DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

***ABSRACT*..... ii**

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

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 9

1.4.1 Maksud Penelitian 9

1.4.2 Tujuan Penelitian..... 9

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis..... 10

1.5.2 Kegunaan Akademis..... 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS 12

2.1 Landasan Teori 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak..... 12

2.1.1.1 Definisi Kualitas 12

2.1.1.2 Definisi Pelayanan 12

2.1.1.3 Definisi Pajak..... 13

2.1.1.4 Definisi Kualitas Pelayan Pajak..... 14

2.1.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan 14

2.1.2 Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) 15

2.1.2.1 Definisi Sistem Informasi Perpajakan 15

2.1.2.2 Definisi *e-SPT*..... 16

2.1.2.3 Faktor-Faktor untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*)..... 17

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 18

2.1.3.1 Definisi Kepuasan 18

2.1.3.2 Definisi Wajib Pajak..... 18

2.1.3.3 Definisi Kepuasan Wajib Pajak 19

2.1.3.4 Faktor-Faktor untuk Mengukur Kepuasan Wajib Pajak..... 19

2.2 Kerangka Pemikiran 20

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 20

2.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak 21

2.3 Hipotesis 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 24

3.1 Metodologi Penelitian 24

3.2 Operasional Variabel 26

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 31

3.3.1 Sumber Data 31

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 32

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 34

3.4.1 Populasi 34

3.4.2 Sampel 34

3.4.3 Tempat Penelitian 36

3.4.4 Waktu Penelitian 36

3.5 Metode Pengujian Data 37

3.5.1 Uji Validitas 37

3.5.2 Uji Reabilitas 38

3.6 Metode Analisis Data 38

3.6.1 Analisis Data Deskriptif 38

3.6.2 Analisis Data Verifikatif 40

3.6.3 Pengujian Hipotesis 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 55

4.1 Hasil Penelitian 55

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (*Respon Rate*) 55

4.1.2 Profil Responden..... 56

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 59

4.1.3.1 Validasi 60

4.1.3.2 Reliabilitas 61

4.1.4 Analisis Deskriptif 62

4.1.4.1 Kualitas Pelayanan Pajak 62

4.1.4.2 Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) 70

4.1.4.3 Kepuasan Wajib Pajak 74

4.1.5 Analisis Verifikatif..... 80

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 Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 94

4.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Perpajakan (*e-SPT*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak 95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 98

5.1 Kesimpulan 98

5.2 Saran..... 99

5.2.1 Saran Operasional 99

5.2.2 Saran Akademik..... 100

DAFTAR PUSTAKA..... 102

LAMPIRAN-LAMPIRAN 105