

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
SURAT PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABTRAKSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Telaah Teori	14
2.1.1. <i>Expectancy Theory</i>	14
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2.1.3. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean ...	17
2.1.3.1. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	21
2.1.3.2. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	22
2.1.3.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	22
2.1.3.4. Penggunaan (<i>Use</i>)	23
2.1.3.5. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	23
2.1.3.6. Manfaat (<i>Net Benefits</i>)	25
2.1.4. <i>E-Billing System</i>	26
2.2. Telaah Penelitian Sebelumnya	29
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	33
2.4. Hipotesis Penelitian	34
2.4.1. Pengaruh Kualitas Informasi dari <i>E-Billing</i> Terhadap Penggunaannya	34
2.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem dari <i>E-Billing</i> Terhadap Penggunaannya	35
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan dari <i>E-Billing</i> Terhadap Penggunaannya	36

2.4.4.	Pengaruh Kualitas Informasi dari <i>E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	37
2.4.5.	Pengaruh Kualitas Sistem dari <i>E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	38
2.4.6.	Pengaruh Kualitas Layanan dari <i>E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	38
2.4.7.	Pengaruh Penggunaan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	39
2.4.8.	Pengaruh Penggunaan <i>E-Billing</i> Terhadap Manfaat yang Diterima Wajib Pajak	40
2.4.9.	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Manfaat yang Diterimanya	41
2.4.10.	Pengaruh Manfaat yang Diterima Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E- Billing</i> dan Kepuasannya Dalam Menggunakan <i>E-Billing</i>	41
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Disain Penelitian	43
3.2.	Populasi dan Sampling Penelitian	43
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	46
3.3.1.	Kualitas Informasi	46
3.3.2.	Kualitas Sistem	47
3.3.3.	Kualitas Layanan.....	47
3.3.4.	Penggunaan	48
3.3.5.	Kepuasan Pengguna	48
3.3.6.	Manfaat yang Diterima	48
3.4.	Instrumen Penelitian	49
3.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.6.	Metode Pengumpulan Data	50
3.7.	Uji <i>Non Respon Bias</i>	50
3.8.	Teknik Analisis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Data Penelitian	58
4.1.1.	Gambaran Umum Responden	58
4.1.2.	Uji <i>Non Respon Bias</i>	60
4.1.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.1.4.	Statistik Deskriptif	67
4.1.5.	Uji Asumsi Analisis Jalur	70
4.1.5.1.	Uji Normalitas.....	70
4.1.5.2.	Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	71
4.1.5.3.	Evaluasi atas Nilai Residual.....	72
4.2.	Hasil Penelitian	72
4.2.1.	Analisis Jalur	72
4.2.2.	Evaluasi atas Kriteria <i>Goodness of Fit Model</i>	73
4.2.3.	Pengujian Hipotesis.....	74
4.3.	Pembahasan	78

BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan dan Implikasi	87
5.1.1. Kesimpulan	87
5.1.2. Implikasi	88
5.2. Keterbatasan dan Saran	89
5.1.1. Keterbatasan	89
5.1.1. Saran	89
Daftar Pustaka	91
Lampiran	96