

## 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 .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
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
2.1.2.1 Visi .....	7
2.1.2.2 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
2.2.4	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
4.1.4.4	Analisis Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	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