaka ..... 9

2.1.1 Pengertian SPT ..... 9

2.1.1.1 NPWP ..... 9

2.1.1.2 Pelaksanaan *E-Filing* ..... 10

2.1.1.3 Indikator Pelaksanaan *E-Filing* ..... 11

2.1.2 Kualitas ..... 11

2.1.2.1 Pelayanan ..... 12
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak ..... 13
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak ..... 13
2.1.3 Kepuasan ..... 14
2.1.3.1 Wajib Pajak ..... 14
2.1.3.2 Kepuasan Wajib Pajak ..... 14
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak ..... 15
2.2 Kerangka Pemikiran ..... 16
2.2.1 Pelaksanaan *E-Filing* Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan pajak ..... 17
2.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 17
2.3 Hipotesis ..... 19
**BAB III METODE PENELITIAN ..... 20**
3.1 Metode Penelitian ..... 20
3.2 Operasionalisasi Variabel ..... 22
3.3 Sumber Data ..... 25
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian ..... 28
3.4.1 Populasi ..... 28
3.4.2 Penarikan Sampel ..... 29
3.4.3 Tempat Serta Waktu Penelitian ..... 30
3.4.3.1 Tempat Penelitian ..... 30
3.4.3.2 Waktu Penelitian ..... 30
3.5 Metode Pengumpulan Data ..... 31
3.5.1 Uji Validitas ..... 31
3.5.2 Uji Reliabilitas ..... 33
3.6 Metode Pengujian Data ..... 34
3.6.1 Metode Analisis Data ..... 34
3.6.2 Analisis Deskriptif ..... 34
3.6.3 Analisis Verivikatif ..... 36
3.7 Pengujian Hipotesis ..... 47

**BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN ..... 52**
4.1 Hasil Penelitian ..... 52
4.1.1 Karakteristik Responden ..... 54
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian..... 57
4.1.2.1 Uji Validitas..... 57
4.1.2.2 Uji Reliabilitas..... 59
4.1.3 Analisis Deskriptif..... 60
4.1.3.1 Analisis Pelaksanaan *E*-Filing…….. 60
4.1.3.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pajak……..... 64
4.1.3.3 Analisi Kepuasan Wajib Pajak……. 68
4.1.4 Analisis Verifikatif..... 71
4.1.4.1 Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak ..... 71
4.1.4.2 Pengujian Model Pengukuran (*Outer* Model) ..... 73
4.1.4.3 Pengujian Kecocokan Model Struktural *(Inner* Model)..... 77
4.1.4.4 Pengujian Kecocokan Model Gabungan *(Combination* Model)..... 79
4.1.4.5 Pengujian Hipotesis..... 80
4.2 Pembahasan..... 85
4.2.1 Pengaruh Pelaksanaan *E-Filing* Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak..... 85
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Paja..... 88
**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 92**
5.1 Kesimpulan ..... 92
5.2 Saran ..... 93
5.2.1 Saran Praktis ..... 93
5.2.2 Saran Akademis ..... 94

**DAFTAR PUSTAKA ..... 95**
**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 99**