DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....

ABSTRAK .....

ABSTRACT .....

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Rumusan Masalah 8

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4.1 Maksud Penelitian 8

1.4.2 Tujuan Penelitian 8

1.5 Kegunaan Penelitian 9

1.5.1 Kegunaan Praktis 9

1.5.2 Kegunaan Akademis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1 Persepsi Kebermanfaatan 11
2.1.1.1 Pengertian Persepsi Kebermanfaatan 11
2.1.1.2 Indikator Persepsi Kebemanfaatan 11
2.1.2 Persepsi Kemudahan 13
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kemudahan..... 13
2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan 13
2.1.3 Kepuasan Pengguna..... 14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna..... 14
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna 15
2.1.4 *E-filing*..... 15
2.1.4.1 Pengertian *E-filing*..... 15
2.1.4.2 Indikator *E-filing* 16
2.2 Kerangka Pemikiran..... 17
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap *E-filing* 17
2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap *E-filing* 18
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *E-filing* 19
2.3 Hipotesis 21
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian 22
3.1.1 Jenis Penelitian yang digunakan..... 23
3.1.2 Objek Penelitian 24
3.1.3 Unit Analisis..... 25
3.1.4 Unit Observasi..... 25

3.2 Operasionalisasi Variabel 26
3.3 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data 32
3.3.1 Sumber Data 32
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 33
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 37
3.4.3.1 Tempat Penelitian 37
3.4.3.2 Waktu Penelitian 37
3.5 Metode Pengujian Data 38
3.5.1 Uji Validitas 38
3.5.2 Uji Reliabilitas 39
3.6 Metode Analisis Data 41
3.6.1 Analisis Data Deskriptif 41
3.6.2 Analisis Data Verifikatif 42
3.6.3 Pengujian Hipotesis 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 55
4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuisioner (*Respon Rate*) 56
4.1.2 Profil Responden 56
4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 59
4.1.3.1 Validitas dan Reliabilitas 60

4.1.4 Analisis Desktiptif 62
4.1.4.1 Analisis Desktiptif variabel persepsi kebermanfaatan..... 63
4.1.4.2 Analisis Deskriptif variabel persepsi kemudahan..... 68
4.1.4.3 Analisis Deskriptif variabel kepuasan pengguna..... 72
4.1.4.4 Analisis Desktiptif variabel *e-filing*..... 76
4.1.5 Analisis Verifikatif 79
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 81
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 86
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 89
4.2 Pembahasan..... 92
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap *E-filing* 92
4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap *E-filing* 94
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *E-filing* 95
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 98
5.2.1 Saran Praktis..... 98
5.2.2 Saran Akademis..... 99
DAFTAR PUSTAKA.....100
LAMPIRAN.....104