

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA <i>E-FILING</i> PADA KPP PRATAMA SLEMAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	7
2.1 Kondisi Umum	7
2.1.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman	7
2.1.2 Visi dan Misi	7
2.1.3 Visi	7
2.1.4 Misi	7
2.2 Tinjauan Pustaka	8
2.2.1 Wajib Pajak	8
2.2.2 E-filing	8
2.2.3 Kepuasan Pengguna	9



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/>

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

2.3.4	Kualitas Sistem	10
2.2.5	Kualitas Informasi	11
2.2.6	Kualitas Layanan	12
2.3	Keaslian Penelitian	14
2.4	Hipotesis	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Desain Penelitian	18
3.2	Jenis dan Sumber Data	18
3.3	Populasi dan Sampel	18
3.3.1	Populasi	18
3.3.2	Sampel	19
3.4	Teknik Pengumpulan Data	21
3.5	Variabel	22
3.5.1	Uji Validitas	27
3.5.2	Uji Reliabilitas	28
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	28
3.5.3.1	Uji Normalitas	29
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	29
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	30
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.5.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.5.4.2	Uji Simultan F	32
3.5.4.3	Uji Parsial T	32
3.5.4.4	Uji Hipotesis	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Analisis (Deskripsi dan Inferensi)	35
4.1.1	Deskripsi Responden	35
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.3	Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan	36
4.1.4	Analisis Uji Asumsi Klasik	38
4.1.4.1	Uji Normalitas	38
4.1.4.2	Uji Multikolinearitas	40
4.1.4.3	Uji Heteroskedastisitas	41

4.1.5	Analisis Uji Regresi Linear Berganda	42
4.1.5.1	Uji Simultan F	43
4.1.5.2	Uji Parsial T	44
4.2	Pembahasan	44
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	44
4.2.2	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	45
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	46
4.2.4	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		54