**BAB V  
SIMPULAN DAN SARAN**

**5.1** **Simpulan**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan secara empiris adanya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pegawai KP2KP Bandar Jaya sebanyak 35 responden yang kemudian data diuji menggunakan SPSS Vol 20. Berdasarkan analisis dan pengujian data dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Kualitas Informasi Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Persepsi Kegunaan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

**5.2 Saran**

Berdasarkan keterbatasan penelitian di atas, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian yang selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar yaitu dengan menggunakan sampel lebih dari satu KPP Pratama atau satu kanwil.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti, persepsi kemudahan pengguna, dan lain-lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna SIDJP.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan instrumen penelitian yang lebih baik dan bekerjasama dengan pengembang, sehingga diharapkan pengguna merasa memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan data penelitian yang sebenar-benarnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

A,O’brien, James, 2006, Introducing To Information System, Jakarta: Salemba Empat,.

AC Nielsen. (2000). EPIC Dimensions of advertising Effectiveness. AC Nielsen Ads@work

Ajzen, I. 1991. The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. Reading, MA: Addison-Wesley

Alfansi, Lizar. 2012. *Pemasaran Jasa Finansial*. Jakarta: Salemba Empat

Azhar Susanto,2008. Sistem informasi Akuntansi, Bandung , Lingga jaya. Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. *An Integrative Approach To The Assessment of ECommerce Quality. Journal of Electronic Commerce Research*. 2003

Chen, C. (2010). Information & Management Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-filing Systems — An Empirical Study*. Journal of Information & Management*, *47*, 308–315.

Cheng, K. (2013). An Evaluation of RFID Door Security System at Taipei Arena Ice Land Based on Technology Acceptance Model*. Journal of Management & Information Systems*, *17*(2), 117–131.

Chin, W and Todd P.1995. *On the Use, Usefulness, and Ease of Us of Structural Equation Modeling in* MIS *Research: A Note of Caution.* Journal of Management Information System Quarterly. Vol 9 no 5.

Davis, F.D., *“Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,”* MIS Quarterly, vol. 13, no. 3, pp. 319-340, 1989.

Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information System Research, *3*(1), 60–95.

Delone, W., & Mclean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. Journal of Management Information System*, *19*(4), 9–30.

Derizky, RM .(2019)., Skripsi. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP” (Studi Kasus pada KPP Pratama Surabaya Rungkut). Yogyakarta

Devaraj S, Fan M, and Kohli R (2002) Atecendents of B2C Channel Satisfaction and Preference: Validating E-Commerce Metrics. Information System Research 13(3), 316-333.

Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing Satisfaction. MIS Quarterly, 12, 2. 159-174.

Effendi Nur Hasan, Mulyoto, Nunuk Suryani, 2013, Jurnal Teknologi Pendidikan, Volume 1, No 2, Halaman 214-225

Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

Gomar Wirahutama. 2011. “*Ambiguitas Peran sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada DPKAD Kota Semarang”*. Skripsi. UNDIP. Semarang.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen, 2003. Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality. Quality Management Journal 10, No. 4: 39- 54.

Hanafizadeh, Payam *et al*, 2013 “Mobile Banking Adoption by Iranian Clients”. *Telematics and Informatics* 31. Pp 62-78

Istianingsih, dan Wijanto, Setyo H. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. SNA XI Pontianak.

Ives, B., M.H, Olson, and JJ. Baroudi. 1983. “The Measurement of User Information Satisfaction”. *Communications of the ACM*. 26. October. pp. 785-793

Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset Keputusan menteri keuangan nomor 885/KMK.03/2016

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 443/KMK.01/2011 Tentang Organisasi dan Tata Kerja

Khairunnisa, D.E. (2017). “Pengaruh model pembelajaran Conceptual Understanding Procedures (CUPs) dengan strategi Think Talk Write (TTW) terhadap kemampuan pemahaman dan disposisi matematis siswa SMA”. Skripsi. UNPAS Bandung: Tidak diterbitkan

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Control. Edisi Kesembilan, Jilid 1.Jakarta, Prehalindo.

Liu, C., and Arnett, K.P. 2000. Exploring the factors associated with website success in the context of electronic commerce. Information and Management,38, 23– 33

Livari, Juhani, 2005, ***An Empirical Test of the Delone and McLean Model of Information System Success,*** Database for Advances in Information System, Spring., 36,2.pg.8.

Mandasari.I.A.C.S & Goantari.I.G.A.K.2017. Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas.Skripsi.Universitas Udayana.Bali

McKiney, V., Yoon, K., and Zahedi, Fatemeh, (2002). *“The Measurement of Web Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach”,* Information System Research, 13,3.

Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005. *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*. Management Information Systems, 21(4): 199-235.

Oliver, Riscrd L, (1997), Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore.

Pajak Nomor per-160/PJ/2006

Pandiangan, Liberty. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru. Jakarta: PT Elex Media Komput Indo.

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing.

Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002 Asessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*. Vol.13, No.1.pp. 29-34.

Saha, P., Nath, A. K., & Sangari, E. S. (2012). Evaluation of Government E-Tax Websites : An Information Quality and System Quality Approach, *6*(3), 300– 321.

Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Journal of Information Systems Research*, 8, 240-253.

Seddon, P. B., & Kiew, M. (1996). A partial Test and Development of DeLone and McLean’s Model of IS Success, *4*(1), 90–109.

Seddon, P.B & M, Y. Kiew. 1994. A partial test and development of the DeLone & McLean Model of IS success. Procceding of the international conference of information system. Vancouver Canada. ICIS 1994. Pp 90-109.

Sugihartono, dkk, 2007:8. Teori tentang pengertian persepsi.Yayasan Kanisius, Jakarta.

Sugiyono, (2012), Metode Penelitian Bisnis, Cetakan ke Duabelas, CV Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Dirjen Pajak SE-19/PJ/2007 tentang Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

UU KUP Nomor 28 Tahun 2007

Webber, Ron. 1999.Information System Control and Audit. First Edition, .New Jersey: Prentice Hall Inc.

Wibowo.2008.Manajemen Kinerja.Jakarta.Penerbit:Rajagrafindo Persada.

Zeithaml, V. *et al*. 1990. Delivering Quality. 5 th Edition, Free Press A Division of Macmillan Inc.

<http://eprints.polsri.ac.id/3724/3/3.%20BAB%202.pdf>

<https://www.online-pajak.com/dirjen-pajak-strategi-dan-capaian-penerimaan-pajak-tahun-2018>

<file:///E:/SKRIPSI/pengertian%20pajak.pdf>

<https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/686/jbptunikompp-gdl-muhammadra-34270-1-unikom_m-l.pdf>

<http://e-journal.uajy.ac.id/974/3/2EA16812.pdf>

<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-pajak-fungsi-dan-jenis-jenisnya>

<http://scdc.binus.ac.id/himsisfo/2016/07/pengertian-sistem-informasi/>

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-efektivitas.html>

<http://eprints.uny.ac.id/9022/3/BAB%202%20-08412141046.pdf>

<http://digilib.unila.ac.id/6353/16/BAB%20II.pdf>