

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Teori Pemungutan Pajak	10
2. Kepuasan Wajib Pajak	10
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Kompetensi Petugas Pajak	15

5. Efektivitas Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i>	19
6. Kelayakan Menggunakan Sistem <i>e-Filing</i>	22
7. Pajak	25
8. Sistem Elektronik Perpajakan	28
9. Pelaporan Pajak Menggunakan <i>e-Filing</i>	29
B. Hasil Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Teoretik	39
D. Perumusan Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	45
B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	45
C. Metode Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel	47
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	60
1. Subjek Penelitian	60
2. Deskripsi Responden	62
B. Pengujian Hipotesis	67
1. Uji Kualitas Data.....	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Reliabilitas	70

2. Statistik Deskriptif	71
3. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Normalitas.....	74
b. Uji Linearitas	76
c. Uji Multikolonieritas.....	80
d. Uji Heteroskedestisitas	81
4. Analisis Regresi Linier Berganda	83
5. Uji Hipotesis	86
a. Uji Koefisien Determinasi	86
b. Uji Statistik F	87
c. Uji Statistik t	89
C. Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	98
B. Implikasi	98
C. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Keterangan.....	105
2	Kuesioner Penelitian Sebelum Uji Validitas.....	106
3	Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan – Uji Validitas.....	110
4	Jawaban Pernyataan Kompetensi Petugas Pajak – Uji Validitas....	111
5	Jawaban Pernyataan Efektivitas Sistem <i>e-Filing</i> – Uji Validitas ...	112
6	Jawaban Pernyataan Kelayakan Sistem <i>e-Filing</i> – Uji Validitas....	113
7	Jawaban Pernyataan Kepuasan Wajib Pajak – Uji Validitas	114
8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	115
9	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak	116
10	Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i>	117
11	Hasil Uji Validitas Variabel Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i>	118
12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak	119
13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	120
14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Petugas Pajak	121
15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i> ...	122
16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i>	123
17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	124
18	Kuesioner Penelitian Sesudah Uji Validitas	125
19	Jawaban Pernyataan – Kualitas Pelayanan	129
20	Jawaban Pernyataan – Kompetensi Petugas Pajak	132

21	Jawaban Pernyataan – Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i>	135
22	Jawaban Pernyataan – Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i>	138
23	Jawaban Pernyataan – Kepuasan Wajib Pajak.....	141
24	Hasil Uji Statistik Deskriptif	144
25	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov ..	145
26	Hasil Uji Linearitas - Kualitas Pelayanan	146
27	Hasil Uji Linearitas - Kompetensi Petugas Pajak	147
28	Hasil Uji Linearitas - Efektivitas Penggunaan <i>e-Filing</i>	148
29	Hasil Uji Linearitas - Kelayakan Penggunaan <i>e-Filing</i>	149
30	Hasil Uji Multikolonieritas	150
31	Hasil Uji Heteroskedestisitas Uji <i>Glejser</i>	151
32	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	152
33	Hasil Uji Koefisien Determinasi	153
34	Hasil Uji Statistik F	154
35	Hasil Uji Statistik t	155
36	Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	156

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II.1	Hasil Penelitian yang Relevan	31
III.1	Pengukuran Terhadap Variabel	46
III.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	51
IV.1	Rincian Pembagian dan Pengembalian Kuesioner	61
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	64
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Memiliki NPWP.....	66
IV.7	Hasil Uji Validitas	68
IV.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
IV.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif	72
IV.10	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Kolmogorov-Smirnov ..	75
IV.11	Hasil Uji Linearitas-Kualitas Pelayanan	77
IV.12	Hasil Uji Linearitas-Kompetensi Petugas Pajak	78
IV.13	Hasil Uji Linearitas-Efektivitas Menggunakan <i>e-Filing</i>	78
IV.14	Hasil Uji Linearitas-Kelayakan Menggunakan <i>e-Filing</i>	79
IV.15	Hasil Uji Multikolonieritas	80
IV.16	Hasil Uji Heteroskedestisitas	82
IV.17	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85

IV.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
IV.19	Hasil Uji Statistik F	88
IV.20	Hasil Uji Statistik t	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
III.1	Kerangka Pemikiran	39
IV.1	Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan Grafik P-Plot	75
IV.2	Hasil Uji Heteroskedestisitas Menggunakan Grafik Scatterplot	83