

# **PENGARUH *E-SERQUAL* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI *E-FILING* (STUDI PADA KANTOR PAJAK PRATAMA KENDARI)**

**Andi Tri Wulandari, Wahyuddin Maguni**

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah (EI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Indonesia.  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, Indonesia.  
e-mail Korespondensi: wmaguni@yahoo.com.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of E-Servqual and E-Trust on E-Satisfaction on E-Filing Application Users at the Pratama Kendari Tax Office. The population in this study are taxpayers who use e-filing applications. The sample in this study were 100 respondents using accidental sampling technique. Data collection methods used in this study were questionnaires and interviews. The data analysis method used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that E-Servqual has a positive and significant effect on E-Satisfaction with the results of the t-test count  $2.856 > t$  table  $1.983$  and the significance value is  $0.005 < 0.05$ , E-Trust has a positive and significant effect on E-Satisfaction t-test results count  $7.419 > t$  table  $1,983$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ , E-Servqual and E-Trust together have a positive and significant effect on E-Satisfaction, the results of the f count test are  $89,914 > f$  table  $3,090$  and the significance value is  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: E-Servqual, E-Trust, E-Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Pajak bertujuan untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan perekonomian. Lembaga yang di tunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) dibawah naungan departement keuangan Republik Indonesia (Ira Wahyuni, 2018).

Perkembangan teknologi yang pesat ini juga berdampak pada perilaku konsumen, mengarahkan mereka ke arah modernisasi dengan menggunakan internet. Kemajuan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet yang sangat cepat telah mendorong produsen untuk menyediakan aplikasi-aplikasi bisnis dan jasa yang berbasis internet, salah satunya adalah e-filing. Direktorat Jendral pajak sejak tahun 2009 telah mengeluarkan sistem administrasi perpajakan berbasis internet. Sistem “e” tersebut menawarkan berbagai kemudahan bagi para wajib pajak dalam hal proses pembayaran pajak, sehingga para wajib pajak lebih mudah membayar kewajiban tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.

Mayer et al. (1995) mendefinisikan E-Trust sebagai kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya. Dalam konteks E-Commerce, kepercayaan juga bisa disebut sebagai E-Trust. E-trust didefinisikan sebagai suatu sikap pengharapan yang meyakinkan dalam situasi risiko online yang kerentanannya tidak akan dieksploitasi (Corritore et al.,2003).

Dalam memenuhi kepuasan pelayanan aplikasi E-Filing, kantor pajak berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para wajib pajak dapat merasa puas dan percaya akan jasa aplikasi online yang sudah di sediakan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang mereka harapkan (Kotler, 2005).

Oleh karena itu akan lebih baik bagi Kantor Pajak untuk memperhatikan kualitas dan kepercayaan wajib pajak dari E-Filing dan lebih fokus dalam hal memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007: 177) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dengan adanya aplikasi E-Filing yang memberikan kemudahan yang menjadi solusi yang solutif jika dikaitkan dengan kondisi pandemi yang sedang dihadapi saat ini.

Penelitian ini difokuskan pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam konteks elektronik, dengan tujuan menciptakan kepuasan dalam penggunaan aplikasi E-Filing untuk kemudahan pelaporan pajak. Menarik untuk melihat perbedaan hasil penelitian dengan variabel sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu, terdapat hasil penelitian yang kontradiktif mengenai pengaruh E-Servqual dan E-Trust terhadap E-Satisfaction. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Viniyati Maftuchah, dkk (2019) dan I Gusti Ngurah Surahman, dkk (2020) menunjukkan bahwa variabel e-Servqual tidak memiliki pengaruh terhadap e-Satisfaction. Namun, penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Agung Ayu Mas Suariedewi dan I Wayan Sri Suprpti Sri (2020) menemukan bahwa variabel E-Trust memiliki pengaruh terhadap E-Satisfaction. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Retno Tri Handayani dan Annie Susanto (2020), yang menunjukkan bahwa variabel E-Trust tidak memiliki pengaruh terhadap E-Satisfaction.

Kemudian jika melihat fenomena hari ini dimana kita dihadapkan dengan musibah pandemi. Indonesia merupakan salah satu negara yang terpapar virus corona sejak awal tahun 2020. Pada saat virus corona menimpa Indonesia, masyarakat dalam keadaan belum siap menghadapi pandemi ini, sehingga reaksi cepat sosialisasi dalam pencegahan virus Covid-19 belum sempat dilakukan oleh Indonesia.

Permasalahan selanjutnya adalah ketersediaan aplikasi *E-Filing* sebagai pelayanan berbasis online kepada para wajib pajak masih menjadi hal yang awam karena masih terbatasnya pengetahuan terhadap aplikasi *E-Filing*. Kompleksitas dari permasalahan perubahan model pelayanan adalah adanya rasa tidak percaya terkait kemampuan dan keamanan dalam penggunaan aplikasi *E-Filing*. Rendahnya tingkat kepercayaan pengguna menjadi permasalahan dalam pemenuhan pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan para wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Dari fenomena diatas, maka menjadi menarik untuk melihat sejauh mana aplikasi E-Filing efektif sebagai solusi alternatif dalam pelayanan dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dan kepercayaan dari aplikasi tersebut.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna E-Filing dalam konteks pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi E-Filing, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para wajib pajak.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi teoritis dan praktis dalam konteks pengelolaan pajak elektronik, terutama dalam era pandemi Covid-19 yang mempercepat adopsi teknologi digital.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif dimana data ini berupa angka-angka. Data ini diperoleh dari sebaran kuesioner yang dibagikan pada para wajib pajak pengguna dikota Kendari, Sulewesi Tenggara. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekan analisisnya diolah dengan metode stastistik. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada jenis penelitian inferensial dan menyadarkan kesimpulan hasil penelitian pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok, signifikansi hubungan antar variable yang diteliti atau signifikansi pengaruh antar variable yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh para wajib pajak yang menggunakan aplikasi *E-Filing* kantor pajak Kendari Sulawesi Tenggara Indonesia. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan formula Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui (Snedecor dan Chocran, 2015). Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 60698. Sementara jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 peserta wajib pajak pada kantor kpp kota Kendari.

Untuk menganalisa data, pencapaian tujuan penelitian serta pengujian hipotesis yang diajukan, maka data yang diperoleh selanjutnya akan diolah sesuai dengan kebutuhan analisis. Teknik yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu berupa data primer yang di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner ke responden yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji T (parsial) dan uji F (simultan).

Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dapat dirumuskan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$$

Dimana Y merupakan variabel dependen, a adalah bilangan konstanta, b1, b2 adalah koefisien regresi pertama dan kedua, X1 adalah variabel independen pertama, X2 adalah variabel independen kedua.

## HASIL

### Hasil Uji Validitas

Adapun hasil uji Validitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas.**

Variabel Penelitian	Item	Koefisien korelasi	Signifikansi	Keterangan
E-Servqual (X1)	X1.1	0,717	0,000	Valid
	X1.2	0,606	0,000	Valid
	X1.3	0,745	0,000	Valid
	X1.4	0,598	0,000	Valid
	X1.5	0,510	0,000	Valid
	X1.6	0,613	0,000	Valid
	X1.7	0,588	0,000	Valid
	X1.8	0,388	0,001	Valid
E-trust (X2)	X2.1	0,399	0,000	Valid
	X2.2	0,599	0,000	Valid
	X2.3	0,490	0,000	Valid
	X2.4	0,575	0,000	Valid
	X2.5	0,440	0,000	Valid
	X2.6	0,490	0,000	Valid
E-Satisfaction (Y)	Y1.1	0,390	0,000	Valid
	Y1.2	0,591	0,000	Valid
	Y1.3	0,558	0,000	Valid
	Y1.4	0,580	0,000	Valid
	Y1.5	0,449	0,000	Valid
	Y1.6	0,661	0,000	Valid
	Y1.7	0,542	0,005	Valid

	Y1.8	0,591	0,000	Valid
--	------	-------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut menunjukkan bahwa semua item indikator yang mengukur masing-masing variabel menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih dari 0.30 ( $r > 0.30$ ). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Alpha Cronbach*. Nilai batas (*cut of point*) yang diterima untuk tingkat *Alpha Cronbach* adalah  $\geq 0,60$  (Sekaran & Roger Bougie, 2010).

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabel.**

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Signifikansi	Keterangan
E-Servqual (X1)	0,743	0,000	Reliabel
E-Trust (X2)	0,675	0,000	Reliabel
E-Satisfaction (Y1)	0,721	0,000	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel menghasilkan koefisien yang lebih dari 0,60 artinya ketiga variabel ini reliabel.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel *E-Servqual*

**Tabel 3. Deskripsi Responden Variabel *E-Servqual*.**

Variabel	Indikator	Jawaban Responden										Rata-rata	Ket
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
E-Servqual	X1.1	4	4	51	51	39	39	6	6	0	0	3.53	Baik
	X1.2	12	12	55	55	33	33	0	0	0	0	3.79	Baik
	X1.3	3	3	49	49	39	39	9	9	0	0	3.46	Cukup Baik
	X1.4	1	1	65	65	29	29	5	5	0	0	3.62	Baik
	X1.5	8	8	60	60	31	31	1	1	0	0	3.75	Baik
	X1.6	3	3	63	63	30	30	4	4	0	0	3.65	Baik
	X1.7	22	22	50	50	28	28	0	0	0	0	3.94	Baik
	X1.8	21	21	59	59	20	20	0	0	0	0	4.01	Baik
<b>Rata-Rata Variabel</b>											<b>3.72</b>	Baik	

Sumber: Data Primer (diolah) 2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan X1.1 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.53, X1.2 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.79, X1.3 menunjukkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3.46, X1.4 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.62, X1.5 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.75, X1.6 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.65, X1.7 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.94 dan pernyataan X1.8 menunjukkan hasil rata-rata paling tinggi dengan kategori baik dengan nilai rata-rata 4.01.

Dari keseluruhan butir pernyataan menunjukkan jumlah rata-rata yang baik. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan secara elektronik penggunaan aplikasi E-Filing pada kantor pajak Pratama Kendari sudah dirasa baik oleh para pengguna.

### Deskripsi Variabel *E-Trust*

**Tabel 4. Deskripsi Responden Variabel *E-Trust***

Variabel	Indikator	Jawaban Responden										Rata-rata	Ket
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
<i>E-Trust</i>	X2.1	4	4	38	38	52	52	6	6	0	0	3.40	Cukup Baik
	X2.2	6	6	65	65	28	28	1	1	0	0	3.76	Baik
	X2.3	4	4	60	60	36	36	0	0	0	0	3.68	Baik
	X2.4	2	2	64	64	30	30	4	4	0	0	3.64	Baik
	X2.5	19	19	50	50	31	31	0	0	0	0	3.88	Baik
	X2.6	19	19	60	60	21	21	0	0	0	0	3.98	Baik
Rata-rata Variabel											<b>3.72</b>	Baik	

Sumber: Data Primer (diolah) 2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan X2.1 menunjukkan nilai rata-rata yang paling rendah dengan kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3.40, X2.2 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.76, X2.3 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.68, X2.4 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.64, X1.5 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.88. dan pernyataan X2.6 menunjukkan hasil rata-rata paling tinggi dengan kategori baik dengan nilai rata-rata 3.98.

Dari keseluruhan butir pernyataan menunjukkan jumlah rata-rata variabel yang baik. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan secara elektronik pada penggunaan aplikasi *E-Filing* sudah dirasa baik oleh para pengguna. Masyarakat percaya atas kemudahan yang ditawarkan oleh pihak KPP Pratama Kendari.

### Variabel *E-Satisfaction*

**Tabel 5. Deskripsi Responden Variabel *E-Trust*.**

Variabel	Indikator	Jawaban Responden										Rata-rata	Ket
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)			
		F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)	F	(%)		
<i>E-Satisfaction</i>	Y1.1	16	16	55	55	29	29	0	0	0	0	3.87	Baik
	Y1.2	14	14	66	66	20	20	0	0	0	0	3.94	Baik
	Y1.3	2	2	61	61	36	36	1	1	0	0	3.64	Baik
	Y1.4	2	2	52	52	40	40	6	6	0	0	3.50	Cukup baik
	Y1.5	10	10	57	57	29	29	4	4	0	0	3.73	Baik
	Y1.6	4	4	65	65	30	30	1	1	0	0	3.72	Baik
	Y1.7	15	15	62	62	23	23	0	0	0	0	3.92	Baik
	Y1.8	0	0	69	69	27	27	4	4	0	0	3.65	Baik
Rata-rata Variabel											<b>3.75</b>	Baik	

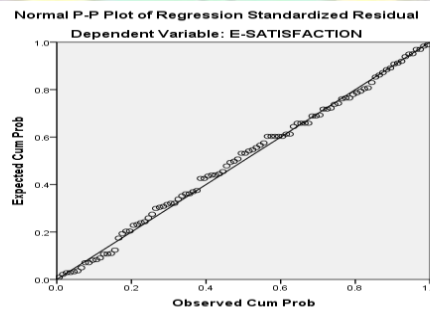
Sumber: Data Primer (diolah) 2021

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pada pernyataan Y1.1 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.87, Y1.2 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.94, Y1.3 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai rata-rata 3.64, Y1.4 menunjukkan nilai rata-rata yang cukup baik dengan nilai 3.50, Y1.5 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.73, Y1.6 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.72, Y1.7 menunjukkan nilai rata-rata yang baik dengan nilai 3.92 dan pernyataan Y1.8 menunjukkan hasil rata-rata dengan kategori baik dengan nilai rata-rata 3.65.

Dari keseluruhan butir pernyataan menunjukkan jumlah rata-rata variabel yang baik. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan secara elektronik pada penggunaan aplikasi E-Filing sudah dirasa baik oleh para pengguna.

### Uji Normalitas

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 22, 2021

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, terlihat titik-titik data mengikuti garis diagonal. Sehingga sebagaimana dasar pengambilan keputusan uji normalitas di atas maka kesimpulannya model regresi berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 6. Uji Mutikolinearitas.**

Model	Colliearity Statistics	
	Tolerance	VIF
E-SERVQUAL (X1)	.492	2.034
E-TRUST (X2)	.492	2.034

Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, nilai Tolerance untuk variabel X1 (*E-Servqual*) dan variabel X2 (*E-Trust*) sebesar 0,492 atau lebih dari 0,100. Kemudian nilai VIF untuk variabel X1 (*E-Servqual*) dan X2 (*E-Trust*) yaitu sebesar 2,034 yang berarti kurang dari 10,00. Oleh karena itu, sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka tidak ada gejala Multikolinearitas.

## Uji Autokorelasi

**Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi.  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806 <sup>a</sup>	.650	.642	1.55678	2.128

a. Predictors: (Constant), E-TRUST, E-SERVQUAL

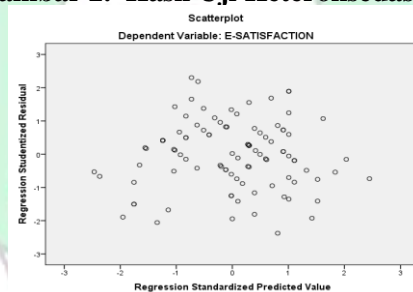
b. Dependent Variable: E-SATISFACTION

Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Berdasarkan tabel di atas, nilai durbin Watson sebesar 2.128, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n) dan jumlah variabel independen 2 (k=2), maka pada tabel durbin Watson akan di dapat nilai du sebesar 1.562. karena nilai durbin Watson 2.128 lebih besar dari batas atas (du) 1.562 dan kurang dari 4-1.562 (2.438), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

## Uji Heteroksedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heteroksedastisitas.**



Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, terlihat titik-titik data tidak membentuk pola yang jelas (bergelombang, melebar ataupun menyempit) serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0. Sehingga sebagaimana dasar pengambilan keputusan di atas, maka kesimpulannya tidak ada gejala heteroskedastisitas.

## Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Berganda.**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	4.396	1.922		2.287	.024		
	<i>E-SERVQUAL</i>	.208	.073	.245	2.856	.005	.492	2.034
	<i>E-TRUST</i>	.868	.121	.613	7.149	.000	.492	2.034

a. Dependent Variable: *E-SATISFACTION*  
 Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4.396 + 0.245 X1 + 0,613 X2 + e$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai constant 4.396 yang berarti bahwa jika variabel independen lainnya bertanda positif, artinya jika variabel *E-Serqual* dan *E-Trust* tidak berubah atau konstan maka tingkat *E-Satisfaction* sebesar 4.396.
- Nilai koefisien variabel X1 (*E-Serqual*) sebesar 0,245 dan bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa ketika *E-Serqual* (X1) naik sebesar 1% maka terjadi peningkatan *E-Satisfaction* sebesar 0,245%.
- Nilai koefisien variabel X2 (*E-Trust*) sebesar 0,613 bertanda positif artinya setiap kenaikan 1% pada *E-Trust* maka *E-Satisfaction* akan mengalami peningkatan sebesar 0,613%.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).  
 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.806 <sup>a</sup>	.650	.642	1.55678	2.128

a. Predictors: (Constant), *E-TRUST*, *E-SERVQUAL*

b. Dependent Variable: *E-SATISFACTION*

Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Dari tabel 4.16 di atas dapat dilihat dari *R Square* adalah sebesar 0,650 atau 65% yang artinya variabel *E-Satisfaction* dapat dijelaskan sebesar 65 % oleh *E-serqual* dan *E-Trust*. Selisihnya sebesar 35 % dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 10. Uji F (Uji Simultan).**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	435.825	2	217.912	89.914	.000 <sup>b</sup>



Residual	235.085	97	2.424		
Total	670.910	99			

- a. Dependent Variable: *E-SATISFACTION*  
b. Predictors: (Constant), *E-TRUST*, *E-SERVQUAL*  
Sumber : Hasil Olah Data SPSS 22 (2021)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$  dan F hitung sebesar  $89,914 > F$  tabel  $3,090$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel *E- Serqual* dan *E-Trust* secara simultan berpengaruh terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna Aplikasi *E- Filing*.

### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 11. Uji T (Parsial).**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.396	1.922		2.287	.024		
<i>E-SERVQUAL</i>	.208	.073	.245	2.856	.005	.492	2.034
<i>E-TRUST</i>	.868	.121	.613	7.149	.000	.492	2.034

a. Dependent Variable: *E-SATISFACTION*

Sumber : Hasil Olah Data, SPSS 22 (2021)

Berdasarkan hasil tabel 4.18 dapat diketahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh variabel *E- Serqual* (X1) terhadap *E- Satisfaction* (Y)  
Pada tabel 4.15 nilai signifikansi pada variabel *E-Servqual* sebesar  $0.005$  sedangkan t hitung sebesar  $2.856$ . Maka dapat diketahui t hitung  $2.856 > t$  tabel  $1.983$  dan nilai signifikansi  $0.005 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *E- Serqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*.
2. Pengaruh variabel *E- Trust* (X2) terhadap *E-Satisfaction* (Y)  
Pada tabel 4.15 nilai signifikansi pada variabel *E- Serqual* sebesar  $0.000$  nilai t hitung pada variabel *E- Trust* sebesar  $7.419$  sedangkan t tabel  $1.983$ . Maka dapat diketahui t hitung  $7.419 > t$  tabel  $1.983$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction*.

### Pembahasan

**H1** : Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai signifikansi pada variabel *E- Serqual* sebesar  $0.005$  sedangkan t hitung sebesar  $2.856$ . Maka dapat diketahui t hitung  $2.856 > t$  tabel  $1.983$  dan nilai signifikansi  $0.005 < 0.05$ . Hal ini menjelaskan bahwa jika *E- Serqual* mengalami kenaikan  $1\%$ , maka *E- Satisfaction* (Y) mengalami peningkatan sebesar  $0,245$  persen dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Serqual* dengan *E- Satisfaction*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Secara parsial variabel X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Y) pada pengguna aplikasi *E-Filing*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Dhika Prasetya Ramadhana (2019), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-serqual* dan *E- Trust* terhadap *E- Loyalty* dengan *E- Satisfaction* sebagai

variabel intervening dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *E- Serqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction*.

**H2:** Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai signifikansi pada variabel *E- Serqual* sebesar 0.000 nilai t hitung pada variabel *E- Trust* sebesar 7.419 sedangkan t tabel 1.983. Hal ini menjelaskan bahwa jika *E-Trust* mengalami kenaikan 1%, maka *E- Satisfaction* (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,613 persen dengan asumsi variabel bebas lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Trust* dengan *E- Satisfaction*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Secara parsial variabel *E-Trust* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* (Y) pada pengguna aplikasi *E-Filing*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri (2020) Pengaruh *E- Serqual* Dan *E- Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni *Mobile Banking* Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI *Mobile Banking* Di Kota Depok). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *E- Trust* terhadap Kepuasan.

**H3:** Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$  dan F hitung sebesar  $89,914 > F$  tabel 3,090 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel *E- Serqual* dan *E- Trust* secara simultan berpengaruh terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna Aplikasi *E- Filing*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Indah Fitriana (2020) dengan judul Pengaruh *E- Serqual* dan *E- Trust* Terhadap *E-Satisfaction* (Survei Pada Mahasiswa Pengguna Ovo Di Fisip Universitas Lampung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E- Serqual* dan *E- Trust* secara simultan berpengaruh terhadap *E- Satisfaction*.

### Kesimpulan

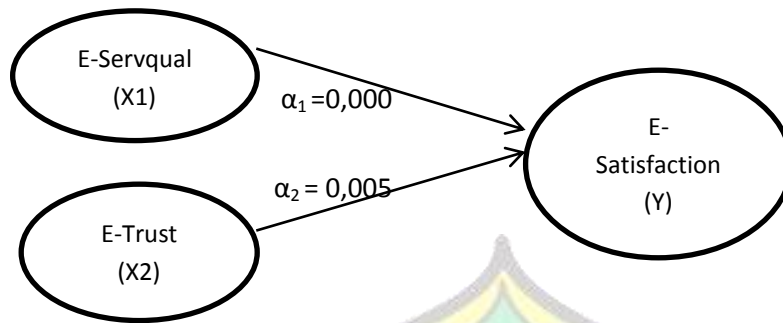
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : *E- Serqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan nilai signifikansi pada variabel *E-Serqual* sebesar 0.005 sedangkan t hitung sebesar 2.856. Maka dapat diketahui t hitung  $2.856 > t$  tabel 1.983 dan nilai signifikansi  $0.005 < 0.05$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Serqual* dan *E-Satisfaction*. *E- Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan hasil nilai signifikansi pada variabel *E- Serqual* sebesar 0.000 nilai t hitung pada variabel *E- Trust* sebesar 7.419 sedangkan t tabel 1.983. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Trust* dengan *E- Satisfaction*, semakin tinggi nilai *E-Trust* maka semakin tinggi pula *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. *E- Satisfaction* dan *E- Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$  dan F hitung sebesar  $89,914 > F$  tabel 3,090 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel *E-Serqual* dan *E- Trust* secara simultan berpengaruh terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna Aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan hasil uji, variabel *E-Trust* memiliki tingkat signifikan paling tinggi yaitu 0,000 dibanding variabel *E-Satisfaction* dengan tingkat signifikan sebesar 0,005. Hal ini dikarenakan faktor kepercayaan menjadi faktor yang vital dalam sebuah pelayanan, ketika para wajib pajak merasa aman maka tidak akan ragu dalam menggunakan aplikasi *E-Filing*.

**Tabel 12. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	67	67
2	Perempuan	33	33
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (diolah) tahun 2021

**Gambar 3. Uji Hubungan.**



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Almasdi, d. J. (2012). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Anderson, R. &. (2003). E-Satisfaction and E-Loyalty: A Contingency Framework. *Psychology and Marketing*, 20, (2), 123–138.
- Andi.Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta.: ANDI.
- Chase, R. B. (2006). *Operations management for competitive advantage 11 th edition*. . Universitas Indiana: McGraw-Hill/Irwin.
- Enny, N. a. ( 2014). Analisis Kualita Pelayanan PT Jasa Rahaja dengan Metode SERVQUAL. *Binus BusinessReview*, Vol 5 No.2, 626-637.
- Erlina. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajeme. Edisi Kedua. Cetakan Pertama*. Medan: USU Press.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, P. ( 2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia EdisiPertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *According to Kotler*. Jakarta: PT. Buana IlmuPopuler.
- Kotler, P. d. (2009). *Manajemen Pemasaran*”, Jilid 2, Edisi Ketiga Belas. In M. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.Koufaris.
- Kotler, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta.: Bumi Aksara.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. In *Managing Service Quality* (pp. 13(3), pp.233- 246).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: -.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### Jurnal

- Parausraman. V. ((2005)). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, Volume 7, No.X.

- Hanif, A. R. (2017). Identifikasi Faktor Penentu Keputusan Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional, Kerjasama Bank Indonesia dan Center of Banking Research. *Universitas Andalas*.
- Ladhari, R. d. (2010). Bank Service Quality: Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29 No. 3, November. Hal. 224-245.
- Li, H. a. (2009). A proposed scale for measuring eservice quality. *International Journal of u- and eservice, Science and Technology*.
- Nguyen, N. L. (2013). The mediating role of customer trust on customer loyalty. *Journal of Service Science & Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 96-109.
- Parasuraman, A. B. (1988). *E- Serqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Sativa, A. &. (2016). Analisis Pengaruh *E- Trust* dan *E- Serqual* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variable Intervening (Study Kasus E-Commerce C2C Tokopedia). *Diponegoro Journal Of Management*, 5, (3), 1-10.
- Udo, G. K. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Journal Computer in Human Behavior*, 1272-1283.
- Zeithaml, V. P. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing Vol. 49*.(Spring).

