UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
DAFTAR ISTILAH x
INTISARI xi
ABSTRACT xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. LATAR BELAKANG 1
B. RUMUSAN MASALAH 8
C. PERTANYAAN PENELITIAN 8
D. TUJUAN PENELITIAN 8
E. MANFAAT PENELITIAN 9
F. KERANGKA PEMIKIRAN 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
A. KONDISI UMUM 12
1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta 12
2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta 13
3. Struktur Organisasi 13
B. LANDASAN TEORI 14
1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 14
2. *Core Tax Administration System* (CTAS) 17
3. Kualitas Sistem (*System Quality*) 19
4. Kualitas Informasi (*Information Quality*) 21
5. Kualitas Layanan (*Servise Quality*) 23
6. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) 26
C. PENELITIAN TERDAHULU 28
D. HIPOTESIS 33
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. DESAIN PENELITIAN 38
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN 38
C. JENIS DAN SUMBER DATA 39
D. POPULASI DAN SAMPEL 39
1. Populasi 39
2. Sampel 40
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 41
F. TEKNIK ANALISIS DATA 42
1. Definisi Operasional Variabel 42
2. Uji Kualitas Instrumen Penelitian 45

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna Core Tax Administration System (CTAS) di KPP Pratama Yogyakarta
Sekar Pawestri, Siti Muslihah, S.E., M.Sc., CFP., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3. Uji Asumsi Klasik 46
4. Analisis Regresi Linear Berganda 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
A. DESKRIPSI DATA 50
1. Gambaran Umum Data Penelitian 50
2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 53
3. Rekapitulasi Kritik dan Saran Responden 56
B. HASIL ANALISIS 58
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian 58
2. Uji Asumsi Klasik 60
3. Analisis Regresi Linear Berganda 63
C. INTERPRETASI DAN PEMBAHASAN 67
1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *Core Tax Administration System* (CTAS) 67
2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *Core Tax Administration System* (CTAS) 69
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Penggua *Core Tax Administration System* (CTAS) 71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 75
A. KESIMPULAN 75
B. KETERBATASAN PENELITIAN 75
C. SARAN 76
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN 81