DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

MOTTO

ABSTRACT ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

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

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

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

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

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

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Rumusan Masalah 11

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.4.1 Maksud Penelitian 12

1.4.2 Tujuan Penelitian 12

1.5 Kegunaan Penelitian 12

1.5.1 Kegunaan Praktis 12

1.5.2 Kegunaan Akademis 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS 14

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Efektivitas Penggunaan *E-Filing* 14

2.1.1.1 Indikator Efektivitas Penggunaan *E-Filing* 15

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak 15

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pajak 16

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak 16

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 17

2.2 Kerangka Pemikiran 18

2.2.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak 18

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepuasaan Wajib 18

2.3 Hipotesis 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21

3.1 Metodologi Penelitian 21

3.2 Operasional Variabel 22

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 26

3.3.1 Sumber Data 26

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 26

3.4 Populasi, Penarikan Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian 30

3.4.1 Populasi 30

3.4.2 Penarikan Sampel 30
3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.5 Metode Pengujian Data 32
3.5.1 Uji Validitas 32
3.5.2 Uji Reabilitas 34
3.6 Metode Analisis Data 35
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 36
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 37
3.6.3 Pengujian Hipotesis 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Respon Rate)* 53
4.1.2 Profil Responden 54
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 57
4.1.3.1 Validitas 57
4.1.3.2 Reliabilitas 58
4.1.4 Analisis Deskriptif 59
4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Penggunaan *E-filing* 59
4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak 63
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak .. 69
4.1.5 Analisis Verifikatif 72

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 75

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)* 79

4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 83

4.2 Pembahasan..... 86

4.2.1 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filing* terhadap Kepuasan Wajib Pajak 86

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak 89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 92

5.2 Saran 93

DAFTAR PUSTAKA..... 95

LAMPIRAN-LAMPIRAN 101

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 116