DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DARTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Rumusan Masalah 7

1.4 Tujuan Penelitian 8

1.5 Kegunaan Penelitian 8

1.5.1 Kegunaan Praktis 9

1.5.2 Kegunaan Teoritis 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 10

2.2 Kerangka Pemikiran 21

2.3 Hipotesis Penelitian 24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 25

3.2 Operasionalisasi Variabel 30

3.3 Sumber Data (Data Primer) 34

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian 36

3.4.1 Populasi 36

3.4.2 Penarikan Sampel 37

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian 38

3.5 Metode Pengujian Data 39

3.6 Metode Analisis Data 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

4.1 Hasil Penelitian 58

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner (*Respon Rate*) 58

4.1.2 Profil Responden 59

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian 61

4.1.3.1 Validitas 61

4.1.3.2 Realibilitas 62

4.1.4 Analisis Deskriftif 63

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasaan

Wajib Pajak Orang Pribadi 64

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kebermanfaatan 66
4.1.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *E-Filling* 71
4.1.5 Analisis Verifikatif 74
4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) 76
4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 81
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis 83
4.2 Pembahasaan 86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 92
5.2 Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 100