DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACK ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

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

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Rumusan Masalah 12

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.4.1 Maksud Penelitian 13

1.4.2 Tujuan Penelitian 13

1.5 Kegunaan Penelitian 13

1.5.1 Kegunaan Praktis 14

1.5.2 Kegunaan Akademis 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 16
2.1 Kajian Pustaka 16
2.1.1 Penerapan e-SPT PPN 16
2.1.1.1 Pengertian Penerapan SPT 16
2.1.1.2 Pengertian Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 17
2.1.1.3 Pengertian e-SPT PPN 17
2.1.1.4 Indikator e-SPT PPN 18
2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 18
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak 18
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak 20
2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 20
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 21
2.2 Kerangka Pemikiran 22
2.2.1 Pengaruh e-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 22
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 23
2.3 Hipotesis Penelitian 24
BAB III METODE PENELITIAN 26
3.1 Metode Penelitian 26
3.2 Operasionalisasi Variabel 28
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31
3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian 32
3.4.1 Populasi 32
3.4.2 Penarikan Sampel 33
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 34

3.4.3.1 Tempat Penelitian 34
3.4.3.2 Waktu Penelitian 34
3.5 Metode Pengumpulan Data 35
3.5.1 Uji Validitas 36
3.5.2 Uji Reliabilitas 39
3.6 Metode Pengujian Data 41
3.6.1 Rancangan Analisis 41
3.6.1.1 Analisis Deskriptif 41
3.6.1.2 Analisis Verifikatif 43
3.6.1.3 SEM *Partial Least Square (PLS)* 43
3.6.1.4 Pengujian Hipotesis 56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Hasil Penelitian 59
4.1.1 Karakteristik Responden 61
4.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas 62
4.1.3 Analisis Deskriptif Variable Penerapan E-SPT PPN 64
4.1.4 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Pelayanan Pajak 68
4.1.5 Analisis Deskriptif Variable Kepuasan Wajib Pajak 72
4.1.6 Analisis Verifikatif 74
4.1.6.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)* 76
4.2 Pembahasan 86
4.2.1 Pengaruh Penerapan E-SPT PPN Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 86
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayana Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak 90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 95
5.1 Kesimpulan 95
5.2 Saran 96
5.2.1 Saran Operasional 96

5.2.2 Saran Akademis 96
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 100
RIWAYAT HIDUP 129