

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA BANDAR LAMPUNG)

Oleh :

Ridho Satria

1912120127

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna e-filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandar Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Data yang digunakan menggunakan data primer yang berdasarkan dari jawaban kuesioner. Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kemudahan Akses terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna e-filing, sedangkan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna e-filing.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kemudahan Akses.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, QUALITY OF INFORMATION, SERVICE QUALITY AND EASE OF ACCESS ON E-FILLING USER SATISFACTION (Case Study on Individual Taxpayers in Bandar Lampung City)

By: Ridho Satriaji

This study purpose was to empirically prove The Effect of System Quality, Quality of Information, Service Quality, and Ease of Access on E-filing User Satisfaction for individual taxpayers at KPP Pratama Bandar Lampung. The sample used in this study were 50 respondents. The data used was primary data based on questionnaire answers. The analysis method used to process data in this study was quantitative analysis techniques. The results of this study indicated that Service Quality and Ease of Access affected on e-filing User Satisfaction, meanwhile System Quality and Quality of Information did not effect e-filing User Satisfaction.

Keywords: *System Quality, Quality of Information, Service Quality, Ease of Access.*