DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

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

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

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

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

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah 9

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian 9

1.5 Kegunaan Penelitian 10

1.5.1 Kegunaan Praktis (Kegunaan Operasional) 10

1.5.2 Kegunaan Akademis (Pengembangan Ilmu) 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 12

2.1 Kajian Pustaka.....12

2.1.1 Penerapan *E-filing* 12

2.1.1.1 Pengertian Penerapan 12

2.1.1.2 Pengertian *E-filing* 12

2.1.1.3 Indikator *E-filing* 16

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 17

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan 18

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 19

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 20

2.2 Kerangka Pemikiran.....20

2.2.1 Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepuasan WP 21

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan WP ..21

2.3 Hipotesis.....23

BAB III METODE PENELITIAN 24

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan 24

3.2 Operasional Variabel.....26

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31

3.3.1 Sumber Data 31

3.3.1 Data Primer.....31

3.3.2 Data Sekunder 31

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....32

3.4 Populasi Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 34

3.4.1 Populasi.....34

3.4.2 Penarikan Sampel 34

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....35

3.4.3.1 Tempat Penelitian 35

3.4.3.2 Waktu Penelitian.....36

3.5 Metode Pengumpulan Data 36

3.6 Metode Pengujian Data 38

3.6.1 Uji Validitas.....38

3.6.2 Uji Reabilitas 39

3.7 Metode Analisis Data 40

3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....41

3.7.2 Analisis Data Verifikatif.....42

3.8 Uji Hipotesis.....51

3.8.1 Pengujian Hipotesis 51

3.8.2 Menggambar Daerah Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis 52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....54

4.1 Hasil Penelitian 54

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (*Response Rate*) 54

4.1.2 Karakteristik Responden.....55

4.1.3 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian 57

4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....57

4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....59

4.1.4 Analisis Deskriptif.....60

4.1.4.1 Analisis Deskriptif Variabel *E-Filing* (X_1).....61

4.1.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Pajak.68

4.1.4.3 Analisis Dekriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....74

4.1.5 Analisis Verifikatif.....80

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*).....82

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*.....87

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis.....89

4.2 Pembahasan.....92

4.2.1 Pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak .92

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 97

5.1 Kesimpulan.....97

5.2 Saran 97

5.2.1 Saran Praktis/Operasional 97

5.2.2 Saran Akademis.....99

DAFTAR PUSTAKA 100

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 104

LAMPIRAN 105