

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>16</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
Pada Wajib Pajak OP Pada Kota Bandar Lampung)”. .....	5
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2    Manfaat Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN</b> .....	<b>7</b>
Teori Information Sytem Succes .....	8
2.1 Kepuasan Pengguna.....	9
2.1.1    Indikator Kepuasan Pengguna.....	10
2.2 Kualitas Sistem.....	11
2.3 Kualitas Informasi .....	12
2.4 Kualitas Layanan .....	12
2.5 Kemudahan Akses.....	13
2.5.1    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Akses.....	14
2.5.2    Indikator Kemudahan Akses.....	14

2.6 Penelitian Terdahulu .....	15
2.7 Kerangka Pemikiran .....	20
2.9. Pengembangan Hipotesis .....	20
2.9.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	20
<b>H1 .....</b>	<b>21</b>
2.9.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing. ....	21
2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	22
2.9.4 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Metode Analisa Data .....	30
3.6.1 Uji Instrumen.....	31
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.4 Uji Hipotesis .....	33
3.6.5 Uji R2 (Koefisien Determinasi).....	34
3.7 Pengujian Hipotesis.....	35
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>
4.1 Deskripsi Data .....	36
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	36
4.1.2 Identitas Responden.....	37
4.1.3 Statistik Deskriptif .....	38
4.2 Uji Analisis Data .....	39
4.2.1 Uji Validitas Data .....	39
4.2.2 Pengujian Reliabilitas .....	40
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
4.3.1 Uji Normalitas Data .....	41
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	42
4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	43

4.4 Pengujian Hipotesis.....	43
4.4.1 Uji Regresi .....	43
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.4.3 Uji Kelayakan Model .....	45
4.4.4 Uji Hipotesis .....	46
4.5 Pembahasan.....	47
4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	47
4.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing. ....	48
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing .....	49
4.5.4 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	51
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
<b>DATA SPSS .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Penggunaan Sistem E-Filing .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner .....	36
Tabel 4. 2 Identitas Responden.....	37
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4. 4 Uji Validitas Data .....	39
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Data .....	40
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Data.....	41
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas .....	42
Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	45
Tabel 4. 11 Uji Kelayakan Model.....	46
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
-------------------------------------	----