

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4.1 Maksud Penelitian .....	9
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	10
1.5.1 Kegunaan Praktis .....	10
1.5.2 Kegunaan Akademis .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>

2.1	Kajian Pustaka .....	12
2.1.1	<i>e</i> -SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik .....	12
2.1.1.1	Indikator Penerapan <i>e</i> -SPT .....	13
2.1.2	Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.1	Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3	Kepuasan Wajib Pajak.....	16
2.1.3.1	Indikator Kepuasan Wajib pajak .....	17
2.2	Kerangka Pikir .....	17
2.2.1	Pengaruh Penerapan <i>e</i> -SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	17
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	18
2.3	Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	22
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	24
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.1	Sumber Data .....	28
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4	Populasi, Sampel dan Tempat Serta Waktu Penelitian.....	29
3.4.1	Populasi .....	29
3.4.2	Penarikan Sampel .....	30
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.4.3.1	Tempat Penelitian .....	32
3.4.3.2	Waktu Penelitian .....	32
3.5	Metode Pengujian Data .....	34
3.5.1	Uji Validitas .....	34
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.6	Metode Analisis Data .....	37
3.6.1	Analisis Data Deskriptif .....	37
3.6.2	Analisis Data Verifikatif .....	39

3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Unit Analisis dan Unit Observasi .....	55
4.1.2 Jumlah Responden dan Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	55
4.1.3 Karakteristik Responden .....	57
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas .....	61
4.1.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	63
4.1.5 Hasil Analisis Deskriptif .....	64
4.1.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Penerapan <i>e</i> -SPT ( $X_1$ ) .....	65
4.1.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	71
4.1.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $Y$ ) .....	78
4.1.6 Analisis Verifikatif .....	83
4.1.6.1 Pengujian Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	86
4.1.6.2 Pengujian Kecocokan Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	93
4.1.6.2.1 Koefisien Korelasi .....	93
4.1.6.2.2 Koefisien Determinasi .....	94
4.1.6.3 Pengujian Hipotesis .....	96
4.2 Pembahasan .....	99
4.2.1 Pengaruh Penerapan <i>e</i> -SPT Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	99
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>

5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	108
5.2.1 Saran Operasional.....	108
5.2.2 Saran Akademis.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>115</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>154</b>