



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing pada KPP Pratama Sleman

ADE RATNA MASFUFAH, Dianila Oktyawati, S.A., M.Acc., Ak., CA., BKP., CMA.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mengisi kuesioner serta berdasarkan *purposive sampling*. Dalam pengolahan data penulis menggunakan regresi linier berganda yang dianalisis melalui SPSS. Pada hasil akhir dari penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman

Kata Kunci : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, wajib pajak, *e-filing*, kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing pada KPP Pratama Sleman

ADE RATNA MASFUFAH, Dianila Oktyawati, S.A., M.Acc., Ak., CA., BKP., CMA.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of system quality, quality of information, and quality of service towards e-filing user taxation satisfaction in KPP Pratama Sleman. This study uses quantitative methods with data collection techniques by filling out questionnaires and based on purposive sampling. In processing the data the author uses multiple linear regression which is analyzed through SPSS. In the final results of this study, it can be seen that the system quality, information quality, and service quality have a significant influence on the satisfaction of taxpayers of e-filing users at the KPP Pratama Sleman.

Keywords: quality of system, quality of information, and quality of service, taxpayer, e-filing, user satisfaction.