

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian**KUISIONER****Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada
Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)**

Yth,

Bapak/Ibu

Di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya adalah mahasiswa Program Sarjana Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang sedang dalam tahap penyusunan skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

Semoga partisipasi yang responden berikan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, dan dapat memberikan masukan bagi DJP guna memberikan pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Demi kenyamanan responden, data Bapak/Ibu sekalian akan saya rahasiakan. Terimakasih atas perhatian, waktu, dan kesediaannya.

Hormat Saya,

Qalbin Asta Rasyadi

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin : a) Pria b) Wanita (lingkari pilihan anda)

Umur : Tahun

Apakah memiliki NPWP : a) Ya b) Tidak (lingkari pilihan anda)

Memiliki NPWP sejak tahun :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban

Anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Kurang Setuju (KS) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah atas penilaian yang responden berikan.
5. Terimakasih atas partisipasi Anda.

VARIABEL KEANDALAN

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai pajak responsif melayani wajib pajak ketika pertama kali datang					
2	Pegawai pajak melayani sesuai waktu yang dijanjikan					
3	Pegawai pajak cepat tanggap mengatasi kesalahan dalam pelayanan					
4	Pegawai pajak melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan oleh kantor					
5	Pegawai pajak terlihat tulus dalam memecahkan masalah perpajakan dari wajib pajak					
6	Pegawai pajak konsisten dalam menyelesaikan permasalahan					

VARIABEL DAYA TANGGAP

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dari wajib pajak					
2	Pegawai pajak cepat menawarkan layanan yang ada kepada wajib pajak					
3	Pegawai pajak cepat tanggap merespon keluhan wajib pajak					
4	Pegawai pajak cepat tanggap memecahkan permasalahan wajib pajak					
5	Pegawai pajak menginformasikan kepada wajib pajak jika ada produk layanan baru					
6	Pegawai pajak bersedia untuk membantu wajib pajak dalam kewajiban perpajakan					
7	Pegawai pajak terlihat siap menghadapi permintaan dari wajib pajak					
8	Pegawai pajak menawarkan pelayanan sampai tuntas					

VARIABEL JAMINAN

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai pajak sigap memberikan pelayanan					
2	Pegawai pajak terlihat percaya diri ketika melayani wajib pajak					
3	Pegawai pajak terlihat sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
4	Pegawai pajak bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak					
5	Pegawai pajak berpengetahuan luas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan wajib pajak					
6	Pegawai pajak memberikan rasa aman saat melayani wajib pajak					
7	Pegawai pajak memberikan rasa nyaman saat melayani wajib pajak					

VARIABEL EMPATI

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai pajak komunikatif dalam melayani wajib pajak					
2	Pegawai pajak bersedia memberikan petunjuk atau menjelaskan sesuatu kepada wajib pajak sebelum melayani					
3	Pegawai pajak memberikan perhatian penuh kepada wajib pajak					
4	Pegawai pajak memuaskan wajib pajak dalam pelayanan					
5	Pegawai pajak terlihat sabar menanggapi keluhan dalam jangka waktu yang lama					
6	Pegawai pajak terlihat paham akan kebutuhan wajib pajak					

VARIABEL BUKTI FISIK

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi dengan petunjuk dan informasi					
2	Terdapat penataan benda-benda penghias menarik di ruangan kantor KPP pratama Batu					
3	Ruangan kantor KPP Pratama Batu dilengkapi fasilitas pelayanan yang canggih					
4	Ruangan kerja KPP Pratama Batu terjaga kebersihannya					
5	Ruangan kantor KPP Pratama Batu terlihat kondusif					
6	Terlihat ada perawatan ruangan yang baik di kantor KPP Pratama Batu					
7	Ruangan ditata sedemikian rupa agar pelanggan mudah mengakses setiap ruangan					
8	Ruang tunggu di KPP Batu terlihat nyaman					
9	Pegawai KPP Pratama Batu berpenampilan rapih					
10	Pegawai KPP Pratama Batu terlihat sopan					

VARIABEL KEPUASAN WAJIB PAJAK

No	Item pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Wajib pajak ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu dekat					
2	Wajib pajak ingin menggunakan kembali pelayanan perpajakan dalam jangka waktu yang lama					
3	Wajib pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada teman atau orang lain					
4	Wajib pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada keluarga					
5	Wajib pajak ingin merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada instansi					
6	Wajib pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan yang ada saat ini					
7	Wajib pajak ingin menggunakan berbagai jenis layanan baru di masa yang akan datang					
8	Prosedur pelayanan yang diberikan efektif sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak					
9	Efisiensi waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan wajib pajak					

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas

Variabel Keandalan (X₁)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	21.2333	8.047	.600	.471	.848
VAR00002	21.1667	8.213	.530	.449	.860
VAR00003	21.1667	7.592	.710	.589	.828
VAR00004	21.3000	7.734	.732	.593	.826
VAR00005	21.3333	7.333	.681	.513	.834
VAR00006	21.3000	7.666	.683	.560	.833

Variabel Daya Tanggap (X₂)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	29.9000	13.403	.710	.926	.860
VAR00002	29.6333	14.102	.563	.925	.875
VAR00003	29.7667	13.840	.601	.591	.871
VAR00004	29.7000	13.666	.616	.933	.870
VAR00005	29.7000	13.183	.721	.620	.859
VAR00006	29.8000	14.097	.622	.565	.869
VAR00007	29.9000	13.128	.609	.512	.872
VAR00008	29.8333	13.040	.749	.926	.856

Variabel Jaminan (X₃)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	24.6667	7.885	.655	.460	.813
VAR00002	24.6667	8.437	.500	.375	.838
VAR00003	24.6000	8.386	.588	.379	.823
VAR00004	24.7667	8.116	.677	.650	.810
VAR00005	24.9000	8.645	.533	.375	.831
VAR00006	24.4333	8.461	.550	.418	.829
VAR00007	24.5667	8.185	.703	.678	.807

Variabel Empati (X₄)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	18.0333	20.378	.762	.711	.878
VAR00002	18.0667	20.754	.705	.683	.888
VAR00003	18.1000	20.300	.737	.692	.883
VAR00004	17.6667	21.057	.774	.719	.876
VAR00005	17.3667	23.689	.700	.712	.890
VAR00006	17.2667	22.823	.753	.726	.882

Bukti Fisik (X₅)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35.6333	39.206	.792	.716	.948
VAR00002	35.6000	37.283	.877	.936	.943
VAR00003	35.7333	36.823	.852	.852	.944
VAR00004	35.9333	35.237	.860	.798	.944
VAR00005	35.9000	38.783	.717	.679	.950
VAR00006	35.7333	36.340	.856	.859	.944
VAR00007	35.9667	35.206	.815	.747	.946
VAR00008	35.6333	38.378	.766	.756	.948
VAR00009	35.6667	38.299	.798	.899	.947
VAR00010	36.1000	37.748	.673	.639	.952

Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	32.5333	18.120	.699	.596	.879
VAR00002	32.5333	19.499	.454	.447	.898
VAR00003	32.6000	16.110	.834	.791	.866
VAR00004	32.6333	18.723	.669	.654	.882
VAR00005	32.8333	19.040	.583	.552	.888
VAR00006	32.5667	17.357	.747	.690	.875
VAR00007	32.5667	18.116	.725	.653	.877
VAR00008	32.5667	18.461	.606	.692	.886
VAR00009	32.2333	19.289	.584	.523	.888

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Keandalan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.862	.863	6

Variabel Daya Tanggap (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.883	8

Variabel Jaminan (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.845	7

Variabel Empati (X₄)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.906	6

Variabel Bukti Fisik (X₅)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.952	.954	10

Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.894	.893	9

Lampiran 4 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.24916243
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.046
Kolmogorov-Smirnov Z		.415
Asymp. Sig. (2-tailed)		.917

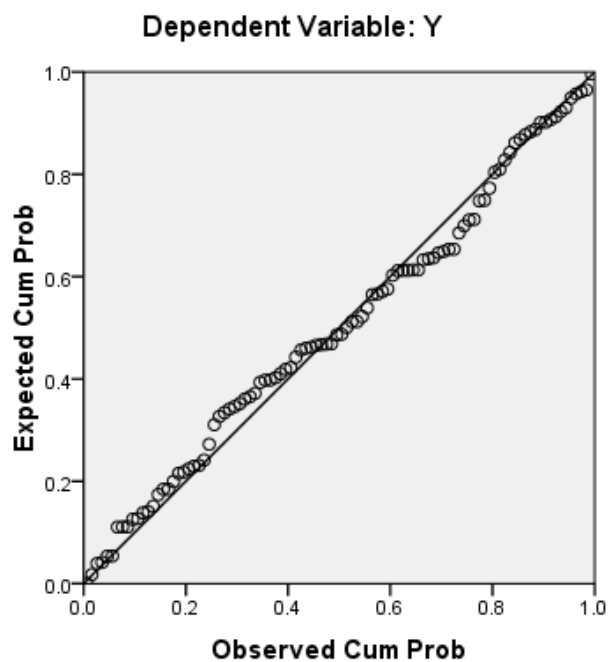
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

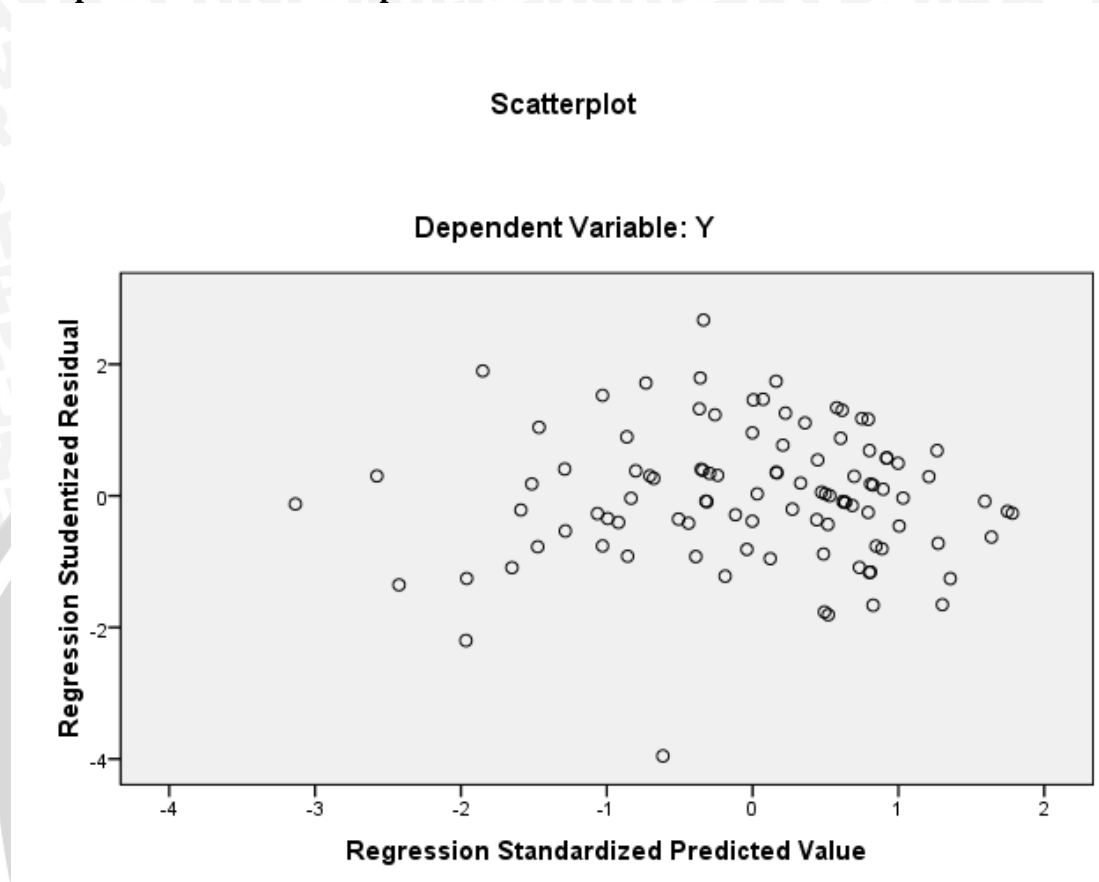


Lampiran 5 Grafik PP-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 6 Grafik Scatterplot



Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.422	.559		-.756	.452		
	X1	.088	.105	.091	.840	.403	.462	2.162
	X2	.183	.082	.244	2.243	.027	.463	2.159
	X3	.363	.106	.280	3.430	.001	.819	1.221
	X4	.187	.080	.196	2.353	.021	.792	1.263
	X5	.278	.084	.272	3.297	.001	.805	1.242

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.4671	4.6243	4.2051	.23539	100
Std. Predicted Value	-3.135	1.781	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.031	.120	.058	.018	100
Adjusted Predicted Value	3.4754	4.6276	4.2062	.23427	100
Residual	-.95028	.65424	.00000	.24232	100
Std. Residual	-3.821	2.631	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.954	2.673	-.002	1.006	100
Deleted Residual	-1.01766	.67515	-.00113	.25850	100
Stud. Deleted Residual	-4.308	2.765	-.005	1.028	100
Mahal. Distance	.503	22.193	4.950	3.930	100
Cook's Distance	.000	.185	.011	.024	100
Centered Leverage Value	.005	.224	.050	.040	100

a. Dependent Variable: Y

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X3, X4, X2, X1 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	X1	X2	X3	X4	X5
1	1	5.978	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.009	26.421	.01	.04	.29	.00	.09	.12
	3	.005	33.054	.06	.01	.06	.27	.15	.11
	4	.004	37.522	.00	.00	.00	.01	.72	.53
	5	.002	50.018	.00	.93	.56	.03	.01	.03
	6	.001	67.782	.93	.02	.09	.70	.02	.21

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 8 Koefisien R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.485	.458	.24868

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

b. Dependent Variable: Y



Lampiran 9 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.422	.559		-.756	.452		
	X1	.088	.105	.091	.840	.403	.462	2.162
	X2	.183	.082	.244	2.243	.027	.463	2.159
	X3	.363	.106	.280	3.430	.001	.819	1.221
	X4	.187	.080	.196	2.353	.021	.792	1.263
	X5	.278	.084	.272	3.297	.001	.805	1.242



Lampiran 10 Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.485	5	1.097	17.740	.000 ^a
	Residual	5.813	94	.062		
	Total	11.298	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X4, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

