DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... i**x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 6
1.3 Rumusan Masalah 6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4.1 Maksud Penelitian 6
1.4.2 Tujuan Penelitian 7
1.5 Kegunaan Penelitian 7
1.5.1 Kegunaan Praktis (*Applied Research*) 7
1.5.2 Kegunaan Akademis (*Basic Research*) 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 9
2.1 Kajian Pustaka 9
2.1.1 Penerapan e-SPT PPN 9
2.1.1.1 Pengertian Penerapan e-SPT PPN 9
2.1.1.2 Indikator Penerapan e-SPT PPN 10
2.1.2 Kompetensi Pegawai Pajak 12
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai 12
2.1.2.2 Indikator Kompetensi Pegawai 13

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 14
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak..... 15
2.2 Kerangka Pemikiran..... 18
2.2.1 Penerapan e-SPT PPN (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) 18
2.2.2 Kompetensi Pegawai Pajak (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)..... 19
2.3 Hipotesis Penelitian..... 20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21
3.1 Metode Penelitian yang digunakan 21
3.2 Operasionalisasi Variabel..... 23
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data..... 28
3.3.1 Sumber Data..... 28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data..... 28
3.4 Populasi dan Penarikan Sampel 32
3.4.1 Populasi..... 32
3.4.2 Penarikan Sampel..... 32
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 34
3.5 Metode Pengujian Data..... 34
3.5.1 Uji Validitas 35
3.5.2 Uji Realibilitas 35
3.6 Metode Analisis Data..... 39
3.6.1 Analisis Data 40
3.6.1.1 Analisis Deskrptif..... 40
3.6.1.2 Analisis Verifikatif..... 42
3.6.1.3 Pengujian Hipotesis..... 54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Respone Rate*)..... 58
4.1.2 Profil Responden..... 60

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 62
4.1.4 Analisis Deskriptif 64
4.2 Pembahasan .....
4.2.1 Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 100
4.2.2 Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak..... 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 105
5.2 Saran 106
5.2.1 Saran Operasional..... 106
5.2.2 Saran Akademis..... 106
DAFTAR PUSTAKA..... 107
LAMPIRAN..... 113