DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis 9

1.5.2 Kegunaan Akademis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak..... 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas 11

2.1.1.2 Pengertian Pelayanan 12

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 12

2.1.1.4 Faktor-Faktor dari Kualitas Pelayanan..... 14

2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern 14

2.1.2.1 Pengertian Sistem..... 14

2.1.2.2 Pengertian Administrasi Perpajakan Modern..... 15

2.1.2.3 Pegertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern..... 16

2.1.2.4 Dimensi Sistem Administrasi Perpajakan Modern 17

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak..... 18

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 18

2.1.3.2 Faktor-Faktor dari Kepuasan Wajib Pajak..... 20

2.1.4 Hasil Penelitian Sebelumnya..... 21

2.2 Kerangka Pemikiran..... 22

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak 24

2.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 24

2.3 Hipotesis 25

BAB III METODE PENELITIAN 26

3.1 Metode Penelitian 26
3.2 Operasionalisasi Variabel 30
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 35
3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 37
3.4.1 Populasi 37
3.4.2 Sampel 38
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 40
3.5 Metode Pengumpulan Data 41
3.5.1 Uji Validitas 42
3.5.2 Uji Reliabilitas 45
3.6 Metode Pengujian Data 47
3.6.1 Rancangan Analisis 47
3.6.2 Pengujian Hipotesis 59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Penelitian 62
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (*Response Rate*) 63
4.1.2 Profil Responden 63
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 66
4.1.3.1 Validitas 66
4.1.3.2 Reliabilitas 67
4.1.4 Analisis Deskriptif 68
4.1.4.1 Tangapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 68

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Administrasi Perpajakan Modern 73
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak 77
4.1.5 Analisis Verifikatif 81
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 83
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 88
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 91
4.2 Pembahasan 94
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak 94
4.2.2 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern (*E-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak 96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 99
5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran 100
5.2.1 Saran Operasional 100
5.2.2 Saran Akademis 101
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN 105