UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Kesuksesan Sistem Coretax Menggunakan Information Systems Success Model (DeLone & McLean):
Pendekatan Kualitatif Pada Pengguna Konsultan Pajak**
Muhammad Khoiril Fadly, Prof. Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis iii
Kata Pengantar iv
Daftar Isi vii
Daftar Tabel x
Daftar Gambar xi
Daftar Lampiran xii
Intisari xiii
Abstract xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Motivasi Penelitian 7
1.6 Manfaat Penelitian 8
1.6.1 Manfaat Teoretis 9
1.6.2 Manfaat Praktis 9
1.7 Kontribusi Penelitian 10
1.7.1 Kontribusi Konseptual 10
1.7.2 Kontribusi Metodologis 10
1.7.3 Kontribusi Praktis 11

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Kesuksesan Sistem Coretax Menggunakan Information Systems Success Model (DeLone & McLean):
Pendekatan Kualitatif Pada Pengguna Konsultan Pajak**
Muhammad Khoiril Fadly, Prof. Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 11
1.8.1 Ruang Lingkup Penelitian 11
1.8.2 Batasan Penelitian 12
1.9 Sistematika Penulisan 13
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1 Landasan Teori 15
2.1.1 *Information System Success Model* (ISSM) 15
2.2 Tinjauan Pustaka 19
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Desain Penelitian 28
3.2 Definisi Operasional Variabel 30
3.2.1 Kualitas Sistem *(System Quality)* 30
3.2.2 Kualitas Informasi *(Information Quality)* 31
3.2.3 Kualitas Layanan *(Service Quality)* 33
3.3 Populasi Sampel Penelitian 34
3.3.1 Populasi Penelitian 34
3.3.2 Sampel Penelitian 35
3.4 Instrumen Penelitian 36
3.4.1 Instrumen yang digunakan 36
3.4.2 Tata Cara Pengembangan Instrumen 37
3.4.3 Persyaratan Validitas dan Reliabilitas 37
3.5 Teknik Pengumpulan Data 38
3.6 Teknik Analisis Data 40
3.6.1 Kondensasi Data *(Data Condensation)* 41
3.6.2 Penyajian Data *(Data Display)* 41

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Kesuksesan Sistem Coretax Menggunakan Information Systems Success Model (DeLone & McLean):
Pendekatan Kualitatif Pada Pengguna Konsultan Pajak**
Muhammad Khoiril Fadly, Prof. Sony Warsono, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi 42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43

4.1 Deskripsi Data 43

4.2 Pembahasan 48

4.2.1 Kualitas Sistem 48

4.2.2 Kualitas Informasi 64

4.2.3 Kualitas Layanan 79

BAB V SIMPULAN 91

5.1 Simpulan 91

5.2 Keterbatasan 93

5.3 Implikasi 94

5.3.1 Implikasi Praktis 94

5.3.2 Implikasi Teoretis 96

5.4 Rekomendasi 96

Daftar Pustaka 98

Lampiran 101