DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRACT **..... i**

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.4.1 Maksud Penelitian 6

1.4.2 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan Penelitian 7

1.5.1 Kegunaan Praktis 7

1.5.2 Kegunaan Akademis 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 9
2.1.1.2 Pengertian Pajak 10
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 10
2.1.2 Pengertian Kualitas Sistem *E-filing* 11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Sistem 11
2.1.2.2 Pengertian *E-filing* 12
2.1.2.3 Indikator Kualitas Sistem *E-filing* 13
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) 14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna 14
2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak 14
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 15
2.2 Kerangka Pemikiran 16
2.2.1 Teori Penghubung 16
2.2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) 16
2.2.1.2 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) 19
2.3 Hipotesis Penelitian 23

BAB III METODOLOGI PENELITAN

3.1 Metode Pendekatan 24
3.2 Operasionalisasi Variabel 27
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 30
3.3.1 Sumber Data 30
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian 31
3.4.1 Populasi 31

3.4.2 Penarikan Sempel 32
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 33
3.5 Metode Pengumpulan Data 33
3.6 Metode Pengujian Data 35
3.6.1 Uji Validitas 35
3.6.2 Uji Reliabilitas 36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik 37
3.6.4 Analisis Linier Berganda 40
3.6.5 Metode Analisis Data 42
3.6.6 Pengujian Hipotesis 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 47
4.1.1 Karakteristik Responden 49
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 52
4.1.2.1 Uji Validitas 52
4.1.2.2 Uji Reliabilitas 53
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif 54
4.1.3.1 Kualitas Pelayanan Pajak (X1) Pada Kantor Pajak Pratama Garut 55
4.1.3.2 Kualitas Sistem *E-filing* (X2) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut 59
4.1.3.3 Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Y) Pada Kantor Pelayanan Pajaka Pratama Garut 63
4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif 68
4.1.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik 69
4.1.4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas 72
4.1.4.3 Hasil Pengujian Autokorelasi 73
4.1.4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 75
4.1.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajaki Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Garut 77
4.1.4.6 Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Garut 80
4.2 Pembahasan 84
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasaan Pengguna (Wajib Pajak) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut 84
4.2.2 Analisis Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajka) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut 86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 88
5.2 Saran 89
5.2.1 Saran Praktis 89
5.2.2 Saran Akademis 90

DAFTAR PUSTAKA 91

LAMPIRAN 95