

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
INTISARI.....	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Theory of planned behavior (TPB).....	7
2.2 Variabel Dependent	7
2.2.1 Kepuasan wajib pajak	7
2.3 Variabel Independent	10
2.3.1 Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik perpajakan	10
2.3.2 Kompetensi pegawai pajak	12
2.4 Penelitian Terdahulu	14

2.5 Pengembangan Hipotesis	19
2.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan pada....	19
kepuasan wajib pajak	19
2.52. Pengaruh kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak.	20
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Sumber dan Jenis data	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Variabel dan Indikator	25
3.6 Teknik Analisis.....	32
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	32
3.6.2 Analisis Uji Kualitas Data	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4 Pengujian Hipotesis	35
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian / Responden	39
4.2 Deskripsi karakteristik data responden.....	40
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	44
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.4.1 Hasil Uji Validitas	47
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
4.5.2 Hasil Uji Multikoneearitas.....	53
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.6 Hasil Uji Hipotesis	56
4.7 Pembahasan	62
BAB V.....	66
PENUTUP	66

5.1	Kesimpulan	66
5.2	Implikasi	67
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	69
	DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Penilaian skor kuosioner.....	24
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2 Usia Responden.....	41
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Jenis sistem elektronik Yang Digunakan.....	44
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kompetensi pegawai pajak (X2).....	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikonearitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (F)	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	60
Tabel 4.16 Hasil uji pasrial (t).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Hesteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi	75
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	76
Lampiran 2 Surat keterangan penelitian dari KPP Tegal.....	77
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 5 Data Tabulasi	84
Lampiran 6 Deskriptif Statistik	101
Lampiran 7 Deskripsi Responden.....	101
Lampiran 8 Uji Validitas.....	104
Lampiran 9 Uji Reliabilitas	109
Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 11 Hasil SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
Lampiran 12 Hasil SPSS Uji Hipotesis.....	114