

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, & Ihsan, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal BPPK*, 11 (2), 12-34.
- Agung, A., Et Al. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, Volume 10(2), Juli 2021, Pp. 128-136 ISSN 2549-8037, EISSN 2549-8045.
- Asti, I. M. (2022). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar Utara. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin
- Ardillah, K. (2022). *Tax Awareness, Tax Services Quality, And Tax Sanctions On Individual Taxpayer Compliance. The Accounting Journal Of Binaniaga vol 07.*
- Bardani, B. C., & Shihab, M. S. (2022). Membangun Loyalitas Melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), Maret 2022, P-ISSN: 2622-2191, E-ISSN: 2622-2205.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9– 30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Direktorat Jenderal Pajak. (2022) Perpajakan. (online), ([Https://Pajak.Go.Id](https://Pajak.Go.Id), diakses Agustus 10,2023)
- Djayapranata, G. F. (2020). Konsumen Tidak Selalu Linear Dengan Loyalitas Konsumen: Analisis Pada Restoran Cepat Saji Di Indonesia kepuasan. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*. 03(04).
- Farhimsyah, F. (2023). Analisis Kesuksesan E-Filing Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. ([repository.unhas.ac.id](https://repository.unhas.ac.id))
- Hutama,F.H., & Hutami, R. R. F. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada JD.ID.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mclean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6, 44-52.  
<https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
- Ivanovska, A. (2023). *Tax Administration In The Conditions Of Digitalization In The Countries Of The European Union: Experience For Ukraine. Economics. Finances. Law.*
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2016-2020. Laporan Kinerja DJP. (Online), (Laporan Kinerja Djp Tahun 2016-2020, diakses Agustus 8,2023)
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. 2008. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik,(online), ([Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/39047/Uu-No-14-Tahun-2008](https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/39047/Uu-No-14-Tahun-2008), diakses Agustus 12,2023)

- Kuncoro,S.N (2022) Penerapan Model Delone & Mclean Untuk Menganalisis Kesuksesan Website Repositori Universitas Dinamika. Surabaya: Universitas Dinamika.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Purwiyanti, D. W & Laksito, H. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Diponegoro *Journal Of Accounting*, 9(2): 1–9.
- Uma, S. & Bougie, R. 2017. Metode Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 6. Jakarta : Salemba Empat
- Sinelnikov, Murylev, S. G., Milogolov, N. S., & Berberov, A. B. (2022). *Digitalization Of Tax Administration In Russia: Opportunities And Risks. Ekonomicheskaya Politika.*
- Sundaram, R., & Shankar. (2017). *Impact Of E-Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: Empirical Study In India Online Business. Kinerja*, 21(1), 48-69.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, W. (2015). Metodologi Riset Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, W. (2022). Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi (Pendekatan Kuantitatif). Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Susuawu, D., Et Al. (2020). *Does Service Quality Influence Tax Compliance Behavior Of Smes? A New Perspective From Ghana. International Journal Of Economics And Financial Issues.*
- Syahnur.,Fatimah,N.K, & Dharsana,T. (2022) Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem

- Informasi DeLone dan McLean. SEIKO : *Journal of Management & Business*, 5(2), 2022. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2010>.
- Nguyen, Et Al. (2020). *Determinants Influencing Tax Compliance: The Case Of Vietnam. Journal Of Asian Finance, Economics And Business* 7(22)
- Tahar, A., & Sabiqoh, A. J. (2020). Persepsi Kebermanfaatan, Appearance, Dan Individualism Terhadap Penggunaan E-Filing Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(11), 2983-2998.
- Tjen, C., Indriani, V., & Wicaksono, P. (2019). *Prior Experience, Trust, And IS Success Model: A Study On The Use Of Tax E-Filing In Indonesia. Journal Of The Australasian Tax Teachers Association: Volume 14, Issue 1, 240- 263*
- Utomo,S.G, Titisari.H.K & Wijayanti. A (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program studi Akuntansi*, 6 (1) Mei 2020. ISSN 2443-3071 (Online). (DOI: 10.31289/jab.v6i1.2752)
- Yakubu, M. N., & Dasuki, S. I. (2018). *Assessing Elearning Systems Success In Nigeria: An Application Of The Delone And Mclean Information Systems Success Model. Journal Of Information Technology Education: Research*, 17, 182-202.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1****BIODATA****IDENTITAS DIRI**

Nama : Aisyah Luqman Argubi  
Tempat,tanggal lahir : Jakarta, 25 Maret 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Rumah : Jl cipinang lontar  
Telepon Rumah dan HP : 085904261087  
Alamat E-mail : aisyah.la03@gmail.com

**RIWAYAT PENDIDIKAN****Pendidikan Formal**

- 1.TK Nurul Huda
- 2.Sd Negeri 22 Jakarta
- 3.SMP Negeri 243 Jakarta
- 4.SMK Muara Indonesia Jakarta

**Pendidikan Non formal**

- 1.Kursus Bahasa LB LIA Jakarta (2019)
- 2.Pelatihan Basic Learning Skill, Character, and Creativity (BALANCE) Universitas Hasanuddin (2020)
- 3.Bina Kader Mahasiswa Akuntansi (BKMA) Ikatan Mahasiswa Akuntansi Universitas Hasanuddin (2021) dan Latihan Kepemimpinan Tingkat Menengah FEB-UH (2022)

**Pengalaman****Organisasi**

1. Menjadi Fasilitator Study Club IMA FEB-UH dan Mengikuti kepanitiaan yang di adakan di lingkup Kema FEB-UH
2. Koordinator Media Kreatif Informasi Sema FEB-UH 2022-2023

**Kerja**

1. Prakerin Kerja Lapangan bagian pelayanan di kantor pelayanan pajak pratama cakung 1 (2017) dan staff magang di kantor pelayanan pajak pratama (KPP Makassar Utara).

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar,18 januari 2024

**Lampiran 2****KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden

Bersama ini saya,

Nama : Aisyah Luqman Argubi

NIM : A031201137

Dengan Hormat,

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dalam rangka pelaksanaan penelitian saya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Loyalitas Pengguna E-Filing**" yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung dari partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab kuesioner. Demi kepentingan penelitian maka seluruh data responden akan dijamin kerahasiaannya. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Bapak/Ibu mengisi sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu dan kerjasamanya, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Aisyah Luqman Argubi

NIM A031201127

(Lanjutan 1)

**Petunjuk Pengisian**

1. Lengkapilah identitas diri Anda.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling tepat menurut Anda untuk setiap pernyataan yang ada dengan memberikan tanda ceklis (√).
3. Semua pernyataan harus dijawab.

**Identitas Responden**

Nama :

  

Umur : (18-25 Tahun) (25-35 Tahun) (36-45 Tahun)

 

(46-55 Tahun) (55&gt; Tahun)

 

Jenis Kelamin : (Laki-laki) (Perempuan)



Pernah menggunakan e-Filing untuk melaporkan SPT : (Ya) (Tidak)

Sudah berapa lama menggunakan e-Filing: Tahun.

**Pengukuran**

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju



### Variabel Kualitas Sistem

Mohon pilih dan beri tanda ceklis (√) pada kotak sesuai dengan yang Bapak/Ibu rasakan atau alami.

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Sistem <i>e-Filing</i> nyaman dan mudah untuk diakses					
2	Sistem <i>e-Filing</i> sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak					
3	Sistem <i>e-Filing</i> memiliki fungsi-fungsi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan dan Sistem <i>e-Filing</i> mampu merespon dengan cepat permintaan pengguna.					
4	Sistem <i>e-Filing</i> handal dan tidak mudah mengalami kerusakan/error.					
5	Penggunaan sistem <i>e-Filing</i> sangat menghemat waktu,biaya dalam melaporkan SPT dan keamana data pengguna dalam sistem terjamin					

### Variabel Kualitas Informasi

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Informasi yang disediakan oleh sistem <i>e-Filing</i> sangat lengkap					
2	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi sesuai dan sangat relevan dengan kebutuhan wajib pajak sehingga memudahkan pemahaman pengguna					
3	Informasi yang disediakan oleh sistem <i>e-Filing</i> sangat akurat dan bebas dari kesalahan.					
4	Informasi yang disediakan oleh sistem <i>e-Filing</i> terkait pelaporan pajak selalu <i>up to date</i> .					

### Variabel Kualitas Layanan

No	Daftar Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman dalam mengirim laporan SPT melalui sistem <i>e-Filing</i> .					
2	Ketika mendapatkan masalah, penyedia sistem <i>e-Filing</i> menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat.					
3	Sistem <i>e-Filing</i> tanggap dalam merespon segala bentuk keluhan pengguna.					
4	Sistem <i>e-Filing</i> memahami kebutuhan pengguna.					
5	Sistem <i>e-Filing</i> memiliki bentuk tampilan yang mudah dipahami pengguna.					

### Variabel Persepsi Kebermanfaatan

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Penggunaan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan kualitas hasil pelaporan saya.					
2	Penggunaan <i>e-filing</i> memudahkan dan menyederhanakan pelaporan pajak					
3	Penggunaan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan efektivitas kinerja saya.					
4	Penggunaan <i>e-filing</i> mampu menambah tingkat produktivitas dan performa pelaporan pajak.					

### Variabel Y Kepuasan Pengguna

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	E-filing memiliki fitur yang lengkap dalam proses pembayaran pajak secara online					
2	E-filing menampilkan informasi yang tepat dan benar sesuai dengan informasi yang dibutuhkan					
3	Tampilan visual website e-filing memiliki keteraturan serta rasa nyaman dalam penggunaannya					
4	pengaplikasian E-filing mudah digunakan disertai mekanisme pembayaran yang jelas dan mudah dipahami.					
5	Dengan adanya <i>e-filing</i> , pelaporan pajak dapat dilakukan tepat waktu sesuai jangka waktu pelaporan kapanpun dan dimanapun. Dan E-filing memproses data dengan cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.					

### Variabel Y Loyalitas

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya selalu menggunakan e-filing dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak					
2	Banyak keluhan dan persepsi orang lain mengenai e-filing, tapi saya tetap percaya pada e-filing					
3	Saya merekomendasikan e-filing pada orang sekitar saya dan menjelaskan jika ada problem atau keluhan untuk segera melapor ke call center pelayanan pajak					



## Lampiran 2 Analisis Statistik

### 1. Uji Validitas X<sub>1</sub>

		Correlations					Kualitas Sistem
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.835**	.800**	.650**	.771**	.895**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.835**	1	.853**	.609**	.778**	.900**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.800**	.853**	1	.743**	.871**	.946**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.650**	.609**	.743**	1	.726**	.843**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.771**	.778**	.871**	.726**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	.895**	.900**	.946**	.843**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 2. Uji Validitas X<sub>1</sub>

		Correlations				Kualitas Informasi
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
X2.1	Pearson Correlation	1	.851**	.855**	.851**	.942**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.851**	1	.816**	.892**	.941**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.855**	.816**	1	.866**	.939**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.851**	.892**	.866**	1	.955**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	.942**	.941**	.939**	.955**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas X<sub>3</sub>

		Correlations					Kualitas Layanan
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	.737**	.742**	.878**	.804**	.895**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.737**	1	.938**	.843**	.804**	.935**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.742**	.938**	1	.840**	.776**	.930**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.878**	.843**	.840**	1	.872**	.955**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.804**	.804**	.776**	.872**	1	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.895**	.935**	.930**	.955**	.917**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Validitas X<sub>4</sub>

		Correlations				Persepsi Kebermanfaatan
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
X4.1	Pearson Correlation	1	.835**	.845**	.899**	.939**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.835**	1	.901**	.904**	.951**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.845**	.901**	1	.917**	.957**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.899**	.904**	.917**	1	.974**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
Persepsi Kebermanfaatan	Pearson Correlation	.939**	.951**	.957**	.974**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Uji Validitas Y<sub>1</sub>

		Correlations					Kepuasan Pengguna
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
Y1.1	Pearson Correlation	1	.861**	.917**	.906**	.853**	.956**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.861**	1	.914**	.875**	.820**	.941**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.917**	.914**	1	.931**	.877**	.977**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.906**	.875**	.931**	1	.813**	.954**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.853**	.820**	.877**	.813**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pengguna	Pearson Correlation	.956**	.941**	.977**	.954**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. Uji Validitas Y<sub>2</sub>

		Correlations			Loyalitas Pengguna
		Y2.1	Y2.2	Y2.3	
Y2.1	Pearson Correlation	1	.844**	.861**	.956**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100
Y2.2	Pearson Correlation	.844**	1	.769**	.921**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100
Y2.3	Pearson Correlation	.861**	.769**	1	.941**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100
Loyalitas Pengguna	Pearson Correlation	.956**	.921**	.941**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

7. Uji Reliabilitas  $X_1$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.937	5

8. Uji Reliabilitas  $X_2$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.959	4

9. Uji Reliabilitas  $X_3$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.959	5

10. Uji Reliabilitas  $X_4$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.967	4

11. Uji Reliabilitas  $Y_1$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.973	5

12. Uji Reliabilitas  $Y_2$ **Reliability Statistics**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.928	3



## Lampiran 4 : Peta Teori

## PETA TEORI

No	Peneliti Dan Judul	Tujuan Penelitian	Teori/Hipotesis/Teknik Analisis	Variabel	Hasil Penelitian
1	Tjen C, Indriani V, Wicaksono P Prior Experience, Trust, And Is Success Model: A Study On The Use Of Tax E- Filing In Indonesia (2019)	Mengetahui Persepsi Pengajuan Pajak Online Di Indonesia Dengan Menggunakan Variabel Kepercayaan, Kualitas Dan Perceived Net Benefit. Makalah Ini Mengkaji Bagaimana Kualitas Sistem Informasi Akan Dipengaruhi Oleh Atribut Seperti Pengalaman Sebelumnya Dalam Pengajuan Pajak Offline, Kepercayaan Pada Pemerintah, Kepercayaan Pada Teknologi, Dan Kepercayaan Pada Situs Web E-Filing. Setelah Ini, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Manfaat Yang Dirasakan Dan Kepuasan Pengguna Akan Dieksplorasi	Data Dianalisis Dengan Structured Equation Model (Sem) Dan Is	Variabel Penelitian 1. Pengalaman 2. Kepercayaan Pemerintah 3. Kepercayaan Teknologi 4. Kepercayaan Pada Sistem E Filing 5. Kualitas Informasi 6. Kualitas Sistem 7. Kualitas Pelayanan 8. Pengguna 9. Kepuasan Pengguna Net Benefit	Kepercayaan Terhadap Pemerintah Dan Kepercayaan Terhadap Teknologi Mampu Membentuk Kepercayaan Terhadap Website E-Filing. Temuan Ini Mencerminkan Bahwa Kepercayaan Masyarakat Indonesia Terhadap Pemerintah Dan Kepercayaan Terhadap Teknologi Berperan Penting Dalam Niat Mereka Menggunakan E-Filing. Selain Itu, Penelitian Ini Juga Menunjukkan Bahwa Kepercayaan Terhadap Website E-Filing Berhubungan Signifikan Dengan Persepsi Pengguna

					Terhadap Atribut Sistem; Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan. Semua Elemen Kualitas Secara Signifikan Mempengaruhi Persepsi Kegunaan. Tapi Kualitas Informasi Tidak Berpegaruh Kepada Kepuasan.
2	Syarif Hidayatullah, Ummu Khourouh, Irany Windhyastiti, Ryan Gerry Patalo, Abdul Waris (2020)	Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19	Analisis Statistik Deskriptif	Variabel Penelitian 1. <i>System Quality</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Quality</i> 4. <i>User Satisfaction</i> 5. <i>Net Benefit</i>	Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih.
3	Afrizal Tahar dan alya jilan sabiqoh (2020) Persepsi Kebermanfaatan, Appearance, dan	bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, appearance, dan individualism terhadap	Menggunakan data primer dan penelitian ini menggunakan alat analisis SEM-PLS melalui aplikasi SmartPLS versi 3.3.2.	Variabel penelitian : 1. Appearance 2. Individualism 3. Kepuasan Pengguna	persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing sedangkan

	Individualism terhadap Penggunaan E-Filing dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening	penggunaan E-Filing dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening		4. Penggunaan E-Filing 5. Persepsi Kebermanfaatan	appearance dan individualism tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Sementara itu, kepuasan pengguna memediasi hubungan appearance dengan penggunaan e-Filing sedangkan kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan persepsi kebermanfaatan dan individualism dengan penggunaan e-Filing.
4.	Agung, A., et.al. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing	Bertujuan mengetahui apakah faktor persepsi kegunaan, kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem, pemahaman wajib pajak dapat berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk memakai sistem e-filing	menggunakan data primer dengan teknik survei yang mempergunakan media angket dan Analisis datanya menggunakan regresi linier berganda. Teori yang dipakai adalah teori TAM.	Variabel penelitian : 1. Persepsi Kegunaan 2. Persepsi Kemudahan 3. Persepsi Kepuasan 4. Kualitas Sistem 5. Pemahaman Wajib 6. Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-filing	menjelaskan hubungan dari variabel yang dipergunakan yakni Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Kualitas Sistem dan Pemahaman Wajib Pajak. Semua variabel memiliki arah yang positif. Tetapi terdapat dua variabel yang tidak memiliki pengaruh secara parsial atau individual yaitu

					terdapat pada variabel Kualitas Sistem dan Pemahaman Wajib Pajak.
5.	Muhammad Try Dharsana Analisis Kesuksesan Penerapan E Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone And Mclean (2022)	Bertujuan Untuk Menguji Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean	Pengujian Hipotesis: Analisis Regresi Linear Berganda Dan Menggunakan Teknik Pengambilan Sampel Purposive Sampling Pada Wajib Pajak Di Kpp Pratama Makassar Selatan	Variabel Penelitian: 1. <i>Use</i> 2. <i>User Satisfaction</i> 3. <i>Net Benefits</i>	Hasil Penelitian Yang Menunjukkan Bahwa Penggunaan Sistem Dan Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Terhadap Manfaat Bersih Penggunaan E-Filing.
6	Fadhly Farhimsyah Analisis Kesuksesan E-Filing Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean (2022)	Bertujuan Untuk Menguji Dan Menganalisis Keberhasilan Sistem E-Filing Berdasarkan Sudut Pandang Pengguna Dengan Menggunakan Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi Oleh Delone & Mclean (2003).	Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi Oleh Delone & Mclean (2003)	Variabel Penelitian 1. Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) 2. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) 3. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) 4. Kepuasan Pengguna ( <i>Usersatisfaction</i> ) 5. Penggunaan Sistem ( <i>Use</i> ) 6. Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Penggunaan, Namun Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna
7	Bardani Bias Cahyadi dan	bertujuan untuk melakukan analisis	Data penelitian melalui data primer	Variabel Penelitian: 1. Kualitas Sistem	Analisis data menunjukkan bahwa

	Muchsin Saggaf Shihab (2022) Membangun loyalitas melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi	faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna GreatDay HR untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan.	dan sekunder menggunakan path analysis	2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan 4 Kepuasan Pelanggan 5.Loyalitas Pelanggan.	kualitas sistem, informasi, dan layanan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Peningkatan dalam aspek-aspek ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga berkontribusi positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan. Meskipun kualitas sistem dan layanan tidak langsung memengaruhi loyalitas, peningkatan kualitas informasi dan layanan tidak berpengaruh pada peningkatan loyalitas pelanggan. Namun, peningkatan kualitas sistem secara langsung berkontribusi positif dan signifikan pada loyalitas pelanggan.
8	Nico Stephanus Kuncoro. Penerapan Model Delone & Mclean Untuk	Ada Tahun 2020 Seluruh Dunia Termasuk Indonesia Mengalami Masa Pandemi, Sehingga Proses Pembelajaran	Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi Oleh Delone & Mclean	Variabel Penelitian 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi	Hasil Analisis Korelasi Menunjukkan Bahwa: Variabel Kualitas Informasi

	<p>Menganalisis Kesuksesan Website Repositori Universitas Dinamika (2022)</p>	<p>Dan Pelayanan Di Bidang Pendidikan Dilakukan Secara Online, Sehingga Pelayanan Website Repositon.Dinamika.Ac.Id Perlu Dioptimalkan. Hal Ini Didukung Dengan Data Grafik Jumlah Pengunjung Website Repositori Yang Pada Tahun 2020 Naik Tidak Terlalu Signifikan</p>		<p>3. Kualitas Layanan 4. Pengguna 5. Kepuasan Pengguna</p>	<p>Berpengaruh Positif Terhadap Vanabel Penggunaan, Variabel Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Variabel Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Variabel Kepuasan Pengguna Berpengaruh Postif Terhadap Variabei Manfaat Bersih Dan Variabel Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Variabel Mantaat Bersih, Sedangkan Variabel Kualitas Sistem Dan Variabel Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh Terhadap Variabel Penggunaan. Variabel Kualitas Sistem Dan Variabel Kualitas Layanan Juga Tidak Berpengaruh Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna</p>
--	---	--	--	---	---