awijaya awijaya

awijaya



Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WIJAYA Universita WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR rawilava

Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

YAHYA NUR RACHMAN NIM. 165030401111015



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Un PROGRAM STUDI PERPAJAKAN va

MALANG Universitas Brawijaya 2020 iversitas Brawijaya

Iniversitas Brawijaya



awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

Universitas BrawijMOTTOersitas Brawijava Univers Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is vijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas not to stop questioning." Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Br.(Albert Einstein)tas Brawijaya Universitas Prawijaya Universitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya

(Arthur Ashe)

Universitas Brawijaya

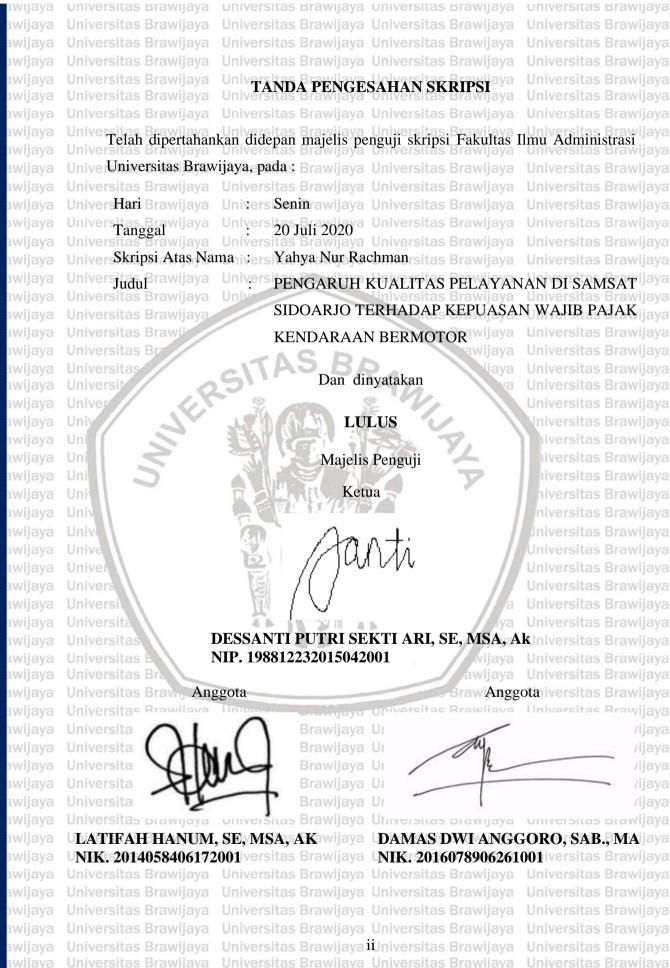
jaya

Universitas Braw"Start where you are. Use what you have. Do what you can."sitas Brawijaya awijaya

Universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Iniversitas Brawijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya Universitas Brawijava Universitas Brawijava



Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya Universitas Brawijaya: Universitas Brawijaya awijaya awijaya awijaya awijaya Disusun Oleh : awijaya awijaya Unive NIM Brawijava: U165030401111015 awijaya Fakultas awijaya awijaya Program Studi : awijaya awijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK wijaya KENDARAAN BERMOTOR Yahya Nur Rachman Ilmu Administrasi Perpajakan

Iniversitas Brawijaya

DI SAMSAT

Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA. Ak

Universities - Jean-Jeryor Uni NIP. 198812232015042001 itas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

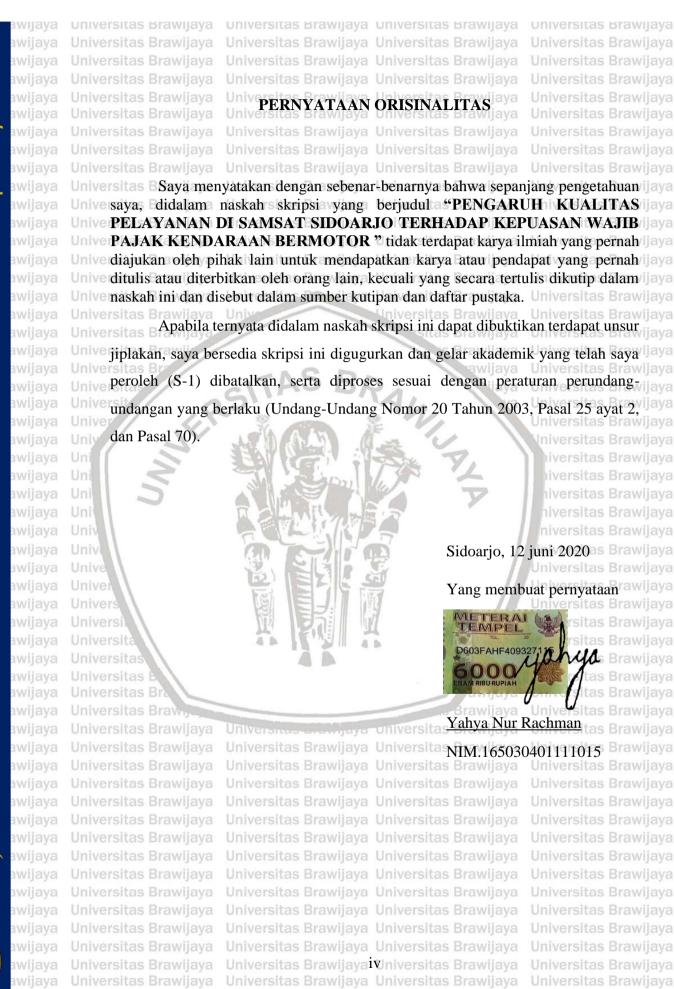
Malang, 15 juni 2020

Pembimbing



awijaya





awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya universitas Brawijaya

RINGKASAN

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Yahya Nur Rachman, 2020, **Pengaruh Kualitas Pelayanan di SAMSAT Sidoarjo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor** Dessanti Putri Sekti

Ari, SE.,MSA.Ak 106 hal.

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap Instansi untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Peran penting wajib pajak yaitu melaksanakan tugas wajib pajak sebagai penentu meningkatnya pendapatan daerah yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan. dalam kegiatan pembayaran pajak yang di selenggarakan oleh Pemerintah wajib pajak sendiri faktanya masih tidak patuh terhadap kegiatan pembayaran pajak kepada wajib pajak. Parasuraman (1988) mengemukakan lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Emphaty.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel dalam teori kualitas pelayanan berupa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Sidoarjo. Pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Sidoarjo dengan menggunakan teknik *Sampling Insidental*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan dan sudah cukup baik terhadap kepuasan wajib pajak yang dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa SAMSAT Sidoarjo telah memberikan gambaran tentang kualitas yang baik terutama dalam aspek koordinasi antar tiap bidang pelayanan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Sebaiknya Samsat sidoarjo dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan lebih meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya bagi pegawai Samsat Sidoarjo diharapkan dapat melayani wajib pajak dengan sepenuh hati.

Unive KATA KUNCI : KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK IJAYA KENDARAAN BERMOTOR WAJIB PAJAK IJAYA UNIVERSITAS BRAWIJAYA UNIVERSITAS BRAWIJAYA



awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Yahya Nur Rachman, 2020, The Effect of Service Quality in SAMSAT Sidoarjo on the Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayers Dessanti Putri Sekti Ari, ve SE.,MSA.Ak 106 pp..versitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Service is an important factor for every agency to increase customer satisfaction. The important role of taxpayers is carrying out taxpayer duties as a determinant of increasing regional income which can be seen from the level of satisfaction. in tax payment activities carried out by the Government of the taxpayers themselves the fact is still not compliant with the activities of tax payments to taxpayers. Parasuraman (1988) suggests five factors to measure service quality, namely 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Unive Emphaty.

The purpose of this study was to determine the effect of variables in the theory of service quality in the form of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty on the satisfaction of motor vehicle taxpayers at SAMSAT Sidoarjo. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents namely motor vehicle taxpayers in Sidoarjo by using incidental sampling techniques

The results showed that the Tangible, Reliability, Responsiveness, Unive Assurance, and Empathy variables partially had no significant effect and were good level Unive enough for taxpayer satisfaction which can be seen from the research results that lava SAMSAT Sidoarjo has provided a picture of good quality, especially in the aspect of coordination between each service sector.

Universities & The conclusion of this study is Samsat Sidoarjo should be able to improve vilava Unive the quality of its services, because with a good quality of service will further Brawleya Unive increase the satisfaction of motor vehicle taxpayers, especially for employees of available Samsat Sidoarjo expected to serve taxpayers wholeheartedly. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Unive KEY Br WORDS: ni QUALITY wij OF U SERVICE, a MOTOR i ve VEHICLE i jaya UniverMANDATORY SATISFACTION ava Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Vilniversitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmatnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan ve skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT laya

SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN

BERMOTOR". Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa Unive adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin lava mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu dan iversitas Brawijaya membimbing khususnya kepada:

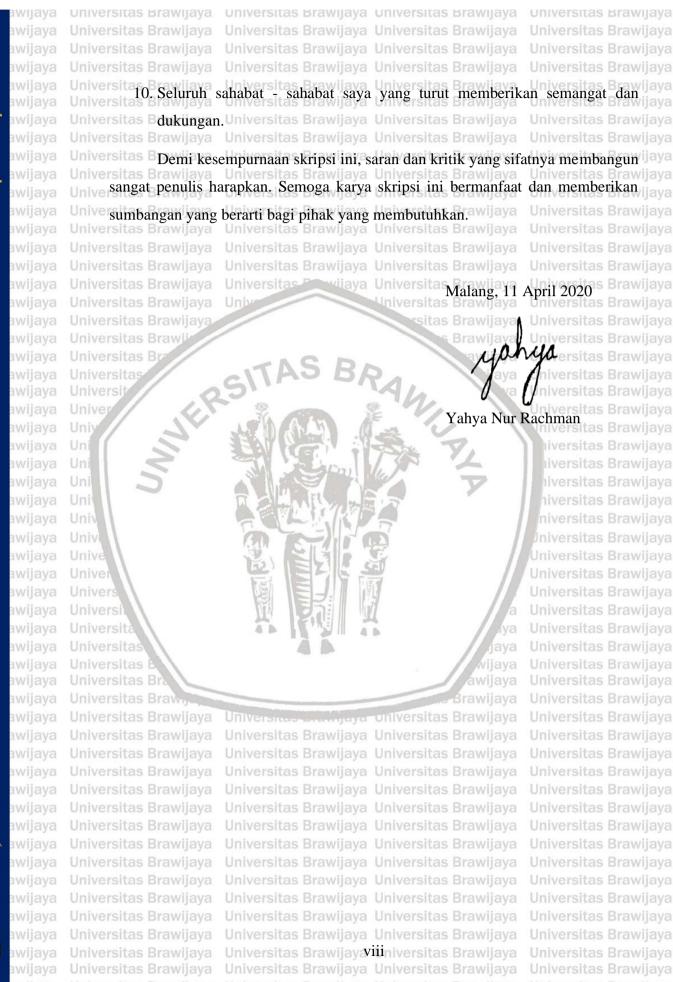
- 1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Bapak Prof. Dr. Drs. Mochamad Al Musadieg MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
- Ibu Saparilla Worokinasih, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan.
- Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA. Ak selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh perhatian, dan ketelitian dalam mengawasi kepenulisan skripsi. Brawijaya
- Universit 5. Bapak/ibu dosen prodi Perpajakan yang telah memberikan ilmu yang sangat liava bermanfaat sehingga membantu penulis dalam menyusun skripsi.
- Universit 6. B Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik jaya demi kelancaran penulisan skripsi.
- Universita7. B Seorang wanita spesial yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi, awijaya
 - Kedua saudara kandung yang selalu mensupport saya.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universit 9. Masyarakat Sidoarjo yang telah membantu dalam kelancaran pengumpulan laya versitas Brawijaya Universitas Brawijaya data penelitian.





awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	aya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	
wijaya 	Unive TANDA PENGESAHAN SKRIPSI va Universitas Brawij	ayaUniversitas Bra ii /ijaya
wijaya	TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	aya Universitas brawijaya
wijaya wijaya		
wijaya	Unive DAFTAR TABEL niversitas Brawijaya Universitas Brawij Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	xi
wijaya	Unive DAFTAR GAMBAR	avaUniversitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawing	ava Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya sitas Brawija	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Unive BAB Lyamii	aya - Universitas Brawijaya
wijaya	Unive DAFTAR LAMPIRAN Universitas Brawij Universitas Brawijaya sitas Brawij Unive BAB I Universi PENDAHULUAN awii	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universit I.1. Latar Belakang	wa Universites Bratvijaya
wijaya	I.2. Perumusan Masalah	Universitas Bragijaya
wijaya 	I.3. Tujuan Penelitian	Universitas Brawijaya
wijaya	Un 1.3. Tujuan Fenenuan	
wijaya wijaya	Uni I.4. Kontribusi penelitian	niversitas Bragijaya niversitas Brawijaya
wijaya wijaya	I.5. Sistematika Pembahasan	versitas Bravijaya
wijaya	Univ BAB II	niversitas Brawijaya
wijaya		/ //
wijaya	TINJAUAN PUSTAKA	Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
wijaya	Univer II.1. Penelitian Terdahulu	Universitas Br12/ijaya
wijaya	Univers III	Universitas Brawijaya
wijaya	University II.2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	ya Universitas Brawijaya
wijaya	Universita II.3. Konsep Kepuasan Konsumen	
wijaya	Universitas _{II.4} , Konsep Dasar Pajak	aya Universitas Brążyijaya
wijaya	Universitas B. Wij	aya Universitas Brawijaya
wijaya	UniversitasII.5. Kerangka Konseptual	ayaUniversitas Br36/ijaya
wijaya	Universitas Brawijaya	aya Universitas Brayijaya
wijaya wijaya	Unive BAB III. wijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya Universitas Brawijaya
wijaya		
wijaya	Universi METODE PENELITIAN Brawijaya Universitas Brawij Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas JH.1. Jenis Penelitian	ovoUniversites D. 47/ijava
wijaya	Universitas III.2.vija Lokasi versitas Brawijaya Universitas Brawij	
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	ayaUniversitas B. 48/ijaya
wijaya	Universitas III.4 vija Sampe versitas Brawijava Universitas Brawij	aya Universitas Br48/ijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	aya Universitas Brawijaya
wijaya		
wijaya	UniversitasIII.6.vijaTeknik Pengumpulan Data hiversitas Brawij	aya Universitas Br50/ijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija	aya Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Viniversitas Brawijaya	
wijaya 	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	
wiiava	Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawij	ava Ilniversitas Rrawijava

awijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya



awijaya		sitas Brawijaya			universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya 	Universitas Brawijaya Univer				Universitas		
awijaya	Universitas III.7. Variabel Universitas Brawijaya	Penelitian	Universitas	Brawijaya	Universitas	51	aya
awijaya awijaya	Universitas III.8.vija Definisi O						
awijaya							
awijaya	Universitas III.9. Skala Pen Universitas Brawijaya	gukuran	Universitas	Brawijaya	Universitas	59	ava
awijaya	Universitas III.10. jaya Uji Vali	ditas dan Reab	ilitas	Brawijaya	Universitas.	60	ava
awijaya	Universitas Brawijaya Univer	sitas Brawijava	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawii	ava
awijaya	Universitas Brawijaya Teknik Universitas Brawijaya Univer	Analisis Data	Universitas	Brawijaya	Universitas	61 Brawii	ava
awijaya	Unive BAB IVaudiavaliniuar	sitas Brawijaya	. Universitas	Brawijaya	.Universitas	69	aya
awijaya	Universi HASIL PENELITIA	N DAN DEMR	AHASANIS	Brawijaya	Universitas	Bravij	aya
awijaya	TIMINARCITAC Krawiiiana Timinar	CITOC EVOIMINAVA	LINIVAYCITAC	Erowiiovo.	I Inii/orcitac	F K-314/11	
awijaya	IV.1. Gambara	n Umum Loka	si Penelitian	Brawijaya	Universitas	69	aya
awijaya	Universita IV.2.vija Analisis S		ptifiversitas	Brawijaya	Universitas	Brawij	aya
awijaya	Universitas Rrawijava		reitae	Rrawijava	Universitas	Brawii	21/2
awijaya	IV.3. Hasil Uji Val	iditas Dan Kea	юш t аѕ	Brawijaya	Universitas	82	aya
awijaya	Universitas IV.4. Uji Asums	i Klasik		awijaya	Universitas	86	aya
awijaya	Universitas IV.4. Uji Asums Universitas IV.5. Analisis R	egresi Linier B	erganda	ijaya	Universitas	Brawij 89	aya
awijaya 	University 27 to 17 Thirling 3	egresi Emier B	er garida	(a)	Universitas	Brawij	aya
awijaya	Univer IV.6 Uji Hipote	esis			Universitas	92	aya
awijaya	IV.7 Pembahas	an Hasil Peneli	itian		Iniversitas	96	aya
awijaya awijaya	Uni BAB V	199	77%	Y	iversitas	Ploadi	aya
awijaya	100	The second secon					
awijaya	PENUTUP				niversitas niversitas	. 102	ava
awijaya	V.1. Kesimpulan				niversitas		
awijaya	Heise			/	Jniversitas		
awijaya	v .2. Saran				Universitas	Brawii	aya
awijaya	Unive Daftar Pustaka		<u> </u>		Universites	.105	aya
awijaya	Unive LAMPIRAN	VE J. IV	1	//	Universitas	B ₁₀₈ /ij	aya
awijaya	Universit	377	<u> </u>	// a	Universitas		
awijaya	Universita		4	aya	Universitas	Brawij	aya
awijaya	Universitas	4 4		rjaya	Universitas		
awijaya 	Universitas B			wijaya	Universitas		
awijaya 	Universitas Bra			awijaya	Universitas		
awijaya	Universitas Brawijava Universitas Brawijava		To live well to s	Brawijaya	Universitas		
awijaya		situs Brawijaya			Universitas Universitas		
awijaya awijaya		sitas Brawijaya sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas	-	772
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas	Brawij	aya
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya		sitas Brawijaya			Universitas		
awijaya	Universitas Brawijaya Univer	sitas Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawij	aya
	The second secon		11.1.	PR	The second second	100	

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Tabel 1.1 Realisasi PAD Jatim dan PAD Bapenda Jatim Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Sidoarjo 5 Tawijaya Tabel 1.3 Realisasi PAD Kabupaten Sidoarjo Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu..... Universitas Brawijaya Tabel 3.2 Skala Likert..... Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia...... Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible... Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability ... Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance...... Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Empahty..... Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya UniverTabel 4:12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak Ramilana...Universita 84rawijaya University Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reability (X2).....a....lni.ersita 85 rawijaya Universitas Brawijaya Xi Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya



universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya awijaya awijaya awijaya Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empahty (X5).......... awijaya awijaya versitas Brawijaya versitas ⁸⁶rawijaya Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)... awijaya awijaya Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas 87 awijava Universitas Brawijaya Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... awijaya awijaya itas Brawijaya Universitas Brawijaya Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi as Brawijaya awijaya awijaya Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan.... ersitas⁹3rawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya Iniversitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya universitas Brawijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya Universitas BrawijayaXiIniversitas Brawijaya awijaya awijaya

	awijaya	universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya	universitas Brawijaya
3	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Ś	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	그는 사람들이 아니는 아이들이 되었다. 그는 나는 아이들은 아이들이 되었다면 하는 사람들이 되었다면 하는 것이 되었다면 하는데 아이들이 아니는 아이들이 되었다면 하는데 아이들이 아이들이 되었다면 하는데 아이들이 아이들이 아이들이 아이들이 아이들이 아이들이 아이들이 아이들	Universitas Brawijaya
5	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya		Universitas Brawijaya
	awijaya	Gambar 1.1 Pendapatan Provinsi Jawa Timur 2019	···Universitas ² Brawijaya
	awijaya		Universitas Brawijaya
<u>_</u>	awijaya	Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur 2019.	Universitas Brawijaya
•	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Gambar 1.3 Pungutan pajak terhadap pendapatan daerah Jatim 2	0194
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Gambar 2.1 alur kepuasan konsumen	29
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Vijaya Vijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya awijaya	Gambar 2.3 Model Hipotesis Penelitian	
	awijaya	Universitas Brawijaya universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo	Universitas Brawijaya
	awijaya awijaya	Universit	Universitas Brawijaya
	awijaya		86 awijaya
	awijaya	Univ	Iniversitas Brawijaya
	awijaya awijaya	Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	88 rawijaya
	awijaya	Uni	niversitas Brawijaya
	awijaya		niversitas Brawijaya
	awijaya	Unit 1	
		Unit Unit	niversitas Brawijaya
	awijaya	Univ	niversitas Brawijaya
	awijaya	Univ	Universitas Brawijaya
	awijaya	Unive	Universitas Brawijaya
	awijaya	Univer	Universitas Brawijaya
	awijaya	University	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universit	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universita	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas	Universitas Brawijaya
	awijaya awijaya	Universitas Bra wijaya Universitas Bra awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawn, Sarawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
			Universitas Brawijaya
	awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
3	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
9			
1	awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
		Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
	awijaya		Universitas Brawijaya
	awijaya		Universitas Brawijaya
4	awijaya		Universitas Brawijaya
	awijaya		
	awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijaya Universitas Rrawijaya	Universitas Brawijaya
	-2 100 11 24 37 24	EVERIMENT SERVICE EVER SERVICE	

awijaya

awijaya awijaya

universitas Brawijaya

Universitas Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya Universita DAFTAR LAMPIRAN Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Lampiran 2 Hasil Responden Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Prawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Prawijaya Universitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya

Universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas BrawijavaxiVniversitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawija BAB I versitas Brawijava

Universitas BPENDAHULUANas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Univerlas BLatar Belakang sitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas B Pelayanan | merupakan | faktor | penting | bagi | setiap | Instansi | untuk | aya meningkatkan kepuasan konsumennya. Pelayanan yang baik akan membawa aya Universitas Brawijaya Universitas Unive dampak positif bagi Instansi begitu juga sebaliknya apabila Instansi tersebut lava Unive memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi Instansi itu laya sendiri. Dalam Instansi pelayanan publik, tugas dari wajib pajak merupakan suatu penentu meningkatnya pendapatan daerah yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan. Jadi dapat dikatakan bahwa wajib pajak memiliki peran penting terhadap kualitas pelayanan dalam kegiatan pembayaran pajak yang di selenggarakan oleh Pemerintah (Rusmiaty, 2015). Peran wajib pajak sendiri tidak hanya patuh terhadap kegiatan pembayaran pajak saja, tetapi bagaimana peran Instansi pelayanan publik atau jasa dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Hal ini perlu diketahui juga, bahwa semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah, maka harus di imbangi pula dengan peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak yang terkait yaitu wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Pelayanan publik di Indonesia berdasarkan tanggung jawabnya di bagi menjadi instansi pemerintahan pusat dan daerah. Instansi pemerintahan daerah yang berhubungan dengan pajak, di antaranya Kantor Pelayanan Pajak, Kantor SAMSAT, dan Kantor Konsultan Pajak. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus pada pelayanan di Kantor SAMSAT. Kantor SAMSAT sendiri memiliki tugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Kantor SAMSAT juga memiliki tugas vaitu, memberikan

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

kepuasan di dalam pelayanannya kepada wajib pajak.

Provinsi Jawa Timur merupakan provinsi di ujung timur pulau Jawa yang

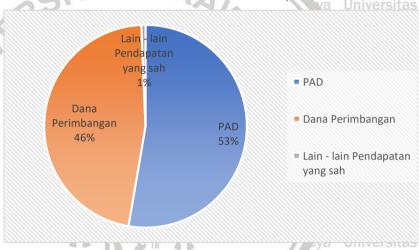
memiliki luas 157.922 Km2 terdiri atas 29 kabupaten dan 9 kota, yang di mana

membuat provinsi Jawa timur dengan jumlah kabupaten dan kota terbanyak di

Indonesia. Dan sebagai provinsi yang besar, Jawa timur sendiri menyimpan banyak

sekali potensi. Baik dalam bidang perekonomian hingga pariwisata.

Gambar 1.1 Pendapatan Provinsi Jawa Timur 2019 kas Brawijaya Sumber: Perda APBD 2019, 2020



Dalam hal lajur ekonomi, pada tahun 2019 pertumbuhan ekonomi di

Jawa timur sebesar 5,5%. Dan pada gambar 1.1 menunjukkan pendapatan daerah

Jawa Timur tahun 2019 senilai Rp16,8 trilliun dengan kontribusi terbesar ditopang

oleh pendapatan asli daerah (PAD) 53%. Kemudian dana perimbangan memberikan

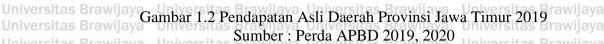
Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

kontribusi 46%, dan lain-lain pendapatan yang sah 1%.



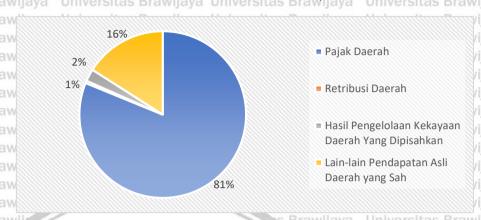
awijaya awijaya

awijaya awijaya



Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



Selanjutnya pada gambar 1.2 pendapatan asli daerah provinsi Jawa

Timur 2019 tercatat senilai Rp13,65 trilliun dengan pajak daerah yang paling besar

sebesar 81%. Kemudian, pendapatan lain-lain yang sah 16%, hasil pengelolaan

Tabel 1.1 Realisasi PAD Bapenda Jatim.

kekayaan daerah yang dipisahkan 2%, dan retribusi daerah 1%.

Tahun	Realisasi penerimaan Jatim	PAD	Bape	nda
2015	12.564.120.812.392			Uni
2016	12.847.030.553.850		a	Uni
2017	14.412.462.951.502		Jaya	Uni
2018	15.104.084.430.237		rjaya rijaya	Uni
2019	15.553.510.044.148	aw	/ijaya	Uni

Sumber: https://surabaya.tribunnews.com, 2019

Pada tabel 1.1 dapat di lihat bahwa Bapenda Jatim memberikan

kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan pendapatan daerah dan Pendapatan

Asli Daerah (PAD) Provinsi Jatim. Bapenda Jatim memberi dukungan realisasi

penerimaan PAD terhadap realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jatim dari

tahun ke tahun yang terus meningkat dengan cukup signifikan. Pada tahun 2019



awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

realisasi penerimaan PAD Bapenda Jatim mencapai Rp 15.553.510.044.148 atau as Brawijaya Universitas Brawijaya dengan persentase 104,27%. Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Jenis pungutan yang menjadi kewenangan Badan Pendapatan Daerah

(Bapenda) Jatim adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama

Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air

Permukaan, Pajak Rokok, Retribusi Jasa Usaha dan Penerimaan Lain-Lain.

Universitas Brawi Gambar 1.3 Pungutan pajak terhadap pendapatan daerah Jatim 2019. Sumber: https://news.ddtc.co.id, 2019 niversitas Brawijaya



Pada gambar 1.3 menunjukkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Unive memberikan kontribusi paling besar terhadap penerimaan pajak daerah sekitar aya

Unive 41,04%. Kemudian, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada urutan laya

selanjutnya dengan jumlah kontribusi sebesar 25,82%. selanjutnya secara berturut-

turut diikuti oleh pajak rokok, pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

dan pajak air permukaan (PAP) dengan besar kontribusi masing-masing 18,21%, Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Univer14,70%, dan 0,23%. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Braw Pencapaian realisasi penerimaan PAD Jatim seperti PKB, BBNKB,

SWDKLLJ serta PNBP dapat terwujud karena tersedianya kemudahan dalam

pelayanan. Hal ini di buktikan dengan tercatatnya realisasi penerimaan PAD,

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

sampai dengan 20 November 2019 realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai angka sebesar Rp.5.896.127.874.397 dan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB) terealisasi sebesar Rp

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

(https://radarsurabaya.jawapos.com, diakses 07 Desember 2019).

Kabupaten Sidoarjo sebagai wilayah sub-urban, menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk membangun tempat tinggal, melakukan usaha, ataupun mencari pekerjaan. Daerah Surabaya yang sudah begitu padat menyebabkan perkembangan kota mengarah ke daerah di sekitar Surabaya, salah satunya Sidoarjo. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 adalah 1.941.497 jiwa. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo saat ini, per 17 Desember 2019, memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.262.440

jiwa. Jumlah penduduk yang tinggi juga sebanding dengan jumlah kendaraan yang lava Unive dimiliki oleh masyarakat Sidoarjo. Badan Penelitian dan Pengembangan Java

Unive Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten aya

Unive Sidoarjo menempati urutan ketiga terbanyak di Provinsi Jawa Timur, versitas Brawijaya

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Sidoarjo

awijaya	TAHUN	JUMLAH	vijaya	UniveJUMLAH
awijaya	JUMLAH s Br	awijaya Univ RODA 4 a	vijaya	UniveRODA 2
awijaya	2016	187.013	vijaya	1.254.631
awijaya awiiaya	2017	198.214	vijaya viiava	1.302.564
awijaya	Unive 2018 Br	awijaya Unive209.512ra	vijaya	Unive1.376.810
awijaya	Unive 2019 Br	awijaya Unive220.810 rav	vijaya	Unive1.455.288

Universitas Brumber: Badan Litbang Kementrian Perhubungan 2019, 2020 Islas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



Universitas Brawijava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

varcitae Rrawijava Univarcitae Rrawijava II	niversitas Rrawijava
Tabel 1.3 Realisasi PAD Kabupaten Sidoarjo	iliversitas brawijaya
Tabel 1.5 Realisasi I AD Rabupateli Sidoalje	niversites Promileve
versitas brawijaya Ulliversitas brawijaya U	iliversitas prawijava

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Unive	ersitas Bi	Realisasi PAD Kabupaten Sidoa	Ú
		Sidoarjo Jniversitas Brawijaya	U
Unive	2016	1.335.470.792.171	U
Unive	2017	1.310.069.237.292	U
Unive	2018	1.431.052.747.437s Brawijaya	U
Unive	2019	1.603.002.870.000 Brawijaya	U

Sumber: http://portal.sidoarjokab.go.id

Universitas Brawi Tabel 1.2 menunjukkan jika jumlah kendaraan di Kabupaten Sidoarjo, Jaya

baik roda 2 maupun roda 4 selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya.

Pertumbuhan kendaraan roda 2 maupun roda 4 rata-rata setiap tahun selalu meningkat sebesar 5,7%. Meskipun dengan meningkatnya PAD (tabel 1.3), tetapi hal tersebut tidak diiringi dengan tingginya tingkat kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan prariset peneliti, berdasarkan hasil wawancara dari beberapa orang mereka semua masih belum puas atas pelayanan yang ada. Dan salah satunya masih ada

calo.

Universitas Brawijaya

Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik sangat berpengaruh pada persepsi wajib pajak terhadap kualitas yang diberikan pihak Kantor SAMSAT. Kualitas yang tinggi dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan pihak Kantor SAMSAT maupun akomodasi lain akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Jadi wajib pajak dapat merasa puas dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya SAMSAT. Wajib pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan, sehingga sudah wajar bagi wajib pajak tersebut dalam memenuhi aya Unive kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan mengharapkan suatu aya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Unive pelayanan yang baik pula. SAMSAT di tuntut untuk memberikan pelayanan yang laya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava awijaya

awiiava awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awiiava

awijaya awijaya

awijaya

berkualitas dan dapat memberikan nilai tambah akan pelayanan yang diberikan bagi wajib pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kepuasan wajib pajak harus di perhatikan karena kepuasan wajib pajak merupakan tingkat perasaan wajib pajak yang diperoleh sebelum dan setelah wajib pajak melakukan kewajibannya yaitu membayar pajak. Terkait meningkatnya PAD terutama di sektor pajak daerah lebih tepatnya PKB apakah masyarakat Sidoarjo sudah puas terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT. Berdasarkan pengalaman peneliti dan hasil wawancara beberapa orang di lapangan, masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan. Peneliti di sini ava hanya fokus pada kepuasan wajib pajak. Dengan meningkatnya PAD seharusnya pelayanan yang diberikan harus sesuai standar. Penelitian ini mereplikasi dari ava penelitian Rusmiaty 2015 dan hasil penelitian tersebut adalah menggunakan variable yang sama pada penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Unive sebelumnya adalah lokasi dan waktu pelaksanaan. Dengan demikian, alasan peneliti daya Unive melakukan penelitian ini adalah untuk mencari tingkat kepuasan wajib pajak ava Unive terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor SAMSAT Sidoarjo, yang jaya di mana hasil dari penelitian ini menjadi suatu acuan yang dapat di gunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan bagi suatu daerah khususnya kantor SAMSAT. Dan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Parasuraman (1988) untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya SERVQUAL yang terdiri dari lima faktor yaitu 1) Tangible, yaitu penampilan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. 2) Reliability, yaitu Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. 3)

Responsiveness, yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya	universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya	universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	tepat waktu. Petugas Samsat Sidoarjo siap untuk melayani	Wajib Pajak. 4)
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	universitas Diawijaya
wijaya	Assurance, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta ke	mampuan mereka
wijaya		
awijaya	untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. 5) Empha	tv. vaitu kondisi
wijaya		contraction with the first
wijaya wijaya	memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsu	men. Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Unive I.2. Perumusan Masalah	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	1. Apakah variabel tangible berpengaruh terhadap kepu	asan wajib pajak
awijaya	Universitas ITAS BA ijava	Universitas Brawijaya
awijaya	University kendaraan bermotor?	Universitas Brawijaya
wijaya	Univer	Universitas Brawijaya
wijaya	2. Apakah variabel <i>reability</i> berpengaruh terhadap kepu	
wijaya	Uni	niversitas Brawijaya
wijaya	kendaraan bermotor?	niversitas Brawijaya
wijaya	Uni	niversitas Brawijaya
wijaya	3. Apakah variabel <i>responsiveness</i> berpengaruh terhada	p kepuasan wajib
wijaya	Univ	niversitas Brawijaya
wijaya	univ pajak kendaraan bermotor?	Jniversitas Brawijaya
wijaya	Unive	Universitas Brawijaya
ıwijaya	4. Apakah variabel <i>assurance</i> berpengaruh terhadap kep	
awijaya	Univers S S S S	Universitas Brawijaya
awijaya	Universit kendaraan bermotor?	Universitas Brawijaya
awijaya	Università	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas 5. Apakah variabel <i>emphaty</i> berpengaruh terhadap kepu	0 1 0
awijaya awijaya		Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra kendaraan bermotor? Universitas Brawn Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya		
awijaya	Universitas B. Apakah tangible, reability, responsiveness, assuran	ice, aan empnaty Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brayberpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraar	
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Unive L3 as BTujuan Penelitian as Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya		
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Bra kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel reability terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- 3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
- 4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
 - 5. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
 - 6. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

I.4. Kontribusi penelitian

1. Kontribusi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan. Terutama dalam hal pelayanan. Dan dalam penelitian ini juga sebagai penentu pengaruh pelayan di Brawijaya Universitas Brawijaya

SAMSAT Sidoarjo terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- Universitas B2. Kontribusi Praktis Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
- Universitas B_{2.1} ijay Bagi Kantor samsat ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawilay Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bahan pertimbangan untuk Kantor SAMSAT agar dapat meningkatkan Jaya kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas B2.3. Kontribusi Bagi Wajib Pajak

Universitas Brawija Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi Jaya ersitas Brawijava Universitas esehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak bahwa sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di SAMSAT agar kegiatan membayar pajak dapat meningkat dan wajib pajak menjadi lebih tenang, aman, dan nyaman dalam membayar pajaknya.

I.5. Sistematika Pembahasan

BAB I (PENDAHULUAN)

Pada bab ini menyajikan mengenai hal – hal yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini, masalah yang akan diteliti, serta mengetahui penyebab pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan. Dan dalam bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan laya Universitas Benelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan. Versitas Brawijaya

BAB II (TINJAUAN PUSTAKA)

Universitas Brawijay Pada bab ini menyajikan uraian mengenai teori – teori dan penelitian terdahulu nantinya digunakan sebagai pendukung pembahasan dalam melakukan penelitian. Dan dalam bab ini juga diuraikan.

BAB III (METODELOGI PENELIITIAN)



```
awijaya
       Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya
awijaya
       Bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan
awijaya
awijaya
       peneliti beserta justisifikasi/alasannya, jenis penelitian, desain, lokasi,
       populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan
                                       rawijava Universitas Brawijaya
       variabel, serta analisis data yang digunakan.
awijaya
awijaya
       Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya
awijaya
                   BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)
awijaya
awijaya
       Bab ini memberikan penjelasan terkait lokasi penelitian, gambaran
awijaya
awijaya
       responden, dan data statistik dari hasil pengolahan SPSS. Data disajikan
awijaya
awijaya
                   dalam bentuk tabel, kemudian dijelaskan keterkaitan atau hubungan antar
awijaya
awijaya
                   variabel penelitian.
                                                                    Iniversitas Brawijaya
awijaya
       Univ
awijaya
                   BAB V (PENUTUP)
awijaya
awijaya
                         Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah
awijaya
awijaya
                   dilakukan dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik
awijaya
awijaya
                   yang sama.
awijaya
```

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya

awiiava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya TINJAUAN PUSTAKA

Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Unive II.1.s Penelitian Terdahulu Brawijaya Universitas Brawijaya

UniverII.1.1. Sulaeman (2015) sitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

Universitas Brawiia Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jawa

Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

awijaya Universitas Brawijava

Universitas Cabang Garut)". Jenis penelitian ini adalah penlitian asosiatif kausal.

Menurut Sugiyono (2010), penelitian asosiatif kausal dimaksudkan untuk

mengungkapkan permasalahan yang bersifat hubungan sebab akibat antara

dua variabel atau lebih. Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui laya

hubungan antara variabel bebas (tangible, reliability, responsiveness,

assurance, dan empathy) dengan variabel terikat (kepuasan konsumen)

adalah pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk memperoleh laya

data penunjang penelitian ini berasal dari wawancara yang dilakukan

dengan pemilik Charly VHT Family Karaoke Garut untuk memperoleh

gambaran mengenai pelayanan yang telah dilakukan untuk konsumen.

Universitäs BSelain itu, data penunjang juga diperoleh dari kuesioner yang dibagikan laya

kepada responden Charly VHT Family Karaoke Garut. Kuesioner tersebut

terdiri dari 24 pertanyaan dengan menggunakan skala likert dengan jawaban

tidak baik hingga sangat baik (skala 1 sampai dengan 5). Populasi pada

penelitian ini yaitu jumlah transaksi pada bulan September 2014 tersebut

178 sebanyak 2.747 transaksi. Sementara yang menjadi sampel dalam

penelitian ini berjumlah 97 responden.



awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kualitas pelayanan reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Sementara faktor kualitas pelayanan tangible tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, faktor kualitas pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 77%, sedangkan 23% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

II.1.2. Al-Hamzani et al., (2018)

Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasiem Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda". .Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif atau uji hipotesis yaitu penelitian yang menjelaskan dan mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, Penelitian ini menggunakan Universitas pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu jaya dengan menggunakan: a. penelitian Lapangan (Field Work Research) yaitu dengan cara observasi dan wawancara melalui data yang diperoleh dengan cara mengadakan penelitian langsung terhadap pihak – pihak yang Universitas berhubungan dan mendokumentasikan data-data yang diperoleh baik lisan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Pmaupun tulisan, b. Penelitian Kepustakaan (Library Research) yaitu aya Universitas Bkegiatan pengumpulan data sekunder dengan mengadakan studi atau/laya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya awiiava

awiiava awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

tinjauan terhadap sumber acuan berupa buku-buku literatur sebagiannya ada di perpustakaan. Kuesioner tersebut terdiri dari 24 pertanyaan dengan Universitas Bmenggunakan skala likert. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijay Hasil penelitian yang diukur dari indikator tangible, reability, laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bresponsiveness, asusrance, empathy. Dengan nilai keseluruhan termasuk Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bdalam kategori kuat, di mana para pasien merasa puas dalam kualitas lava versitas Brawijaya Universitas Brawijaya pelayanan.

II.1.3. *Hisam et al.*, (2016)

Dengan judul "The Impact of Service Quality on Customer ava Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan layanan yang ditawarkan oleh Reliance Fresh dan Toko ritel Spencer di kota Kolkata, Varanasi, dan Ranchi, dan untuk mengukur Jaya dampak kesenjangan kualitas dan dampaknya terhadap konsumen. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berdasarkan model SERVQUAL, ukuran sampel adalah 300 responden. 30 toko di 3 kota India Universitas Byaitu, Kolkata, Varanasi dan Ranchi telah dipilih secara acak untuk penelitian ini versitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijay Hasil penelitian ini skor SERVQUAL merekomendasikan bahwa toko ritel harus berkonsentrasi pada fitur yang secara visual menarik bagi konsumen. Faktor reliability, responsiveness, assurance berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen sedangkan tangible dan emphaty berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Konsumen.

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Hasil penelitian faktor tangible, reliability, assurance, empahty positif terhadap berpengaruh konsumen kepuasan sedangkan responsiveness berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.





awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya	Uni	3FATTS			niversitas Brawijaya	
awiNoa	UnNAMA <	JUDUL	VARIABEL		niversit HASIL/ijaya	PERSAMAAN & PERBEDAAN
awijaya	Elis Reynata	Pengaruh Kualitas	Variabel Independen	1.	Tangible tidak berpengaruh	Persamaan:
awijaya	Sulaeman	Pelayanan Terhadap	1. Tangible		signifikan terhadap kepuasan	1. Variable yang digunakan sama
awijaya	2015	Kepuasan Pelanggan	2. Reliability		pelanggan	
awijaya	Univ	(Studi Kasus Pada	3. Responsiveness	2.	Reliability berpengaruh	Perbedaan:
awijaya awijaya	Univer Univer	CHARLY VHT	4. Assurance		signifikan terhadap kepuasan	2. Lokasi Penelitian
awijaya	Univers	FAMILY S	5. Empathy	//	pelangganas Brawijaya	3. Objek penelitian yang
awijaya	Universit	KARAOKE Cabang	Variabel dependen	3.a	Responsiveness berpengaruh	digunakan adalah Kepuasan
awijaya	Universita	Garut)	1. Kepuasan pelanggan	Jya	signifikan terhadan kepuasan	pelanggan Pada CHARLY VHT
awijaya	Universitas	4	Pada CHARLY	aya	pelanggan	FAMILY KARAOKE
awijaya	Universitas B		VHT FAMILY		Assurance berpengaruh	111111111111111111111111111111111111111
awijaya	Universitas Br Universitas Br		KARAOKE		signifikan terhadap kepuasan	
awijaya	Universitas Br	The state of the s				
awijaya	Universitas Br				1 00	
awijaya	Universitas Br	awijaya Universitas Di	awijaya Universitas Brawi	5).a	Empathy berpengaruh signifikan	
awijaya awijaya	Universitas Br	awijaya Universitas Br	awijaya Universitas Brawi	laya	terhadap kepuasan pelanggan	
awijaya	Universitas Dr	awijaya Universitas Di	awijaya Universitas Brawi	iova	Universitas Brawijaya	
awijaya.	Dewi _{rsitas Br}	Pengaruh Kualitas	Variabel Independen	iava	Tangible berpengaruh positif	Persamaan:
awijaya	Gustiana Al-	Pelayanan Terhadap	a1. Jangible rsitas Brawi	aya	terhadap kepuasan Pasien	1. Variable yang digunakan sama
awijaya	Hamzani et	Tingkat Kepuasan	2. Reliabilitystas Brawl	2 /.a	Reability berpengaruh positif	
awijaya	al., 2018 as Br	Pasien Rawat Inap	3. Responsiveness	jaya	terhadap kepuasan Pasien	Perbedaan:
awijaya 	Universitas Br	Pengguna Kartu	4. Assurance	3.a	Responsiveness berpengaruh	1. Lokasi Penelitian
awijaya	Universitas Br	Badan Penyelenggara	5. Empathy	aya	positif terhadap Pasien	
awijaya awijaya	Universitas Br	Jaminan Sosial	Variabel dependen	laya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Br	dwrfaren Uriivers obsus	awijaya to miki sitas Brawi	dyd	Universitas brawijaya	

awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra				
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas	wijaya Universitas Brawij	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawij	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawijaya	rsitas Brawij	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawii	s Brawij	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Br	awij	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brauniversitas Universitas Universitas	BR.	aya	Universitas Brawijaya	
awijaya	Universit	14/2	va	Universitas Brawijaya	
awijaya	Univer		10	Universitas Brawijaya	
awijaya	(BPJS) Di Rumah	1. Kepuasan pasien	4.	Assurance berpengaruh positif	2. Objek penelitian yang
awijaya	Sakit Umum Daerah	The Total		terhadap Pasien wijaya	digunakan adalah Kepuasar
awijaya	Inche Abdul Moeis	SEDINI SE	5.	Emphaty berpengaruh positif	pasien
awijaya	Uni			terhadap kepuasan Pasien	_
awijaya	Unit	7 2 6 7		hiversitas Brawijaya	
awijaya	Univ			niversitas Brawijaya	
awijaya	Univ			Iniversitas Brawijaya	
awijay3.	Hisam <i>et al.</i> , The Impact of	Variabel Independen	1.	Tangible berpengaruh negatif	Persamaan:
awijaya	Service Quality on	1. Tangible	-//	terhadap kepuasan konsumen	1. Variable yang digunakan sama
awijaya	Univers Customer	2. Reliability	2.	Reability berpengaruh positif	
awijaya	Satisfaction: A Study	3. Responsiveness	a	terhadap kepuasan konsumen	Perbedaan:
awijaya	Universitat	4. Assurance	3.a	Responsiveness berpengaruh	Lokasi Penelitian
awijaya	Universitas		aya	Universitas Brawijava	
awijaya	Universitas B Stores in India	5. Empathy	aya	positif terhadap konsumen	2. Objek penelitian yang
awijaya	Universitas Bra	Variabel dependen		Assurance berpengaruh positif	digunakan adalah Kepuasar
awijaya	Universitas Braw.,			terhadap kepuasan konsumen	konsumen toko ritel di India
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Br		35/a	Emphaty berpengaruh negatif	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra		aya	ternadab kebuasan konsumen	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra			Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra				
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra		_		D
awijay4.					Persamaan:
awijaya	2015 rsitas Br Wajib UniversPajak			terhadap kepuasan wajib pajak	1. Variable yang digunakan sama
awijaya	Universitas Bracer Terhadap nivers Mutu	2. Reliability	2.ª	Reliability berpengaruh positif	2. Objek penelitian yang
awijaya	Universitas B Pelayanan SAMSAT	3. Responsiveness	aya	terhadap kepuasan wajib pajak	digunakan sama
awijaya					
awijaya	Ulliversitas biawijaya Ulliversitas bia	5. Empathy		7. 7	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra				
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra				
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Bra	awijaya Universitas Brawij	aya	Universitas Brawijaya	

awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya	Universitas Br	awijaya	Universitas Br	awijaya Universit	tas Brawijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas Br	awijaya	Universitas P	wijaya Universit	tas Brawijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas Br	awijaya	Univ	Universit	tas Brawijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas Br	awijaya		rsi	tas Brawijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas Br	awii			Brawijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas Br		-100	· F -	awijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universitas		SITAS	BRA	ijay	/a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Universit	.0	21.	144	. 17	(a	Universitas Brawijaya		
awijaya	Univer	0	D. C.	37 1 1 1			Universitas Brawijaya	D 1 1	
awijaya	Uniy	Serang	Provinsi	Variabel depend		1/1	Responsiveness berpengaruh	Perbedaan:	
awijaya	Uni	Banten	ESVIC	1. Kepuasan	Wajib	n	egatif terhadap kepuasan wajib	 Lokasi Penelitian 	
awijaya	Uni			Pajak	-	p	ajak ersitas Brawijaya	2. Waktu Penelitian	
awijaya	Uni				4	. <i>A</i>	Assurance berpengaruh positif		
awijaya			The state of	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		- 4	erhadap kepuasan wajib pajak		
awijaya	Univ				5	- //	Empathy berpengaruh positif		
awijaya	Univ		ON E			- // //	Universitas brawijava		
awijaya	Unive		12		9	t	erhadap kepuasan wajib pajak		
awijaya	Univer				/		Universitas Brawijaya		
awijaya	Univers			J. II III	//		Universitas Brawijaya		
awijSum	ber : Peneliti 20)20 (data	diolah)		//	a	Universitas Brawijaya		

awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

II.2.1. Pengertian Kualitas Brawijaya Universitas Brawijaya

bentuk sikap, berhubungan namun tidak sama dengan kepuasan, yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual. Namun kualitas pelayanan dan kepuasan dibentuk dari hal yang berbeda. Tjiptono (2011: 329) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis di mana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Melalui sudut pandang pemasaran, Pohan (2013: 86) mengartikan mutu sebagai cara membuat konsumen agar mau datang kembali, dan mau membeli. Mutu didefinisikan sebagai cara atau ava bagaimana menyediakan kebutuhan konsumen dengan barang atau jasa aya yang terbaik mutunya.

Parasuraman at. al (1988) Mengartikan kualitas sebagai suatu

Lebih lanjut disebutkan mutu adalah suatu standar yang harus ava dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia kualitas cara kerja, proses dan hasilijaya kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berdasarkan definisi yang Universitäs Edikemukakan oleh ahli dapat disimpulkan bahwa mutu menunjuk pada lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Selain itu mutu Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bjuga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Parasuraman et al (1988) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/ peroleh. Nasution (2004: 47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Yamit (2010: 22) menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- Exelllent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau instansi yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa. aya
- Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk Universitas Braw memonitor dan mengevaluasi. Iniversitas Brawijaya
- Universitas f) Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawisesuai standar yang telah ditetapkan. Sitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawibenar dan dalam waktu yang tepat. Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya	universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Fandy Tjiptono (2006:121) terdapat berbagai macam kategori atau
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Ejenis unsur pelayanan yang diantaranya sebagai berikut: Universitas Brawijaya
awijaya	a. Informasi, misalnya jalan/ arah menuju lokasi produsen, jadwal
awijaya	
awijaya	penyampaian produk, harga, instruksi, dokumentasi, konfirmasi,
awijaya	omvorsitas bravijaya omvorsitas bravijaya omvorsitas bravijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	b. Konsultasi, seperti pemberian saran, konseling pribadi dan konseling
awijaya	
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	c. Ordertaking/pemesanan, meliputi aplikasi/ pendaftaran keanggotaan
awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	tertentu, jasa berbasis kualifikasi, order entry dari reservasi. Sitas Brawijaya
awijaya	Uni niversitas Brawijaya
awijaya	d. Hospitality/keramah-tamahan, meliputi sambutan, foods dan jaya
awijaya	Uni Diversitas Brawijaya
awijaya	beverages, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu
awijaya	Univ niversitas Brawijaya
awijaya	Univ transportasi dan keamanan.
awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	e. Caretaking, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang yang jaya
awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universi dimiliki pembeli yang mereka bawa serta perhatiandan perlindungan jaya
awijaya 	Universita Aya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas atas barang yang dibeli konsumen jaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas B. f. Exception/pengecualian, meliputi permintaan khusus si sebelum laya
awijaya	Universitas B f. Exception/pengecualian, meliputi permintaan khusus si sebelum laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawipenyampaian produk, menangani komplain/ pujian/ saran, pemecahan/jay
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Braw masalah dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi, dsb). Itas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas B.g. Billing/pengajuan rekening, meliputi laporan rekening periodik faktur,
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Braw untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening.
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

Universitas Universitas	Braw Braw	Pemba	ayaran	dalam	bentuk	pemba	yaran s	swalayan	oleh	konsumer	wijaya wijaya
Universitas Universitas	Braw Braw	konsu	Univer men t	perintera	ıksi deı	ngan pe	ersonil	instansi	yang	menerim	wijaya a wijaya
Universitas Universitas	Braw	pemba	ayaran,	pengur	angan o	tomatis a	atas rek	ening kor	unive	rsitas Bra Isitas Bra	wijaya wijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Menurut Parasuraman (1988) dalam metode SERVQUAL terdapat lima faktor untuk mengukur kualitas pelayanan:

> 1. Tangible, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan ada di Samsat Sidoarjo membantu komunikasi. **Fasilitas** yang mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikator dari wujud meliputi: Iniversitas Brawijaya

- Peralatan Modern. Samsat Sidoarjo menggunakan fasilitas seperti ava scanner dan komputer yang dilengkapi internet dengan sistem baru yaitu Wajib Pajak yang tinggal atau sedang berada di Sidoarjo dan lava mempunyai kendaraan dengan nomor polisi luar Sidoarjo dapat mengetahui masa berlaku pajak kendaraan yang mereka miliki.
- b. Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional. Petugas lava Samsat Sidoarjo selalu berpenampilan rapi dan menggunakan Universitas Brawija seragam dalam melayani para Wajib Pajak di Samsat Sidoarjo. Brawijaya
- Universitas 2. Reliability, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra andal dan akurat. Petugas Samsat Sidoarjo memiliki kehandalan dalam laya Universitas Bra melayani Wajib Pajak. Indikator kehandalan meliputi:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



Iniversitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

- a. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan. Menyediakan jasa

 pada waktu yang dijanjikan yaitu Samsat Sidoarjo selalu ada pada

 waktu operasional dimulai sampai waktu operasional selesai.
- b. Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama. Melaksanakan jasa dengan benar yaitu petugas Samsat Sidoarjo menerima Wajib

 Pajak yang memenuhi syarat dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang sudah ada akan tetapi apabila Wajib

 Pajak tidak memenuhi syarat maka petugas tidak memperbolehkan Wajib Pajak untuk membayar pajak kendaraannya.
 - c. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- d. Mempertahankan catatan bebas kesalahan. Mempertahankan catatan jaya bebas kesalahan yaitu Wajib Pajak tidak pernah kembali untuk jaya komplain masalah penghitungan pajak yang dilakukan petugas jaya Samsat Sidoarjo.
- e. Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab ya Universitas Brawijaya pertanyaan konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo sebelumnya ya Universitas Brawijaya diajarkan atau di *training* terlebih dahulu sehingga dapat menjawab Universitas Brawijaya Universitas B
- Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Pajak. Indikator dari kesiagapan meliputi:

awijaya

awiiava awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawa. Layanan tepat waktu bagi konsumen. Layanan konsumen yaitu petugas Samsat Sidoarjo dapat membantu wajib Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya pajak dalam pengurusan pajaknya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- b. Kesediaan untuk membantu konsumen. Kesediaan untuk membantu konsumen yaitu petugas Samsat Sidoarjo memberikan informasi Universitas Brawijaya Universitas Brawijava Universitas Brawijava tentang syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi seperti Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) asli, Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli sesuai BPKB.
 - Selalu memberitahu konsumen tentang kapan layanan akan dilaksanakan. Petugas Samsat Sidoarjo memberitahukan kepada Wajib Pajak apabila sudah masuk waktu istirahat maka layanan akan dilanjutkan setelah waktu istirahat.
 - Kesiapan untuk merespons permintaan konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo selalu merespons apabila ada Wajib Pajak yang meminta untuk menunjukkan di mana tempat fotokopi atau tempat-tempat lava lainnya yang ditanyakan para Wajib Pajak.
- 4. Assurance, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Para petugas Samsat Sidoarjo diberikan pelatihan mengenai tata cara lava Universitas Bra menghitung biaya pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra komputer dan mengenai tata cara menyambut Wajib Pajak yang hendak Jaya Universitas Bra membayar pajak kendaraannya. Indikator dari jaminan yaitu: Stas Brawlaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- Karyawan yang selalu sopan. Petugas Samsat Sidoarjo memberikan salam kepada para Wajib Pajak apabila ada yang ingin membayar pajak kendaraannya. Petugas Samsat Sidoarjo menyapa dengan sapaan selamat pagi atau selamat siang tergantung dari waktunya. (Pengamatan langsung di Samsat Sidoarjo).
- Karyawan yang menanamkan keyakinan pada konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo memberikan keyakinan bahwa tidak ada kesalahan dalam menghitung biaya pajak yang akan di bayar Wajib Pajak, aya Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija apabila ada kesalahan maka petugas Samsat Sidoarjo akan jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija mengembalikan uang yang lebih ketika petugas Samsat Sidoarjo Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaymembuat kesalahan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
- Universitas 5. Emphaty, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra pribadi Ukepada konsumen. U Petugas Samsat Sidoarjo selalu Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya

memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Indikator dari empati meliputi:

- a. Mengutamakan kepentingan terbaik konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo meninggalkan urusan-urusan selain melayani Wajib Pajak yang ingin membayar pajak sehingga petugas hanya fokus mengerjakan pekerjaannya.
- b. Karyawan yang memahami kebutuhan konsumen. Setiap Wajib Pajak membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan lancar. Petugas Samsat Sidoarjo harus bisa melayani dengan cepat, mudah dan lancar karena petugas Samsat Sidoarjo harus dapat memahami akan kebutuhan Wajib Pajak.

Sunarto (2003:244) mengidentifikasikan tujuh faktor dasar dari

kualitas yaitu:

- a. Kinerja Yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para konsumen.
- b. Interaksi Pegawai Yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan aya empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau aya

Universitas Brawijaybarang/ersitus -----Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Braw c. Keandalan Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko. as Brawilaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

- Universitas Braw d. Daya Tahan Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum. Wilaya
- Universitas Brawe. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Yaitu seberapa cepat produk Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaydiserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava

awijaya

awijaya

awiiava

awiiava

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

g. Kesadaran akan Merek Yaitu dampak positif atau negatif tambahan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijayatas evaluasi konsumen. Universitas Brawijaya

II.2.5. Konsep Kualitas Pelayanan ijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Parasuraman (2001: 162) bahwa konsep kualitas layanan yang jiaya diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. . Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, java pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.

Stemvelt (2004: 210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang ava terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi), agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk Universitas Emenjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam aya Universitas Bmemenuhi kepuasan konsumen. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawija Yong dan Loh (2003: 146) bahwa kualitas pelayanan harus laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bdisesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas B (international standardization organization), sehingga dianggap sebagai Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bsuatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan laya dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava

awijaya awijaya

awiiava

awijaya

awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

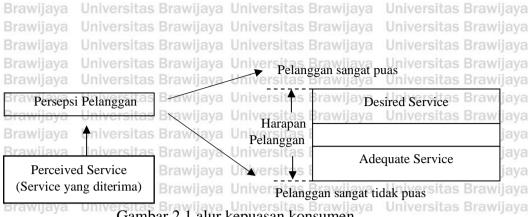
awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya



Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Gambar 2.1 alur kepuasan konsumen Sumber: Rangkuti 2003 (data diolah)

Faktor Pengaruh Kepuasan Konsumen

Secara implisit, Kotler (1997:42) menjelaskan (Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan menurunkan harganya, atau meningkatkan layanannya, dan meningkatkan kualitas produk) yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

- Harga, merupakan keputusan yang paling mendasar di antara programprogram pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk.
- Kualitas pelayanan, merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi

konsisten sesuai ava

Universitas c. Kualitas produks merupakan kemampuan w suatu Uproduk suntuk jiaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Manfaat Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2001:41) kepuasan konsumen saat ini sangat penting, karena:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- a. Daya Persuasif Word of Mouth (Gethok Tular), merupakan strategi Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya untuk menarik konsumen baru.
- b. Reduksi Sensitivitas Harga, Konsumen yang merasa puas dan loyal terhadap suatu instansi cenderung lebih jarang memerhatikan harga untuk setiap pembelian individualnya. Dalam banyak kasus, kepuasan konsumen mengalihkan fokus pada harga, pelayanan, dan kualitas.
 - Kepuasan Konsumen sebagai Indikator Kesuksesan Berbisnis di Masa Depan. Pada Hakikatnya kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu yang cukup lama sebelum dapat aya memperlihatkan reputasi atas layanan prima.
 - Ekonomi Mempertahankan Konsumen versus Menarik lava Konsumen Baru

Strategi Kepuasan Konsumen

Tjiptono (2001:47) strategi kepuasan konsumen, antara lain: versitas Brawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- Universitas a. Strategi pemasaran berupa Relationship Marketing Strategi di mana Universitäs Brattansaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, penjual menjalin lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra kemitraan dengan pembeli secara terus menerus. Jaya Universitas Brawijaya
- b. Strategi superior customer service Strategi ini menawarkan pelayanan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra yang lebih baik daripada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, laya Universitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar tercipta Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

c. Strategi unconditional guarantees atau extraordinary guarantees.

Strategi ini adalah komitmen untuk memberikan kepuasan pada konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja instansi. Garansi atau jaminan dirancang untuk meringankan risiko/kerugian konsumen, dalam hal konsumen tidak puas terhadap barang atau jasa yang telah dibayarnya.

- d. Strategi penanganan keluhan yang efisien Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen produk instansi yang puas.
- Strategi peningkatan kinerja instansi Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara aya berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, memberikan pelatihan kepada karyawan dan jaya pihak manajemen.
- Iniversities f. Menerapkan Quality Function Development (QFD) merupakan praktik Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra merancang suatu proses bagi tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi laya Universitas Brawijaya Universitas Bra melibatkan konsumen dalam pengembangan produk sedini mungkin. rawilaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



universitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya

awiiava awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

Konsep Dasar Pajak Brawijaya Universitas Brawijaya

II.4.1. Pengertian pajak dan wajib pajak

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

C.F. Bastable (1993), Tax is compulsory contribution of the wealth Universitas Brawijava Universitas of a person or body of persons for the service of the public powers.

> Dwi Sunar Prasetyono (2011:13) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional.

Pasal 1 UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

II.4.2. Fungsi Pajak

Sumarsan (2010:5) pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

a. Fungsi penerima (Budgetair) Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas negara yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan tugas-tugas Universitas Braw rutin negara dan melaksanakan pembangunan negara membutuhkan lava Universitas Braw biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini daya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawipajak digunakan untuk membiayai trutin seperti belanja pegawai, ijaya Universitas Braw belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan laya Universitas Braw pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni jaya Universitas Braw penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

b. Fungsi mengatur (Regulerrend) Pajak berfungsi sebagai alat untuk ya mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur pendapatan di tengah m

Unive II.4.3. Sistem Pemungutan Pajak

Universitas Waluyo (2006:17) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi: as Brawlaya

1. Official Assessment System Sistem ini merupakan sistem pemungutan Universitas Brawijaya Universitas Brawija

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	universitas Brawijay
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
	Universitas Brawijay
n Walin nalak percitat nacit	Universitas Brawijay
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
Universitas Brawijaya c. Utang jangka timbul setelah dikeluarkan surat kete	Universitas Brawijay etanan najak oleh
	Universitas Brawijay
	Universitas Brawijay
2. Self Assessment System Sistem ini merupakan pemung	gutan pajak yang
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay
Universitas Bra memberi wewenang, kepercayaan, tangungjawab kep	ada Wajib Pajak
	Universitas Brawijay
om order of the or	dan melaporkan
1: . : 1	Universitas Brawijay
	Universitas Brawijay
2 117:41 11: C Ci :::	Universitas Brawijay
Similar Si	omineronas-branijaj
Universitas memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk	memotong atau
	Universitas Brawijay
memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pa	
Uni	niversitas Brawijay
II.4.4. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik N	
Uni	niversitas Brawijay
Bermotor (BBNKB)	niversitas Brawijay
Univ	niversitas Brawijay
II.4.4.1. Dasar pengenaan PKB DAN BBNKB:	Universitas Brawijay
Unive	Universitas Brawijay
unive a. Penghitungan dasar pengenaan PKB dihitung sebagai	
Univers 3 3 3 5 1	Universitas Brawijay
TABLE 1 TO SAN THE SAN	Universitas Brawijay
	Universitas Brawijay
Universitas 1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (harga pasaran umur Universitas 2)	,
Universitas P	
	Universitas Brawijay
Universitas Br 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat	kerusakan jalan
Universitas Br. 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat Universitas Braw.	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay
Universitas Br. 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat Universitas Brawi dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggu	kerusakan jalan Universitas Brawijay Inaan kendaraan
Universitas Br. 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat Universitas Brawij dan/atau/pencemaran lingkungan akibat/penggu Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay Inaan kendaraan lay Universitas Brawijay
Universitas Br. 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat Universitas Brawi dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggu	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay Inaan kendaraan lay Universitas Brawijay Ainya 1 atau lebih lay
Universitas Brawijaya	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay Inaan kendaraan lay Universitas Brawijay Iniversitas Brawijay
Universitas Br. 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat Universitas Brawi dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggu Universitas Brawijaya Uni	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay Inaan kendaraan lay Universitas Brawijay Iniversitas Brawijay Universitas Brawijay
Universitas Brawlaya Universit	kerusakan jalan jay Universitas Brawijay Inaan kendaraan jay Universitas Brawijay Liniversitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay
Universitas Brawi dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggu Universitas Brawi den bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nila Universitas Brawi dan dinyatakan dalam koefisien yang nila Universitas Brawi dan dinyatakan dinyatakan PerGub JATIM	kerusakan jalan lay Universitas Brawijay Inaan kendaraan lay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
a wijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	b) Sedan dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,025 (s	satu koma nol dua
awijaya 	Oniversitas brawijaya Oniversitas brawijaya Oniversitas brawijaya	Olliversitas Diawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawijaya Puluh lima); Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	c) <i>Jeep</i> dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,050 (sa	atu koma nol lima
awijaya		
avvijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya		Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	d) Minibus, station wagon dan sejenisnya ditetapl	kan sebesar 1,050
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brawijaya (satu koma nol lima puluh);	Universitas Brawijaya
awijaya		Universitas Brawijaya
awijaya	e) <i>Microbus</i> dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,0°	75 (satu koma nol
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bratujuh puluh lima); awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas TAS BA ijava	Universitas Brawijava
awijaya	f) Pick Up dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,08	35 (satu koma nol ava
awijaya	Univer	Universitas Brawijaya
awijaya	Univ delapan puluh lima);	Universitas Brawijaya
awijaya	Uni	niversitas Brawijaya
awijaya	g) Bus dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,1 (satu l	koma satu);s Brawijaya
awijaya	Uni	niversitas Brawijaya
awijaya	h) Truck dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,3 (sat	
awijaya	Univ	niversitas Brawijaya
awijaya	i) Kendaraan alat berat dan alat-alat besar ditetapka	
awijaya	Unive	Universitas Brawijaya
awijaya	Univer II.4.4.2. Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB.	Universitas Brawijaya
awijaya	Univers	Universitas Brawijaya
awijaya	Universit 1. Tarif PKB dan BBNKB	Universitas Brawijaya
awijaya	Universita	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas a. Tarif PKB ditetapkan sebesar :	Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Br. 1) 1.5 0/ (actu. Irang Ling, nargar) (actually in Irang	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra 1) 1,5 % (satu koma lima persen) untuk kepe Universitas Brawn	universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawija Kendaraan Bermotor pribadi dan badan; awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Braw2) 1% (satu persen) untuk Kendaraan Bermotor angk	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya	Universitas Brav3) 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan am	
S awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawija kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial	dan keagamaan,
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijay Pemerintah / TNI / POLRI dan Pemerintah Daeral	
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awiiava	Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava	Universitas Rrawijava

awijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awiiava awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Universitas	4) 0,2 % (nol koma dua per	sen) untuk Kendaraan	Bermotor alat-alat
Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas	berat dan alat-alat besar.	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya

- b. Tarif BBNKB ditetapkan masing-masing sebagai berikut:
- 1) penyerahan pertama sebesar 10% (sepuluh persen); dan

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- 2) penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1 % (satu persen).
- c. Khusus untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar tarif BBNKB ditetapkan masing-masing sebagai berikut:
 - 1) penyerahan pertama sebesar 0,75 % (nol koma tujuh lima persen); dan
 - penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0.075 % (nol koma nol tujuh lima persen)

II.5. Kerangka Konseptual

Sugiyono (2014:128) menyatakan bahwa kerangka konseptual akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan pada java konsep dan landasan teori yang telah dibuat, maka disusun kerangka konseptual untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Walio Bajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Sidoarjo. Samulaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Bsebagai penentu keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan penilaian negatif konsumen apabila tidak sesuai dengan kepuasan konsumen dan standar

Universitas Brawijay Pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi setiap instansi Jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya awijaya

awijaya

awijaya

pelayanan. Dalam kegiatan pembayaran pajak yang di selenggarakan oleh pemerintah, Instansi pelayanan yang berhubungan dengan pajak di tugaskan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin agar wajib pajak merasa puas dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Cara untuk meningkatkan pendapatan daerah di sektor pajak yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang di mana hal tersebut sudah target di banyak daerah, upaya untuk meningkatkan kualitas menjadi pelayanan tersebut adalah dengan memahami keinginan konsumen itu sendiri. Oleh karena itu, instansi yang berhubungan dalam pembayaran pajak salah satunya yaitu SAMSAT di tuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

> Fasilitas dan pelayanan yang sangat baik dapat mempengaruhi aya penilaian atau persepsi wajib pajak. Wajib pajak merupakan pihak yang lava memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan yang diberikan instansi pajak lava tersebut, sehingga sudah wajar bagi wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan mengharapkan suatu jaya pelayanan yang berkualitas.

Untuk memaksimalkan dan menambah nilai wajib pajak kendaraan laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas bermotor dalam memenuhi kewajiban membayar yaitu dengan mengukur lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Ekualitas pelayanan tersebut. Parasuraman (1988) mengemukakan cara untuk mengukur kualitas pelayanan (metode SERVQUAL) terdapat lima faktor, Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya yaitu: 1) Tangible, 2) Reliability, 3) Responsiveness, 4) Assurance, 5) Universitas ^BEmphaty.



awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Tangible menggambarkan sesuatu yang berwujud seperti fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, Reability merupakan niversitas Brawijaya Universita kualitas pelayanan petugas samsat di Sidoarjo dalam melaksanakan Universitas Brawijava tugasnya tanpa mengalami kegagalan pada periode waktu dan kondisi operasi yang telah ditentukan, Responsiveness menggambarkan sikap tanggap dan kecepatan dari petugas samsat Sidoarjo dalam memberikan pelayanan untuk melayani wajib pajak, Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki petugas samsat Sidoarjo sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya konsumen, Empathy merupakan kemampuan yang dapat merasakan, memahami kondisi konsumen sehingga dapat wa menumbuhkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

KUALITAS PELAYANAN

KEPUASAN WAJIB PAJAK **KENDARAAN BERMOTOR**

Universitas Brawijaya

awijaya Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian awijaya Sumber : Peneliti 2020 (data diolah) awijaya awijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Perumusan Hipotesis Brawijaya Universitas Brawijaya Tangible (X1) H1 **KEPUASAN** WAJIB PAJAK Reability (X2) H2 KENDARAAN **BERMOTOR** Responsiveness (X3) H3 (Y) Assurance (X4) H4 Empathy (X5) H5

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Gambar 2.3 Model Hipotesis Penelitian Sumber: Peneliti 2020 (data diolah)

H6

II.6.1. Pengaruh Tangible, Reability, Responsivveness, Assurance, Emphaty terhadap Kepuasan Konsumen

a. Pengaruh *Tangible* (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran laya dari pelayanan. Konsumen akan menggunakan indra penglihatan untuk Universitas Bra menilai suatu kualitas pelayanan. Variabel tangible merupakan hal yang laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra penting bagi instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brayang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap laya

kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan

Universitas Brakonsumen yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan

konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.





awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Al-Hamzani 2018 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda), variabel tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Hisam 2016 (The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India), variabel tangible berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. S Pada i ava penelitian Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Pada penelitian penelitian Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)), variabel Tangible tidak Universitas Bra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawberikut Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

H1 = Tangible (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

b. Pengaruh *Reability* (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan seusai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan versitas Brawijava mencerminkan kredibilitas instansi.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan instansi maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel reability ava berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ava Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan ava Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE ava Cabang Garut)), variabel *reability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Hisam 2016 (The Impact of Service Quality Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India), Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitias Bra variabel Reability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Pada penelitian Al-Hamzani 2018 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Jaya Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava

awiiava awijaya

awiiava

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Inche Abdul Moeis Samarinda), variabel Reability berpengaruh positif sitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Iniversitas Brawijava Universitas Brawijava Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

H2 = Reliability (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (Y)

c. Pengaruh Responsiveness (X3) dengan Kepuasan konsumen (Y)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan Brawijaya Universitas Brawijaya yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat konsumen merasa tidak puas. Daya tanggap / ava tanggapan yang diberikan oleh instansi dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Daya tanggap yang di maksud antara lain: Memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk

membantu / menolong konsumen, siap dan tanggap untuk menangani

permintaan dari para konsumen.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap responsiveness Universitas Bra karyawan / pegawai instansi maka kepuasan konsumen juga akan lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap responsiveness lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra dilakukan oleh Hisam 2016 (*The Impact of Service Quality on Customer Jaya* Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India), variabel Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)), yaitu variabel *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Al-Hamzani 2018 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda), variabel Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel Responsiveness berpengaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Atas dasar uraian di atas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut:

H3 = Responsiviness (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

d. Pengaruh Assurance (X4) dengan Kepuasan konsumen (Y)

Kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk Universitas Bra secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Pengetahuan, Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi dapat Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada instansi. Stas Brawlaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Jadi semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh instansi buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Al-Hamzani 2018 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda), variabel Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)), yaitu variabel Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian Hisam 2016 aya (The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Universitas Bra Selected Retail Stores in India), variabel Assurance berpengaruh positif Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra terhadap kepuasan konsumen. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawilava Universitas Rrawilava Universitas Rrawilava

Universitas Brawijaya

Universitas Bra H4 = Assurance (X4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (Y).

awijaya

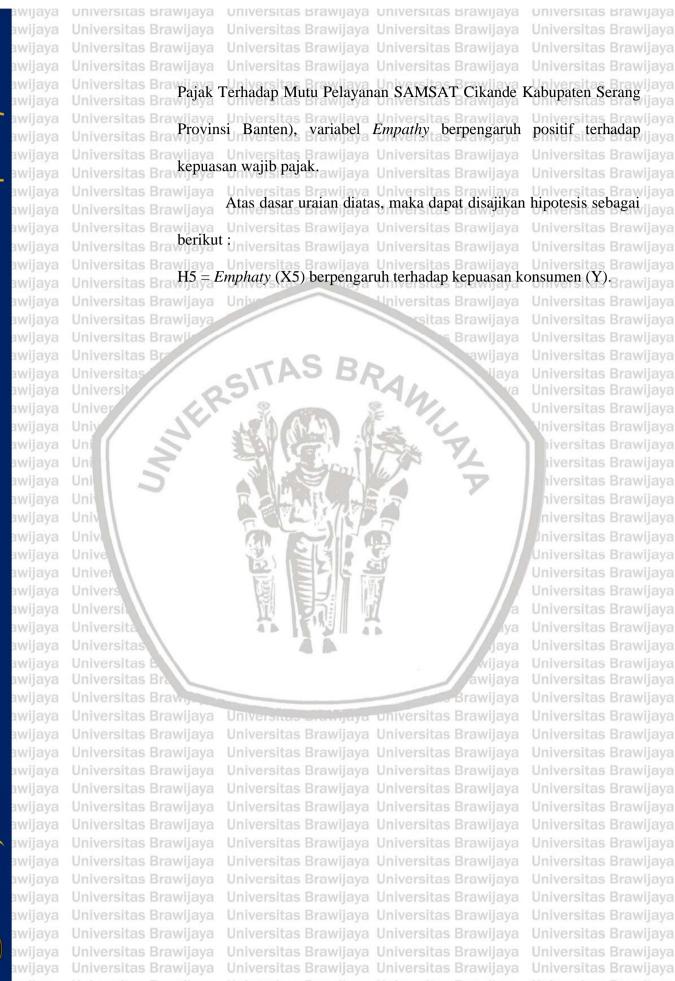
awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Yang di mana suatu instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Jadi semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh instansi maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh instansi buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Hisam 2016 (The Impact of Service Ouality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in *India*) menyebutkan bahwa variable *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY) VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)), yaitu variabel Empathy Universitäs Bra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian lava Universitas Bra Al-Hamzani 2018 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya kepuasan. Pada penelitian Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib Universitas Brawijaya





awijaya awijaya awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awiiaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

METODE PENELITIAN

rsitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya III.1. Jenis Penelitian sitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

Unive HI.2. BLokasi

Penelitian ini dilakukan di kantor SAMSAT Kabupaten Sidoarjo.

Pemilihan lokasi berdasarkan jumlah penduduk yang tinggi juga sebanding dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat Sidoarjo. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten Sidoarjo menempati urutan ketiga terbanyak di Provinsi Jawa Timur karena Kabupaten Sidoarjo merupakan wilayah sub-urban dari Surabaya, menjadi

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk membangun tempat tinggal, melakukan usaha, ataupun mencari pekerjaan. Daerah Surabaya yang sudah dikenal begitu padat menyebabkan perkembangan kota mengarah ke daerah di sekitar Surabaya, salah satunya adalah kabupaten Sidoarjo.

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Univernitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Bugiyono (2013) Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai Java wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan laya karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Setiap penelitian, populasi harus disebutkan secara eksplisit terkait dengan besarnya anggota populasi dan wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sidoarjo yaitu 1.676.098 wajib pajak kendaraan bermotor

Unive III.4. Sampel

Sugiyono (2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang lava dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling adalah teknik dalam pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berdasarkan teknik Sampling Insidental yang termasuk dalam non probability sampling. Sugiyono (2013 Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat



awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

49 universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Peneliti mengambil sampel dengan dengan menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut: Universitas Brawijay Keterangan as Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas BrawijayN Univ≘ Ukuran sampel/jumlah responden ijaya Universitas BrawijayN Univ= Ukuran populasi Iniversitas Brawijaya Universitas BrawijayE = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0.1Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut : Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar niversitas Brawijaya Nilai e = 0.2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.676.098 wajib pajak, sehingga presentasi kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel

penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

Universitas Brawijaya 1 + $1.676.098(0,1)^2$

1.676.098

Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	1.676.098	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	16.761,98 s Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	00 00 · diagonailean alah	panaliti manjadi 100 ra	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	99,99 ; disesuaikan oleh	penenu menjadi 100 le	Spolideli. Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya		Universitas Brawijaya	
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijava	Universitas Brawijava	Universitas Rrawijava	Universitas Brawijava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Univ

Sumber Data Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Sumber data dalam penelitian sangat dibutuhkan untuk mengumpulkan Universitas Brawijava Universitas informasi yang berguna dalam melengkapi penelitian. Kegiatan pelaksanaan penelitian ini, menggunakan dua sumber data yang berbeda yaitu :

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Sugiyono (2013 :137) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam memperoleh data primer, mendatangi wajib pajak secara langsung dan mengambil sampel darinya. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data adalah karena sumber data ini dapat dilaksanakan dengan melakukan komunikasi dengan responden khususnya dalam penyebaran kuesioner. Jenis kuesioner merupakan kuesioner tertutup.

> Kuesioner berupa daftar pernyataan tertulis secara terstruktur yang kemudian diberikan dan dijawab oleh responden.

Data Sekunder

Sugiyono (2013: 137) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak Universitas langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lava Universitas Brawijaya Universitäs lain atau lewat dokumen. Data sekunder diperoleh dari sumber sumber lain lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas yang mampu memberikan data tambahan dalam proses penelitian. Sitas Brawilaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Unive III.6. B Teknik Pengumpulan Data aya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data maya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket). Sugiyono (2013:142) Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava

Unive Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara lava

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kuisioner ini menggunakan pertanyaan tertutup. Sugiyono (2013:143)

pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau
mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap

pertanyaan yang telah tersedia. Kuesioner yang digunakan ini bertujuan untuk
mencari informasi yang lengkap mengenai pengaruh yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* terhadap Kepuasan konsumen Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Sidoarjo sesuai dengan penentuan jumlah
sampel. Pertanyaan kuisioner penelitian ini berdasarkan penelitian dari Hisam
2016, dan Rusmiaty 2015.

III.7. Variabel Penelitian

Sugiyono (2014:61) adalah variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Sugiyono (2014:61), variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Tangible(XI), Reability(X2), Responsiveness(X3), Assurance(X4), dan Emphaty(X5). Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universi2.s Variabel terikat (Dependent variable) iversitas Brawijava Universitas Brawijava

niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Sugiyono (2014:61), variabel terikat merupakan dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas Variabel terikat (Y) yang digunakan adalah kepuasan konsumen. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner, berupa daftar Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas pertanyaan yang diajukan kepada responden. S Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

UniverHI.8. BDefinisi Operasional Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Singarimbun (1995: 152) operasional variabel adalah petunjuk tentang bagaimana variabel dapat diukur. Definisi operasional variabel berguna untuk memahami lebih dalam mengenai variabel di dalam sebuah penelitian. Dengan pemahaman yang mendalam diharapkan akan memberi kemudahan di dalam membuat indikator sehingga nantinya variabel mampu diukur. Variabel dalam niversitas Brawijaya penelitian ini:

1. Variabel Tangible (XI)

Parasuraman (1988) Tangible, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Indikator dalam variabel Tangible adalah Fasilitas yang ada di Samsat Sidoarjo membantu mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Item-item dari Tangible (Rusmiaty 2015) meliputi:

- a. Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman di SAMSAT Sidoarjo
- Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Univer b. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Universitas Brawijas Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
- Universitas Brac. Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian dan toilet di

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas BrawijaSAMSAT Sidoarjoawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya

awijaya awijaya

qn.	awijaya awijaya	d. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan di ruar	ng pelayanan di
repository.ı	awijaya awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija Universitas Brawija
S.	awijaya		
00	awijaya	Universitas Brawijaya e. Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduar	¹ Universitas Brawija
e l	awijaya	Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava	Universitas Brawija
	awijaya	Universitas 2. Variabel Reability (X2) wijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
	awijaya	Parasuraman (1988) Reliability, yaitu kemampu	ian melaksanakan
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
	awijaya	Universitas Bra jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Indikat	
	awijaya	Reability adalah petugas Samsat Sidoarjo memiliki k	cehandalan dalam
	awijaya	Situs Brawijaya	Omvorsitus Brawnje
	awijaya	malayani Waiih Daiah Itam itam Daubilita (Dyamiata)	2015) meliputi:
	awijaya awijaya	Universitas By merayam wajio Pajak. Item-item <i>Readinty</i> (Rushnaty	Universitas Brawija
	awijaya	a. Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu	Universitas Brawija
	awijaya	Univer	Universitas Brawija
	awijaya	b. Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berb	
	awijaya	Uni	niversitas Brawija
	awijaya	c. Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo	niversitas Brawija
	awijaya	Uni	niversitas Brawija
	awijaya	d. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah	niversitas Brawija
	awijaya	Univ	niversitas Brawija
	awijaya	e. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjika	n Jniversitas Brawija
	awijaya	Unive	Universitas Brawija
	awijaya	Univer 3. Variabel Responsiveness (X3)	Universitas Brawija
	awijaya 	Univers (1999) Policy in the last transfer to the last transfer transfer to the last transfer trans	Universitas Brawija
	awijaya	Universi Parasuraman (1988) Responsiveness, yaitu kese	
	awijaya	Università konsuman dan mambarikan layanan tanat waktu	Universitas Brawija
	awijaya awijaya	Universitas konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Universitas k	Universitas Brawija
	awijaya	Universitas Bra variabel Responsiveness adalah petugas Samsat Sidoan	-
	awijaya		Universitas Brawija
	awijaya	Universitas Bra dalam melayani Wajib Pajak. Item-item dari Responsi	
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
	awijaya	Universitas Brav2015) meliputi itas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
_	awijaya	Universitas Braa. Kesigapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam mena	nggapi keluhan
X	awijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
ÍĴÁYA	awijaya 	Universitas Brab. Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantu	an lain sebelum
	awijaya 	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija
>	awijaya	Universitas Brawijaya pergi Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawija

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brac. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

d. Waktu tunggu pelayanan tidak lama

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- e. Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan
- 4. Variabel Assurance (X4)

Parasuraman (1988) Assurance, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Indikator dalam variabel Assurance adalah petugas Samsat Sidoarjo diberikan pelatihan mengenai tata cara menghitung biaya pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan komputer dan mengenai tata cara menyambut Wajib Pajak yang hendak membayar pajak kendaraannya. Item-item dari Assurance (Rusmiaty 2015) meliputi:

- a. Jaminan kerahasiaan data Wajib Pajak
- b. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah myersitas Brawijaya
- c. Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo sitas Brawijaya
- d. Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan
- e. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan
- Universitas 5.avVariabel Emphaty (X5) Julya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawila Parasuraman (1988) Emphaty, yaitu kondisi memperhatikan dan lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Indikator dalam laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra variabel Emphaty adalah petugas Samsat Sidoarjo selalu memperhatikan lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan. Item-item dari Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



```
universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya
                                                                   universitas Brawijaya
awijaya
awijaya
awijaya
awijaya
       a. Layanan yang ada tanpa membedakan status Wajib Pajak
awijaya
       b. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan
awijaya
awijaya
       c. Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran
                                       Brawijaya Universitas Brawijaya
                        dan kritik dari WPrawijaya Universitas Brawijaya
awijaya
awijaya
       d. Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan
awijaya
                           Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya
                        dalam memberikan pelayanan iversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya
awijaya
       Universitas Brawijaya Uni
       e. Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian
awijaya
awijaya
       Universitas 6. Kepuasan (Y)
awijaya
awijaya
                         Menurut Kotler (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan
awijaya
awijaya
                     senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan
awijaya
awijaya
                     kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi
awijaya
awijaya
                     mereka. Item-item dari Emphaty (Rusmiaty 2015) meliputi Kepuasan
awijaya
awijaya
                     secara menyeluruh atas pelayanan yang di berikan SAMSAT Sidoarjo
awijaya
```

awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Bra	wijaya Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas P	wijaya Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Univ	Universitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya		rsitas	Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawii			Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra	-100	D: 1	awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas	CATIO	BR.	ijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universit	511	14/2	va	Universitas Brawijaya
awijaya	Univer	* *	建・シ		Universitas Brawijaya
abel 3.1	Definisi Operasional	LOW AN H	May W	. //	Universitas Brawijaya

swiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava Ilnivercitac Rrawiiava

Bukti fisik (<i>Tangible</i>), 1. Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman 1. Tersedianya yaitu penampilan fasilitas 2. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir ya di SAMSAT	1
yaitu penampilan fasilitas 2. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir ya di SAMSAT	ı ruang tunggu nyaman dan aman
	Γ Sidoarjo
fisik, peralatan, personel, memadai niversitas Brawi 2. Tersedianya	fasilitas toilet dan lahan parkir
pullava Universitas Praudieva	SAMSAT Sidoarjo
Wotler (2000) Approximately the street of th	tanda petunjuk arah yang jelas,
Walangilan Irangilan dan Irangmanan aras antijan	dan toilet di SAMSAT Sidoarjo
Twijaya Universitas Brawijaya	J
	kerapihan dan kenyamanan di
	anan di SAMSAT Sidoarjo
	ı kotak saran dan kritik untuk
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya pengaduan awijaya Universitas Brawijaya pengaduan	
awijaya Universitas Braw Brawijaya Universitas Brawijaya	
	yanan SAMSAT Sidoarjo yang
awijaya Universita yaitu vijaya Ukemampuan w2.a Prosedur administrasi tidak berbelit-belit awijaya tepat wakt	u
melaksanakan jasa yang 3. Kerapihan dan ketelitian petugas das Brawi 2. Prosedur	administrasi SAMSAT Sidoarjo
dijanjikan dengan andal 4. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah tidak berbe	J
dan akurat 5 Pelayanan sesuai yang dijanjikan 3 Keranihan	dan ketelitian petugas SAMSAT
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	dan ketentian petugas 571115711
amjaya omversitas brawijaya omversitas brawijaya omversitas brawijaya omversitas brawijaya	4-1
	an dalam menyelesaikan masalah
	SAMSAT Sidoarjo sesuai yang
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya dijanjikan	
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	

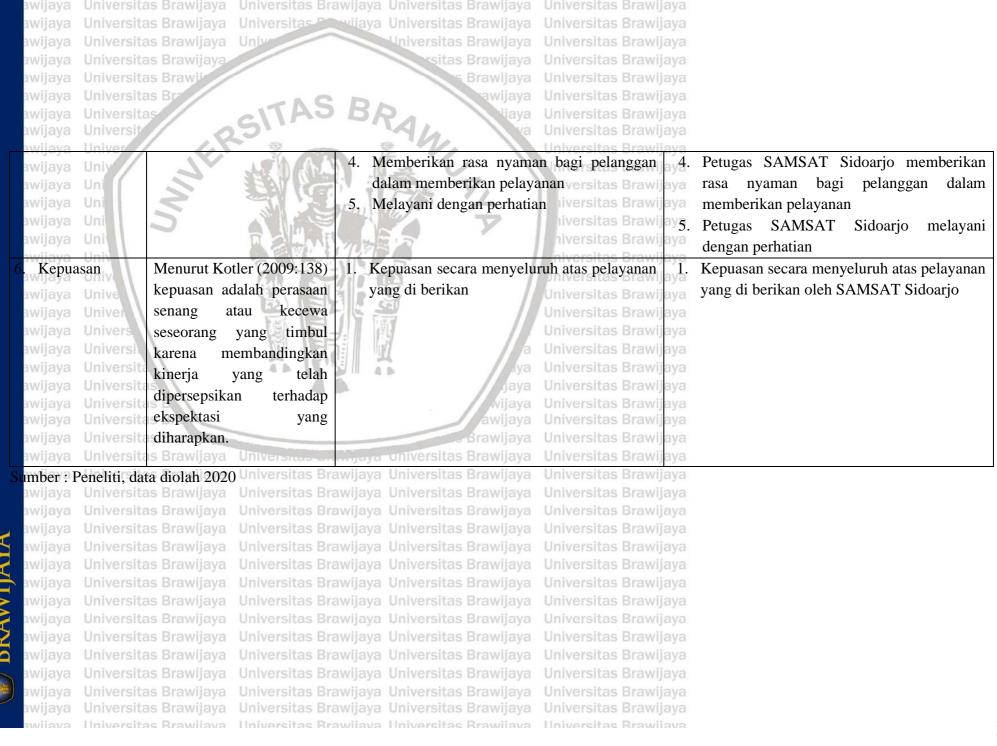
awijaya Universit	as Brawijaya	rsitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universit	as Brawii	Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universit	as Br	awijaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universit	as Branch S	B Q Jiaya Universitas Brawijaya	
awijaya Universit	1 23		
. Responsiveness	Kesiagapan	1. Kesigapan dalam menanggapi keluhan 1. Kesigapan petugas SAMSAT Si	idoarjo
awijaya Uni	(Responsiveness) yaitu	2. Menawarkan bantuan lain sebelum dalam menanggapi keluhan	raourjo
awijaya Uni	kesediaan membantu	pelanggan pergi iversitas Brawi av 2. Petugas SAMSAT Sidoarjo Menav	warkan
awijaya Uni	konsumen dan	3. Petugas selalu berada di tempat saat bantuan lain sebelum pelanggan pergi	
awijaya Uni	memberikan layanan tepat	dibutuhkan dibutuhkan Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu ber	
awijaya Univ	waktu.	4 Waktu tunggu tidak lama niversitas Brawi aya tempat saat dibutuhkan	rudu di
awijaya Univ	Kotler (2009)	5. Kecepatan dalam melayani pelanggan 4. Waktu tunggu pelayanan tidak lama	
awijaya Unive	Rotter (2007)	GANGAE G	idoario
awijaya Univer awijaya Univers	TEI LE	Universitas Brawi aya dalam melayani pelanggan	idoarjo
awijaya Universi		a Universitas Brawi aya dalahi melayahi pelanggah	
swillowa - Halwayalt	Taminan (A) vaita		
. Assurance	Jaminan (Assurance), yaitu		
awijaya Universit	pengetahuan dan	2. Pelayanan yang sopan dan ramah 2. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang	sopan
awijaya Universit	kesopanan karyawan serta	3. Pengetahuan dan ketrampilan petugas Brawi aya dan ramah	
awijaya Universit	The state of the s		petugas
awijaya Universit awijaya Universit	menunjukkan kepercayaan	penjelasan layanan Jaya Universitas Brawi ya SAMSAT Sidoarjo	
awijaya Universit	dan keyakinan.	5. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan 4. Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo) dalam
awijaya Universit	Kotler (2009)	yang telah ditetapkan memberikan penjelasan layanan	
97, 97	as Brawijaya Universitas Br		ayanan
		wijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya yang telah ditetapkan	
	s Brawijaya Universitas Br	awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
Empathy Versit	Empati (Emphaty), yaitu	1. Layanan yang ada tanpa membedakan status 1. Layanan yang ada tanpa membedakan	ı status
awijaya Universit awijaya Universit	kondisi memperhatikan	2. Petugas selalu memahami kebutuhan WP	
awijaya Universit	dan memberikan perhatian	pelanggan Universitas Brawi aya Universitas Brawi aya 2. Petugas SAMSAT Sidoarjo	selalu
awijaya Universit	pribadi kepada konsumen.	3. Kepekaan petugas dalam memperhatikan memahami kebutuhan pelanggan	
	Kotler (2009)	wijaysaran dan kritik dari WP Universitas Brawi ay3. Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo) dalam
awijaya Universit			
awijaya Universit awijaya Universit	s Brawijaya Universitas Br	wijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya memperhatikan saran dan kritik dari V	WP

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya Universitas Brawijaya Universitas

BRAWIJAYA



Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya

awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Skala Pengukuran Brawijaya Universitas Brawijaya

Sugiyono (2013:92) Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.. Pavijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini disebut variabel penelitian yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik java tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai laya

Unive gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lava

Unive lain sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban	Brawijay Skorniversitas Brawijay	
	unive sitas Brawijaya ₅ Universitas Brawijay	
lava Universitas Brawijaya I	Universitas Brawijaya _A Universitas Brawijay	а
ijaya Universitas Brawijaya I	Universitas Brawijaya d'Universitas Brawijay Universitas Brawijaya d'Universitas Brawijay	a
R = Ragu-ragu Brawijaya	Universitas Brawijaya ³ Universitas Brawijay	а
TS = Tidak setuju rawijaya	Universitas Brawijaya ² Universitas Brawijay	а
STS = Sangat Tidak Setuju	Universitas Brawijaya 1Universitas Brawijay	а

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitäs BInstrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam lava

Univerbentuk centang (checklist) ataupun pilihan ganda. tas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

hiversitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

III.10. Uji Validitas dan Reabilitas Universitas Brawijaya UniverIII.10.1. Uji Validitasversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya keandalan atau keabsahan suatu alat ukur (Arikunto dalam Kurniawan, awijaya 2014:89). Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir awiiava awiiava Universitas Bradalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu lava awijaya Universitas Bravariabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item awiiava dengan menggunakan corrected item-total correlation atau rumus awijaya correlation product moment dari pearson, yang berarti menguji kualitas lava awijaya awijaya dari masing-masing item dari variabel dengan menghitung korelasi dari awijaya setiap item dengan skor total sebagian kriteria validitas. Analisa item dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Berikut rumus dari correlation product moment pearson:

$\frac{\operatorname{n}(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum x^2 - (\sum y)^2]}}$

Sumber : Arikunto (2010:168)

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Keterangan:

Rxy = koefisien korelasi produk momen

= jumlah sampel

X = skor butir Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Nilai r dapat dikatakan valid apabila r hitung \geq r tabel, dengan r tabel minimal 0,3.

UniverIII.10.2: Uji Reabilitasersitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawia Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu aya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Kurniawan, Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas B 2014:102). Pengukuran reliabilitas dalam penelitain ini menggunakan lava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awiiava koefisien Alpha Cronbach dengan menggunakan SPSS awijaya Berikut rumus *Alpha* Cronbach (Arikunto, 2010:171):

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijay Sumber: Arikunto (2010:171) ersitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Braketerangan versitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Braαijay= reliabel instrumen

= banyak butir pertanyaan atau soal Universitas Bra

 $\sum \sigma_h^2$ = jumlah varians butir

= varians total

Nilai α dapat dikatakan reliabel apabila melebihi atau sama dengan nilai

Universitas Brawijaya

kritis yaitu 0,6. Artinya, apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 dinyatakan

reliabel. Sebaliknya apabila nilai alpha lebih kecil dari 0,6 maka

dinyatakan tidak reliabel.

III.11. Teknik Analisis Data

Pengelolaan data penelitian yang sudah diperoleh dimaksudkan sebagai Universitas Brawijaya

Universuatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca aya

(readable) dan dapat ditafsirkan. Dalam pelaksanaan pengelolaan data, menurut

Arikunto (2010:278), secara garis besar pekerjaan analisis data meliputi 3 langkah

yaitu : Persiapan, Tabulasi dan Penerapan data sesuai penelitian. Teknik analisis

data yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan statistik sebagai berikut :

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Menurut Azwar (1997:126) analisis deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Metode deskriptif digunakan untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga dapat dilakukan akumulasi data dasar. Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian diatas, bahwa analisis deskriptif memiliki tujuan memudahkan peneliti dalam memberikan deskripsi atau gambaran yang berdasarkan data variabel yang diperoleh sehingga dapat dijadikan akumulasi data dasar.

- Analisis Regresi Linier Berganda
 - a. Persamaan Regresi Linier Berganda

Menurut Wibisono (2009:547) ada juga analisis regresi yang terdapat lebih dari dua perubah, yakni analisis regresi yang satu ava perubahannya tak bebas diterangkan oleh lebih dari satu perubah lainnya. Analisis ini sering disebut analisis regresi linier berganda lava (multiple linier regression analysisi). Persamaan untuk n variabel

Universitas Braw sebagai berikut :

$$Y = a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3b_nX_n$$

Sumber: Wibisono (2009:257)

Universitas Keterangan: NY sitas: B Subyek dalam variabel dependen yang Brawijaya Un diprediksikan (Struktur Keputusan pembelian) versitas Brawijaya Universitas Brawijaya a^{Nilai} : Nilai Y bila X = 0 (Harga Konstan) b Stas: Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan Brawijaya yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (Variabel X). as Brawijāya Universitas Brawijàya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awiiava awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh Universitas Brawijaya kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Universitas Brawijaya (Ghozali, 2013:95). Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (Kualitas Pelayanan) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel Kepuasasn Wajib Pajak Orang Pribadi). Menurut Ghozali (2013:97) koefisien determinasi mempunyai nilai antara nol sampai satu atau dirumuskan yaitu $(0 < R^2 < 1)$, semakin R^2 mendekati 1 (satu) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya, apabila R² mendekati 0 (nol) maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Hasil dari koefisien nilai R² determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat ava terbatas. Nilai R² yang mendekati satu berarti variabel independen Universitas Braw memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawimemprediksi variasi variabel. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita 3. Uji Asumsi Klasik as Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis Ordinal Least Square (Kurniawan, 2014:156). Beberapa alat uji yang dilakukan dalam uji asumsi Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bklasik yaitu niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Bra nilai residual terdistribusi normal atau tidak (Kurniawan, 2014:156). Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra terdistribusi normal. Menurut Ghozali dalam Kurniawan (2014:157) Universitas Brauntuk mendeteksi normalitas data menggunakan grafik normal plot / Jaya niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya probability plot. Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika ploting (titik - titik) yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu

mengikuti arah garis diagonal. Pada penitian ini, peneliti menggunakan

tas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah Jaya

grafik normal plot / probability plot yang menggunakan aplikasi SPSS

25.0 for Windows.

b. Uji Multikolinieritas

Uii multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda (Kurniawan, 2014:157). Jika terdapat korelasi yang diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antar variabel Iniversitas Bra bebas terhadap variabel terikatnya semakin terganggu. Menurut Jaya Kurniawan (2014:157) terdapat kriteria untuk multikolinieritas pada suatu model sebagai berikut :

> 1) Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak melebihi dari sepuluh dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah tolerance



Iniversitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas. Jika lebih dari 0,70 maka diasumsikan terjadi korelasi (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinieritas.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R² maupun adjusted R² diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uii heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat jaya apakah terdapat ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Kurniawan, 2014:158). Model regresi yang memenuhi persamaan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji statistik pada penelitian ini ava digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah ava dengan melihat hasil gambar Scatter Plot. Dasar analisis dari uji ini Universitas Braysebagai berikut: Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

- Universitas Bra 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada dalam membentuk lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawil pola Utertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawil menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas, wilaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
- Universitas Bra 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan laya Universitas Brawijasibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

a. Uji-F atau Uji Simultan

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Uji ini digunakan dalam menguji apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel bebas.

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengukur besarnya variabel

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasasn Wajib Pajak. Pengujian ini akan membandingkan nilai signifikan dari hasil pengujian data dengan melakukan perbandingan terhadap nilai signifikan yang telah

ditetapkan. Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2014:252)

menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{h} = \frac{R^{2}/k}{(1 - R^{2})(n - k - 1)}$$

Sumber: Sugiyono (2014:252)

Keterangan:

Fh = Fhitung yang akan dibandingkan dengan Ftabel

R = koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel awijaya

Universitas Braw Kriteria-kriteria dalam pengujian uji-F, adalah sebagai berikut:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawija) Membandingkan nilai F_{tabel} dan F_{tabel} awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima, dinyatakan

terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) secara

bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

awijaya awijaya awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awiiava awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawijayab) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H0 diterima dan H1 ditolak, dinyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

- 2) Menggunakan angka signifikasi
- universitas Brawijava a) Apabila nilai signifikasi > 0,05 maka Ho diterima dan Hi
 - b) Apabila nilai signifikasi < 0,05 maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

b. Uji-t atau Uji Parsial

universitas Brawijaya

Pengujian parsial (uji-t) dilaksanakan dengan melakukan uji t_{hitung}, mencari besarnya t_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan Pengujian thitung digunakan untuk mengetahui kualitas t_{tabel}. keberartian regresi pada masing-masing variabel bebas (X) ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel terikat (Y). Cara menentukan secara parsial antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu dengan menguji hipotesis pada taraf signifikan 5% atau 0,05 secara dua arah (two tail). Untuk menguji hipotesis

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

digunakan rumus sebagai berikut :

Sumber: Sugiyono (2014:250) Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya	universitas Brawijaya	universitas Brawijaya Universitas Brawijay	a universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya		그는 그 그 집에서 하는 사람들이 그리지 그 때문에 되고 있다.
awijaya	Universitas Brawijaya	r = koefisien korelasi parsial	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Univer r^2 = koefisien determinasi Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya	Univerntas = jumlah data iversitas Brawijay	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas BrawijaKet	entuan dari hasil uji-t tersebut, dapat diket	ahui dengan syarat
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	7. 7.
awijaya		agai berikut: Brawijaya Universitas Brawijay	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	(1) Bila t _{hitung} > t _{tabel} , maka H ₀ ditolak dan H	lı diterima, sehingga
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	masing-masing variabel bebas secara in	ndividu mempunyai
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijay	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	pengaruh signifikan terhadap variabel teri	2 _{at} Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawii	pengarun siginirkan ternadap variaber teri	a Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Br	(2) Dilata State make He ditaring day	a. Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas	(2) Bila t _{hitung} > t _{tabel} , maka H ₀ diterima dan	Hi ditolak, selliligga
awijaya	Universit	511	a Universitas Brawijaya
awijaya	Univer	masing-masing variabel bebas secar	a individu tidak jaya
awijaya	Univ	JEIN OF THE STATE	Universitas Brawijaya
awijaya	Uni	mempunyai pengaruh signifikan terhadap	variabel terikat.
awijaya	Uni		niversitas Brawijaya
awijaya	Uni Pengujian	n ini dapat dilakukan dengan melihat tabel And	ova hasil pengolahan
awijaya	Unit	司 3 州、唐、 五元 5	niversitas Brawijava
awijaya awijaya	Univ data signi	ifikansi > 0,005 maka H₀ diterima dan Ha ditol	ak yang berarti tidak _{Haya}
awijaya awijaya awijaya	Univ data signi	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol	niversitas Brawijaya ak yang berarti tidak _{ijaya} Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive data signi data signi tikar	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol	niversitas Brawijaya ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol	niversitas Brawijaya ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Unive Unive Univers	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol n.	niversitas Brawijaya ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Univers Univers Universi	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol n.	Ak yang berarti tidak ijaya Jniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Univer Univers Universi Universit	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol	Ak yang berarti tidak ijaya Jniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Univers Univers Universit Universita Universitas	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditol	Iniversitas Brawijaya ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Univers Univers Universit Universit Universitas Universitas Universitas	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon.	Iniversitas Brawijaya Ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Univ Unive Unive Univer Univers Universi Universitas Universitas Universitas E Universitas Bra	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon.	Iniversitas Brawijaya yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Univers Univers Universit Universitas Universitas B Universitas Bra Universitas Bra Universitas Bra	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. y y y y y y y y y y y y y y y y	Iniversitas Brawijaya ak yang berarti tidak ijaya Universitas Brawijaya Brawijaya Brawijaya Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Univ Unive Unive Univers Univers Universi Universitas Universitas Universitas B Universitas Bra Universitas Braw Universitas Braw Universitas Braw Universitas Braw Universitas Braw	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. yi jay wijay awijay awijay Brawijay	Iniversitas Brawijaya Jak yang berarti tidak jaya Jak yang
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Univ Unive Unive Univer Univers Universit Universitas Universitas Bra Universitas Bra Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay	Iniversitas Brawijaya Juliversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Unive Unive Unive Univers Univers Universit Universitas Universitas Br Universitas Br Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay	Iniversitas Brawijaya Ak yang berarti tidak ijaya Jniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Univ Univ Univ Unive Unive Univers Univers Universit Universitas Universitas Universitas Bra Universitas Bra Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Iniversitas Brawijaya Ak yang berarti tidak ijaya Jniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Eramijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas Brawijay	Iniversitas Brawijaya Jniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. In. Universitas Brawijaya Universita	Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolon. n. Universitas Erawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	Ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolom. In. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	ifikansi > 0,005 maka Ho diterima dan Ha ditolom. In. Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya Universitas	Iniversitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	universitas Brawijaya Universitas Brawijay Universitas Brawijaya U	Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awiiava

awijaya awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awiiava

awijaya awijaya

awijaya awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

IV.1.1. Karakteristik Geografis Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo adalah Sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibu Kotanya adalah Sidoarjo. Sidoarjo merupakan salah satu penyangga utama Kota Surabaya, dan termasuk dalam kawasan Gerbang kawasan Kertosusila merupakan satu kesatuan wilayah perencanaan di Jawa Timur yang mempunyai beberapa faktor pendukung di antaranya infrastruktur dan utilitas yang baik (jalan, bandara, terminal, telekomunikasi dan sebagainya). Kabupaten Sidoarjo merupakan Kabupaten yang dihimpit oleh dua sungai yakni, sungai Porong dan sungai Surabaya yang merupakan cabang dari Kali Brantas yang berhulu di kabupaten ava Malang. Sehingga menjadikan sidoarjo dikenal dengan sebutan Kota Delta.

Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyangga Ibu Kota Provinsi Jawa Unive Timur merupakan daerah yang mengalami perkembangan pesat. Keberhasilan ini laya Unive dicapai karena berbagai potensi yang ada di wilahnya seperti industri dan laya perdangan, pariwisata, serta usaha kecil dan menengah dapat dikemas dengan baik universitas Brawijaya Universitas Brawijaya dan terarah. Dengan adanya berbagai potensi daerah serta dukungan sumber Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya manusia yang memadai, maka dalam perkembangannya Kabupaten Sidoarjo Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijava mampu menjadi salah satu daerah strategis bagi pengembangan perekonomian Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112°5' dan 112°9' di Bujur Timur antara Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

7°3' dan 7°5' di Lintang Selatan. Luas Kabupaten Sidoarjo adalah 719,63 KM² dan



awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya Uniy

niversitas Brawijaya niversitas Brawijaya niversitas Brawijaya niversitas Brawijaya niversitas Brawijaya	Universitas Brawija Universitas Brawija	aya Universitas Brav aya Universitas Brav aya Universitas Brav aya Universitas Brav abupaten Sidoarjo	vijaya Unive vijaya Unive	rsitas Brawij rsitas Brawij rsitas Brawij 24,25 ^B Ha.
iliversitas brawijaya	Ulliversitas brawija	i wilayah dengan	vijaya unive	rsitas Brawij
karakteristik yan	g dimiliki Kabupate	n Sidoarjo antara la	in terbagi ke	dalam tiga
wilayah. Pertama	Omitoralida Didwije	aya omversitas biav	vijaya Omve	isitas Brawij
niversitas Brawijaya tengah dan berair	omvorsitus brawije	iya omroisitas biar	rijelyti Ollive	Ditas biani
29,99% merupak	an daerah pantai dan	pertambakan. Terak	hir adalah dae	erah bagian
niversitas Brawijaya nive barat dengan pro niversitas Brawij	sentase wilayah sebe	esar 29,20%. Las Bray	vijaya Unive	rsitas Brawij rsitas Brawij rsitas Brawij

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Unive IV.1.2. Wilayah Administratif Kabupaten Sidoarjo

Wilayah Administrasi Kabupaten Sidoarjo terdiri atas wilayah daratan dan laya wilayah lautan. Luas wilayah daratan adalah sebesar 714,245 KM² dan luas wilayah iversitas Brawijaya lautan berdasarkan perhitungan GIS sampai dengan 4 mil kearah laut adalah sebesar $201,6868 \text{ KM}^2$.

Secara Administratif Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam Provinsi Jawa

Selat Madura

Kabupaten Pasuruan

Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik das Brawijaya

Timur dengan batas Administrasi sebagai berikut :

Sebelah Utara

Sebelah Timur

Sebelah Selatan

Universitas Braying	Barat Kabu	paten Mojokerto	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya		Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
11 1 1 11 19 19	11 1 11 11 11 11	11 1 11 11 11	The second secon

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

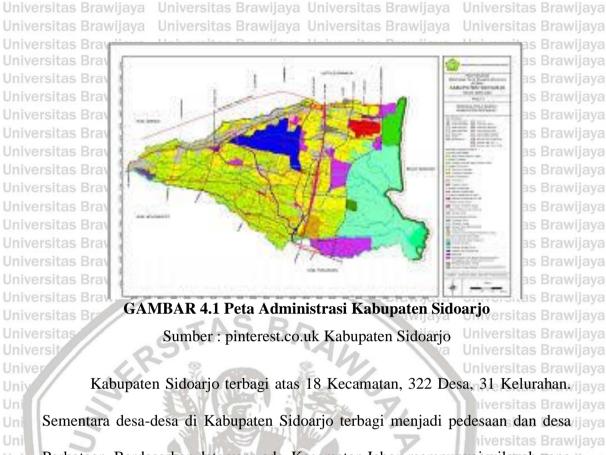
awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya



Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Perkotaan. Berdasarkan data yang ada, Kecamatan Jabon mempunyai wilayah yang paling luas, yaitu 62 KM² sekaligus mempunyai tingkat kepadatan penduduk paling

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Univers
Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya

Unive memiliki 24 desa / kelurahan.

IV.2. Analisis Statistik Deskriptif

IV.2.1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam Penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen dalam penelitian penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen dalam penelitian penelitian

Unive umum meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Berikut ini merupakan jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

a. Gambar Responden Berdasarkan Usia

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.1

versitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

NO	usias USIA	JUMLAH	PERSENTASE
Unive	rsitas Brawijaya	RESPONDEN	aya L(%) rsitas
Jnive	sit < 20 tahun/a	Jniversitas Braw	jaya U17% rsitas
Jr <u>ż</u> ve	21-35 tahun	Jniversi68s Braw	aya 168% rsitas
3	36-50 tahun	Iniversitas Braw	13%
4	> 50 tahun	2 S Braw	2%

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diperoleh informasi bahwa usia kurang

dari 20 tahun sebanyak 17 responden atau dengan jumlah persentase niversitas Brawijaya 17%, usia 21-35 tahun sebanyak 68 responden atau dengan jumlah persentase 68%, usia 36-50 tahun sebanyak 13 responden atau dengan jumlah persentase 13%, usia lebih dari 50 tahun sebanyak 2 responden lava atau dengan jumlah persentase 2%. Responden yang memiliki jumlah

lebih banyak yaitu usia 21-35 tahun di bandingkan kriteria usia yang lain.

Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data karakteristik responden berdasarkan jenis

Universitas Brawikelamin: Ve

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Uni NO si	as B JEŅIŞ a Un	iver JUMEAH /ijay	a PERSENTASE
Universi	KELAMIN	RESPONDEN	a Univ(%) as Braw
Universi	LAKI -LAKI	iversita ₆₆ rawija	66%
	PEREMPUAN	versita 34	34%

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Universitas Brawi

c. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Berikut gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan

Universitas Brawijaya Un**Terakhir** Brawijaya

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
nivers	TERAKHIR	RESPONDEN	a (%) niversitas Braw
nivers	t SD Brawijaya Un	iv ⊕ sitas Brawijay	a 0%niversitas Brav
n2/ers	SMP wilaya Un	iv o rsitas Brawijay	0%niversitas Braw
3	SMA / SMK	89 as Brawijay	89%
4	D1 / D2 / D3	6 s Brawijay	6% iversitas Bray
5	S1 / S2 / S3	5 awijay	5%niversitas Braw

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa Tidak ada Responden dengan niversitas Brawijaya Pendidikan Terakhir SD dan SMP, dengan Pendidikan Terakhir SMA / lava SMK mempunyai jumlah 89 responden atau sebanyak persentase89%, dengan Pendidikan Terakhir D1 / D2 / D3 mempunyai jumlah 6 responden atau sebanyak persentase6%, dengan Pendidikan Terakhir S1 / S2/ S3 mempunyai jumlah 5 reponden atau sebanyak persentase5%. Responden dengan Pendidikan Terakhir SMA / SMK memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan kriteria lainnya.

d. Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	Unive	JUML	AΗ	PERSENTA	SE
Jnivers	itas Brawijaya	Unive	RESP	ONDEN	(%) _{versitas}	Brawijay Brawijay
Jnivers	PNS/TNI/POL	RIve	ersitas			
Jnivers	itas Brawijaya	Unive	ersitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Jnivers	itas Brawijaya	Unive	ersitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay



Iniversitas Brawijaya

Wijaya Universitas Brawijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

mver:	sitas brawijaya Ulliv	reisitas brawijaya	Ulliversitas braw	rijay
2	Pegawai Swasta	ersitas Brawijaya	81%	ijay ijay
niv3ers	Wiraswasta	ersitas 4 rawijaya	Unive4%as Braw	rijay
ni\4ers	Lainnya jaya Univ	ersitas Erawijaya	Unive15%as Braw	ijay

Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa Pekerjaan sebagai PNS / TNI / POLRI Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Wiraswasta sebanyak 4 responden atau dengan jumlah persentase4%, dan

sebagai Pekerjaan lainnya sebanyak 15 responden atau dengan jumlah

persentase15%. Responden dengan Pekerjaan Swasta memiliki jumlah

lebih banyak dibandingkan dengan kriteria lainnya.

IV.2.2. Distribusi Frekuensi Variabel

Ur

a. Distribusi Frekuensi Variabel Tangible (X1)

Pada Variabel Tangible ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di aya berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut aya dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut ini :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible Versitas Brawijaya

ITEM	F	F	F	F	awijaya	RATA -	Brawij
awijaya	SS	S	R	TS	STS	RATA	Brawij
X1.1	Uni21rsi	32 _w	ava15 _{niv}	ersi18 _{s B}	lawi14va	3,28	Brawii
X1.2ya	Uni29rsit	tas i3tawij	aya20 niv	/ersi10s B	rawi10ya	13,59 rsitas	Brawij
X1.3ya	Uni25rsit	tas I 32 1Wij	aya2¶niv	ersi 14 s B	rawij 8 iya	3,52 rsitas	Brawij
X1.4	Uni25 S	35 W	aya ₁₇ ini	ersi12s B	lawi ₁₂ ya	3,48	Brawij
X1.5	27	34	aya 13	12	13	3,51	Brawii

Universitas Sumber: Peneliti, data diolah 2020 wersitas Brawijaya

Universitas BKeterangan Liversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas = X1.1 = Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman di SAMSAT Sidoarjo nava



Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava



awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	
X1.2 = Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT	aya aya
Universitas BSidoarjo Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
X1.3 = Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian toilet dan	aya
Universitas Brawijaydi SAMSAT Sidoarjo aya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	
X1.4 = Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di	aya
Universitas Brawija SAMSAT Sidoarjo vijaya Universitas Brawijaya U	aya aya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
Universitas BY1.5 = Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan wersitas Brawij	
Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden,	aya aya
Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
Universitas Buntuk item pertama (X1.1) yaitu melaksanakan hak dan kewajiban	aya
Universitas Br	aya
perpajakannya sebagai wajib pajak terdapat 21 responden sangat setuju, 32	
University va Universitas Brawij responden setuju, 15 responden ragu – ragu, 18 responden tidak setuju, 14	
Universitas Brawij	
responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X1.2) yaitu Tersedianya	aya
Uni fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo terdapat 29	
tasılıtas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo terdapat 29 juli	
responden sangat setuju, 31 responden setuju, 20 responden ragu – ragu, 10	aya
Universitas Brawij Universitas Brawij Universitas Brawij Universitas Brawij Universitas Brawij	
Universitas Brawij	aya
Univers (X1.3) yaitu Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian toilet	aya
Universit / /a Universitas Brawij	
Universita dan di SAMSAT Sidoarjo terdapat 25 responden sangat setuju, 32	
Universitas Brawij	
Universitas responden setuju, 21 responden ragu – ragu, 14 responden tidak setuju, 8 Universitas Brawii ava Univer	aya
Universitas Bresponden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X1.4) yaitu Kebersihan,	
Universitas Brawijaya	
Universitas kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo	
Universitas Brawijaya	aya
Universitas Eterdapat 25 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 17 responden ragu	
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	aya
Universitas Bragu, 12 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. untuk	aya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawij	aya
Universitas Brawijaya	aya
pengaduan terdapat 27 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 13	aya
Universitas Brawijaya	
omyoratua brawijaya omyorataa brawijaya omyorattaa brawijaya omyorattaa brawijaya	ct y Cl

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawilava Universitas Rrawilava Universitas Rrawilava

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya ragu, 12 responden tidak setuju, 13 responden

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

tidak setuju.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Reliability (X2)

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Pada Variabel Reliability ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut ini :

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability

ITEM F		F F		F Fawi		RATA -
	SS	S	Q R	TS	aya STS niv	ers RATA av
X2.1	30	34	15	12	9a Univ	3,64° Brav
X2.2	23	29	25	14	9 Unit	3,43
X2.3	27	34	21	9	9	3,61
X2.4	21	36	16	15	12 niv	, 3,39 _s Bray
X2.5	28	32	18	15	7 / niv	/e/3,59s Brav

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Keterangan:

X2.1 = Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu wersitas Brawijaya

X2.2 = Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelit-belit

X2.3 = Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo

X2.4 = Kemampuan dalam menyelesaikan masalah

X2.5 = Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X2.1) yaitu Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu terdapat 30 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 15 respon ragu – ragu, 12 respon tidak setuju, 9 sangat tidak setuju. untuk item kedua (X2.2) yaitu Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelitbelit terdapat 23 responden sangat setuju, 29 responden setuju, 25 responden

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

ragu, 14 responden tidak setuju, 9 responden sangat tidak setuju, untuk item ketiga (X2.3) yaitu Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo terdapat 27 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 21 Universitas Brawijava responden ragu - ragu, 9 responden tidak setuju, 9 responden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X2.4) yaitu Kemampuan dalam menyelesaikan masalah terdapat 21 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 15 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima (X2.5) yaitu Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan terdapat 28 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 15 responden tidak setuju, 7 responden sangat tidak setuju.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness (X3)

Pada Variabel Responsiveness ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut ini :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness has Brawijava

and the second s					Manager Control of the Control of th	
ITEM	F	F	F	F F	rijaya <mark>r</mark> Univ rijaya Univ	RATA -
rsitas Braw	SS	S	R	TS	STS	RATA
x3.1Braw	26 Unive	38	16a unive	er 13 as Brav	ri J aya Univ	e3,63\s Brav
X3.2	ija ₁₈ Unive	er30as Brav	ij <u>18</u> a Univ	120 as Brav	/i j z4/a Univ	3,18 s Bray
X3.3	25 Unive	35 Brav	18 ^a Univ	ersitas Brav	rijaya Univ	3,52
X3.4	23	28	24	14 Republication	rijaya Univ	3,38
X3.5	i 25 Unive	er30as Bray	il8a Univ	er\$5tas Bray	/i12/a Univ	3,41 s Bray

Unive Sumber: Peneliti, data diolah 2020 aya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitak Keterangan: Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Weisita X3.1 = Kesiagapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan wijaya



awijaya

awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas	K3.2 = Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum
Universita	elanggan pergilversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas Universitas	K3.3 = Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan
Universita ş	K3.4 = Waktu tunggu pelayanan tidak lamasitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas Universitas	K3.5 = Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan
Universitas Universitas	Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden,
Universitas	untuk item pertama (X3.1) yaitu Kesiagapan petugas SAMSAT Sidoarjo
Universitas	Didwijaya Dilivolokas Didwijaya Dilivolokas Didwijaya
Universitas Universitas	dalam menanggapi keluhan terdapat 26 responden sangat setuju, 38
Universitas	Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas	responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 13 responden tidak setuju, 7
Universitas Universit	responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X3.2) yaitu Petugas aya
Univer	Universitas Brawijaya
Univ	SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi jaya
Uni	iversitas Brawijaya
Uni	terdapat 18 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 18 responden ragu
Unit	– ragu, 20 responden tidak setuju, 14 responden sangat tidak setuju, untuk jiaya
Univ	niversitas Brawijaya
Univ	item ketiga (X3.3) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat
Unive	Universitas Brawijava
Univer	saat dibutuhkan terdapat 25 responden sangat setuju, 35 responden setuju,
Univers	Universitas Brawijaya
Universit	18 responden ragu – ragu, 11 responden tidak setuju, 11 responden sangat
Universita	Aya Universitas Brawijaya
Universitas	tidak setuju. untuk item keempat (X3.4) yaitu Waktu tunggu pelayanan
Universitas	Wijaya Universitas Brawijaya
Universitas	tidak iama terdapat 25 responden sangat setaja, 26 responden setaja, 27
Universitas	Journal of the state of the sta
Universitas	responden ragu – ragu, 14 responden tidak setuju, 11 responden sangat tidak

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 15 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Bsetuju. untuk item kelima (X3.5) yaitu Kecepatan petugas SAMSAT Jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Pada Variabel Assurance ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut ini :

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance

ITEM	Unive Fsita	\mathbf{F}_{diav}	a Univers	tas Brawi tas Brawi	aya Unive	RATA -
rawijaya I	niv SS	S	Ur R vers	tas TS awi	aya STS nive	RATA
X4.1ya	26	35	16	tas Brawi	al2 Unive	3,52s Brav
X4.2	31	36	12	11 Brawi	alo Unive	3,67
X4.3	23	34	20	13	10	3,47
X4.4	23	35	25	9	8 _{a Unive}	3,56 Bray
X4.5	23	34	16	15	12 Unive	3,41s Brav

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Keterangan:

X4.1 = Jaminan kerahasian data WP

X4.2 = Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah versitas Brawijaya

X4.3 = Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo das Brawijaya

X4.4 = Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan

X4.5 = Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, lava

Universitas Buntuk item pertama (X4.1) yaitu Jaminan kerahasian data WP terdapat 26 llava

Universitas Bresponden sangat setuju, 35 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 11 jaya

Universitas Bresponden tidak setuju. 12 responden sangat tidak setuju, untuk item kedua lava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

(X4.2) yaitu Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah terdapat

Universitas 31 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 12 responden ragu – ragu,

11 responden tidak setuju, 10 responden sangat tidak setuju. untuk item





Ava Universitas Brawijava

rijaya

awiiava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

ketiga (X4.3) vaitu Pengetahuan dan ketrampilan petugas Sidoarjo terdapat 23 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 20 responden ragu – ragu, 13 responden tidak setuju, 10 responden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X4.4) yaitu Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan terdapat 23 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 25 responden ragu – ragu, 9 responden tidak setuju, 8 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima (X4.5) yaitu Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan terdapat 23 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 15 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. Iniversitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

e. Distribusi Frekuensi Variabel Empahty (X5)

Pada Variabel *Empahty* ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di ava berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Empahty sitas Brawijava

ITEM	F	F	F	F	aya F Univ	RATA
	SS	S	R	TS	aySTS	RATA
X5.1	29	33	18	14 aw	6 Lava Unive	3,65
X5.2	26	35	16 livers	itas Brawi	al2 Unive	3,52 Braw
X5.3 ya	ur30ersitas	36 wijay	a 115nivers	t 10 Brawi	a9a Univ	3,68s Braw
X5.4	r 25 ersitas	30 wijay	a 24 nivers	t43 Brawi	a 8 a Unive	13,51s Braw
X5.5	25 ^{ersitas}	34	22 ^{nivers}	tao Brawi	aya Unive	3,56

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Keterangan: Mawawa Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

X5.1 = Layanan yang ada tanpa membedakan status WP

X5.2 = Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

X5.3 = Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran Universitas Brawijaydan kritik dari WPwijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi Universitas Brawii pelanggan dalam memberikan pelayanan rawijaya. Universitas Brawijaya

X5.5 = Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X5.1) yaitu Layanan yang ada tanpa membedakan status WP terdapat 29 responden sangat setuju, 33 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 14 responden tidak setuju, 6 responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X5.2) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan terdapat 26 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 11 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. untuk item ketiga (X5.3) yaitu Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran dan kritik dari WP terdapat 30 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 15 responden ragu – ragu, 10 responden tidak setuju, 9 responden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X5.4) vaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa lava nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan terdapat 25 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 24 responden ragu – ragu, 13 Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bresponden tidak setuju, 8 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas B(X5.5) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian Jaya terdapat 25 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 22 responden ragu Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas B – ragu, 10 responden tidak setuju, 9 responden sangat tidak setuju. as Brawlaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

f. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Y)

Penelitian dalam variabel dependent ini adalah Kepuasan yang hanya mempunyai satu pertanyaan yaitu kepuasan pelanggan secara menyeluruh,

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Tabel 4.10 sebagai berikut:

universitas Brawijaya

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Rawijaya

ITEM	F	F	F	Fawi	iava F Univ	RATA -
//	SS	3 SB	O R	TS	aya STS niv	ersRATA
Y	15	29	43//	11	va 2 ^{Univ}	3,44

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas dapat diperoleh informasi bahwa dari 100 responden tersebut dapat disimpulkan secara keseluruhan yaitu sangat setuju terdapat 15 responden, setuju terdapat 29 responden, ragu ragu terdapat 43, tidak setuju 11 responden, sangat tidak setuju 2 responden.

IV.3. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas

Unive IV.3.1. Hasil Uji Validitas

Universitas BUji Validitas yaitu bertujuan untuk mengetahui kevalidan angket untuk java Unive dijadikan sebagai instrumen Dasar pengambilan keputusan apabila r hitung lebih laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Unive dari r tabel maka dinyatakan valid dan apabila r hitung kurang dari r tabel maka jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Braw Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam jaya

Brawijaya

Universita suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



Universitas Rrawijava

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

Penelitian ini menggunakan analisis item dengan menggunakan corrected

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

item-total correlation atau rumus correlation product moment dari pearson

untuk kualitas dari masing-masing item dari variabel dengan menghitung

korelasi dari setiap item dengan skor total sebagian kriteria validitas. Hasil uji

validitas dari variabel penelitian disajikan pada tabel berikut :

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan iversitas Brawijaya

awijaya	Unive	rsitas Brawijaya L	Iniv	Universitas Brawijay	a Universitas Brawijaya
awijaya	Unive	sita Pertanyaan	r hitung	r tabelrawijay	a Keterangan rawijaya
awijaya	Unive	sX1:1Brawii	0,516	0,196 Brawijay	a Uni Validas Brawijaya
awijaya	Unive	X1.2	0,549	0,196 (awija)	a Uniwalidas Brawijaya
awijaya awijaya	Unive	X1.3	0,509	0,196	a Universitas Brawijaya
awijaya	Unive	X1.4	0,620	0,196	Uni Validas Brawijaya
awijaya	Uniy	X1.5	0,644	0,196	Uni Validas Brawijaya
awijaya	Uni	X2.1	0,556	0,196	Validas Brawijaya
awijaya	Uni	X2.2	0,645	0,196	Validas Brawijaya
awijaya	Uni	X2.3	0,520	0,196	Valid -
awijaya awijaya	Univ	X2.4	0,532	0,196	Ni Validas Brawijaya
awijaya	Univ	X2.5	0,521	0,196	Ini Validas Bravijaya
awijaya	Unive	X3.1	0,510	0,196	Uni Validas Brawijaya
awijaya	Unive	X3.2	0,589	0,196	Validas Brawijaya
awijaya 	Unive	X3.3	0,499	0,196	Valid Valid
awijaya awijaya	Unive	X3.4	0,592	0,196	Volid –
awijaya	Unive	X3.5	0,574	0,196	ra Universidas Brawijaya ra Universidas Brawijaya
awijaya	Unive	X4.1	0,628	0,196 Mijas	a Univalidas Brawijaya
awijaya	Unive	X4.2	0,558	0,196	a Universitas Brawijaya Valid
awijaya	Unive	X4.3	0,609	0,196	Valid Valid
awijaya	Unive	X4.4	0,521	0,196	Valid
awijaya awijaya	Unive	X4.5	0,616	0,196	Valid
awijaya	Unive	X5.1	0,587	0,196	Validas Bray
awijaya	Unive	X5.2	0,659 Rrawijaya	0,196 Brawlia	a Uni Validas Bravijaya
awijaya	Unive	X5.3 rawijaya	0,579as Brawijava	0,196 gray Brawija	a Uni Validas Bravijaya
awijaya	Unive	X5.48 rawijava	0,625 s Brawliava	0,196sitas Brawijay	a University
awijaya	Unive	x5.5Brawijaya L	In 0,483as Brawijaya	L0,196sitas Brawijay	a University alidas Brawijaya

Unive Sumber: Peneliti, data diolah 2020 jaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



universitas Brawijaya

awijaya

awijaya

awiiaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

	$\overline{}$	
S	_	7
A		
		-
_		>
S	$\overline{}$	
K		3
E	\triangleleft	
		7
	α	
Z		٧
	06	3
	1	

Iniversites Brow	vijava Univercitae Brawijava Univercitae Brawijava Univercitae Brawijav	3
Olliversitas Diav	Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak	A.
11.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1	Tabel 4.12 masii U ii valiultas Kepuasan vvajib Pajak	
Iniversitas Bray	vijava. Universitas Krawijava Universitas Krawijava. Universitas Krawijav:	
universitas Bray	viiava Universitas Brawiiava Universitas Brawiiava Universitas Brawiia	

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Pertanyaan	Universitas Brawijaya Universita hitung	Universitas Brawijaya r tabel	Keterangan
s Y as Brawijaya	Uni 1,000as Brawijaya	0,199 _{sitas} Brawija a	Uni Validas Brawij

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava

Universitas Braw Hasil analisis data diatas menunjukkan bahwa jika koefisien korelasi lava

Universita lebih dari atau sama dengan r tabel (0,196) maka butir pernyataan dinyatakan lava

Università valid. Berdasarkan tabel 4.11 dan tabel 4.12 nilai r hitung dari semua ava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita pernyataan memiliki nilai diatas r tabel yang artinya valid. Disimpulkan bahwa laya

Universitä semua pernyataan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Unive IV.3.2. Hasil Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Kurniawan, 2014:102). Pengukuran reliabilitas dalam penelitain ini menggunakan koefisien Alpha ava Cronbach dengan menggunakan SPSS 25.0 for windows. Nilai a dapat dikatakan reliabel apabila melebihi atau sama dengan nilai kritis yaitu 0,6.

Artinya, apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 dinyatakan reliabel. Berikut

Università hasil uji reliabilitas dari variabel penelitian :

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangible* (X1)

Universitas	Brawijava Universitas Brawijava I	Universitas Brawijava Universitas Brawijava
Universitas	Brawij Keterangan Variabelijaya I	Ir wersit Nilai Cronbach's Alpha Bravijaya
Universitas	Brawijaya U <i>Tangible</i> s Brawijaya L	Universitas Brawij 0,869Universitas Brawijaya

Universita Sumber: Peneliti, data diolah 2020 Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

0,869 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas reliabel. aya

Universitas Brawijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awiiaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijava Univ

1
S
4
I
NIT.
RSIT.
AWI

OFFICE A	I be broken	than Draw	discuss d	lendar corre	Hor Drow	Doobility (X	701
				VI I TOC	ONIOHO	Loobility /	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Iniversita	Keterangan Variabel	Nilai Cronbach's Alpha		
Universita	Brawijaya <i>Reability</i> itas Brawija	a Universitas Bra 0,859a Universitas Bra		

Università Sumber: Peneliti, data diolah 2020 Universitàs Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan yaitu Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita 0,859 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita reliabel.av

Universitas B Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (X3) as Brawllaya ijaya Universitas Brawijaya

Keterangan Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	
Responsiveness	0,878 Universitas Bray	

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan yaitu

sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini

reliabel.

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4) sitas Brawijava

Keterangan Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> as Brawijay		
Assurance	0,862 Universitas Braw ijaya		
C 1 D 11.1 1 1 1 2000	wijaya Universitas Brawijaya		

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan yaitu

0,862 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya reliabel.

Universitas Universitas

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Empahty* (X5)

Braw Keterangan Variabelvijaya		Univers Nilai Cronbach's Alpha as Bra	awi
s Brawijaya	Empahtyas Brawijaya	Universitas Braw 0,867 Universitas Bra	awi
Drawijava	Hairaraitas Braudiava	Universites Providers Universites Bu	2201

Universita Sumber: Peneliti, data diolah 2020 Universitas Brawijaya

vijava

awiiava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awiiaya

universitas Brawijaya	universitas Brawijaya	universitas Brawijaya	universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya	Universitas Brawijava	Universitas Brawijava	Universitas Brawijava

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach 's Alpha yang dihasilkan yaitu

0,867 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini

reliabel.

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

as	Keterangan Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
as	Brawijaya LKepuasan Brawijaya U	iversitas Brawij 0,935Universitas Braw

Universita Sumber: Peneliti, data diolah 2020 Universitas Brawijaya

Universita Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

0,935 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini

reliabel.

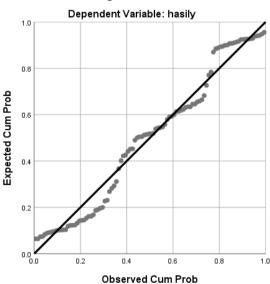
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

IV.4. Uji Asumsi Klasik

IV.4.1. Uji Normalitas

Peneliti menggunakan grafik normal plot / probability plot untuk menguji normalitas





Gambar 4.2 Grafik Normal Plot

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay Universitas Brawijay

ijaya

ijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Univ

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika ploting (titik

yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu mengikuti arah garis diagonal.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Dari model regresi di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi Universita normalitas.

tas Brawijaya Universitas Brawijaya IV.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi linier berganda. Uji Multikolinieritas ini bertujuan untuk mengetahui

apakah terjadi interkolerasi (hubungan yang kuat) atau tidak terjadi hubungan

linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan dengan variabel independent. Metode regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkolerasi antar variabel independent (tidak ava terjadi multikolinears). Salah satu cara yang paling akurat unntuk mendeteksi

ada atau tidaknya gejala multikolineritas dengan menggunakan metode ava

Tolerance dan VIF (Varlance Inflation Factor) yaitu dengan Melihat nilai aya

Tolerance: Jika nilai Tolerance lebih besar dari > 0,10 maka artinya tidak

Universita terjadi multikolinieritas, dan Melihat nilai VIF: Jika nilai VIF lebih kecil dari dava

Universita < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. . Hasil uji multikolinieritas

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut : "IVersitas Brawijaya" Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Univer Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas Universitas Brawijaya

Variabel Bebas	Collinearity Statistics		
Brawijaya Universitas Brav Rrawijaya Universitas Brav	Tolerance	Universitas Bray	
Brawijay Tangible sitas Bray	wijaya 0,201 rsitas Brawijaya	4,963 _{sitas Bray}	
Brawija <i>Reliabilit</i> ysitas Brav	wijaya 0,145 rsitas Brawijaya	L6,893sitas Brav	
Braw Responsiveness Bray	wijaya 0,214 sitas Brawijaya	4,678 Bray	
Assurance	0,195 Stas Briwijaya	5,121 Bray	
Emphaty	0,204	4,902	

Universitas Sumber: Peneliti, data diolah 2020 niversitas Brawijaya



universitas Brawijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala

heteroskedastisitas pada penelitian ini. Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Unive IV.5. BAnalisis Regresi Linier Berganda Versitas Brawijaya

IV.5.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

yakni analisis regresi yang satu perubahannya tak bebas diterangkan

oleh lebih dari satu perubah lainnya. Analisis ini sering disebut analisis

regresi linier berganda (multiple linier regression analysisi).

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Vatananaan	Unstandardized Coefficients		
Keterangan	® B	Std. Error Bray	
(Constant)	3,178	In,423sitas Brav	
Tangible	-,040	,046 Bras	
Reliability	,066	,057	
Responsiveness	,015	,046	
Assurance	-,014	,046sitas Brav	
Emphaty	,011	Jn,046sitas Brav	
umber · Peneliti data diola	h 2020	Universitas Bran	

Sumber: Peneliti, data diolah 2020

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 4.20 adalah

Universita sebagai berikut:

Universita(X5), wijaya

$$Y = b0 + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5$$
 wijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universities Braw
$$Y = 3.178 - 0.040X_1 + 0.066X_2 + 0.015X_3 - 0.014X_4 + 0.011X_5$$

Università Y = yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor yang nilainya akan diprediksi oleh variabel Tangible

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

University (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya





universitas Brawijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awiiava awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor jika tidak ada variabel Universitas Brawijaya bebas sebesar 3,178. universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawib., $b_1 = (-0.040)_{\text{S}}$ Brawijava Universitas Brawijava

Koefisien regresi variabel *Tangible* (X1) sebesar (-0,040) memiliki tanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang berbeda dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila Tangible meningkat 1 maka akan semakin mengurangi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar (-0,040).

b2 = 0.066

Koefisien regresi variabel Reliability (X2) sebesar 0,066 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan lava arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila Reliability meningkat 1 wava maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak

Universitas Brawijay Kendaraan Bermotor sebesar 0,066. S Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawid. V b3 = 0.015 itas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawlay Koefisien regresi variabel Responsiveness (X3) sebesar 0,015 Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay memiliki tanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijay memberikan arah pengaruh yang berbeda Kepuasan Wajib Pajak

Universitas Brawijay Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila Responsiveness Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awiiava awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

universitas Brawijaya meningkat 1 maka akan mengurangi Kepuasan Wajib Pajak Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Kendaraan Bermotor sebesar 0,015.

Brawijaya itas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawie. b4 = (-0,014)_s Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijaya Koefisien regresi variabel Assurance (X4) sebesar (-0,014) memiliki tanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini Universitas Brawijaya Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawiay memberikan arah pengaruh yang berbeda dengan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila Assurance meningkat 1 maka akan mengurangi Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar (-0,014) $b_5 = 0.011$ Iniversitas Brawijaya Koefisien regresi variabel Emphaty (X5) sebesar 0,011 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang searah dengan Kepuasan Wajib Pajak ava Kendaraan Bermotor orang pribadi (Y). Artinya apabila *Emphaty* meningkat 1 maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,011.

IV.5.2 Koefisien Determinasi (R²)

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk universitas Brawijaya universi

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

	r -	
S	1	7
A	_	-
A		-,
-		=
		-
RS	$\overline{}$	
~		-
-		4
-	$\overline{}$	
>		7
	~	
_		
Z	1	
	\sim	1
5	_	=
1	1	
//3	40000	200

Univers Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

rawijaya L R iversitas B	awijay R Square as B	Adjusted R Square
0,249 ^a	0,602	0,012 tas Bra

Universitas Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Braw Berdasarkan tabel 4.21 Peneliti memilih untuk menggunakan Adjusted Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

R Sauare dikarenakan variabel bebasnya lebih dari satu. Model regresi pada Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

tabel 4.21 memiliki koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,012. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Disimpulkan bahwa kontribusi variabel independen dapat mempengaruhi

variabel dependen kepatuihan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 1,2% dan

sisanya sebesar 98,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam

penelitian ini. Berdasarkan tabel 4.21 juga diketahui bahwa nilai koefisien R

yang menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel

independen. Didapatkan besarnya variabel independen terhadap depe nden

badalah sebesar 0,249 yang menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh.

UniverIV.6 **Uji Hipotesis**

Unive IV.6.1 Hasil Uji F

universitas Brawijaya

Uji ini digunakan dalam menguji apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel bebas.

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengukur besarnya variabel

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasasn Wajib Pajak.

universitas Brawijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Keterangan	Sum of Squares	itas Braufiava	Universitas Braw
Regression	s Brawij3,549 nivers	itas Bra√ijaya	Univer1,241 Braw
Residual	s Brawi53,761nivers	itas Bra 94 jaya	Universitas Braw
ijaya _{Tota} jversita	s Brawi57,310 nivers	las Braggiaya	Universitas Braw

Sumber: Peneliti, data diolah 2020 iversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijay Tabel 4.22 diatas menunjukkan bahwa nilai dfi=5 dan df2=94 jaya

Universitas B diperoleh nilai Ftabel sebesar 2,331. Berdasarkan tabel 4.22, pengujian lava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brhipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat laya awijaya Universitas Brawijaya

dilihat Fhitung lebih kecil dari pada Ftabel (1,241 < 2,311) dan signifikansi

sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari alpha (α) = 0,05. Sehingga dapat

disimpulkan H₀ diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh

secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

IV.6.2 Hasil Uji t

Pengujian parsial (uji-t) dilaksanakan dengan melakukan uji thitung,

Univermencari besarnya t_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan t_{tabel}. Pengujian laya

^{ve} t_{hitung} digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi pada masing-

masing variabel bebas (X) ada tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel

terikat (Y). Pengujian model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.23

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

sebagai berikut :

Universitas Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial

Brawijaya Keterangan Brawijaya	Universitas	BraSig.ya	Keputusan
raw <i>Tangible</i> → Kepuasan dijaya	U-0,870tas	Br0,386/a	UnivDitolak Br
Reliability → Kepuasan	Ur1,152 tas	Br0,252/a	UnivDitolak Br
Responsiveness → Kepuasan	0,325	0,746	Ditolak
Assurance → Kepuasan	-0,300	0,765	Ditolak

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya awijaya

awijaya

S
4
<u>-</u> S
NS IT
ERSIT W
AW
E R
E R
E R

itas	Brawijaya	Universitas Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas Bra	Wİ
itas	Empl	aty → Kepuasan	0,248	0,805	Ditolak	wi.
itas	C 1 D	11.1 1 1 1 1 200	^	Li ci vi ijoi yo	-UIIIVCIBILGB LIIG	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Sumber: Peneliti, data diolah 2020 niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

masing variabel bebas dengan nilai ttabel dengan derajat kesalahan 5% (α = Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya 0.05).

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai thitung dan masing

universitas Braw a. Variabel *Tangible*

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Tangible didapatkan nilai t hitung (-0,870) dan didapatkan nilai signifikansi 0,386. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (-0.870 < 1.985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0.05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangible tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Variabel *Reliability*

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Hasil pengujian hipotesis

regresi variabel Reliability didapatkan nilai t hitung (1,152) dan didapatkan nilai laya Universitas Brawijay signifikansi 0,252. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecilijaya Universitas Brawijaydaripada t tabel (1,152 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besarijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawija daripada $\alpha = 0.05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa Ho diterima jaya dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* tidak Universitas Brawijay memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabela Kepuasan jaya Universitas Brawijay Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, tas Brawijaya Universitas Brawijaya

koefisien

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

ominoronal branning			011110101000		0111101011101	,
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	s Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijaya	Universitas	s Brawijay
Universitas Brawijay	Variabel Respo	onsiveness	Universitas	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a Universitas	Brawijaya	hipotesis	Brawijaya	Universitas	Brawijay
Universitas Brawijay	a omversitas	Diawijaya	OTHIVOISILGS	Diawijaya	regresi va	5 Diawijay
Universitas Brawijay	a Responsivenes	s didanatka	Universitas	g (0.325) da	Universitas an didanatka	Brawijay n nilai
Universitas Brawijay	Responsivenes	s uruapatka	Universitas	g (0,323) de	in didapatka	Brawijay
Universitas Brawijay Universitas Brawijay	sionifikansi ()	746 Nilai	statistik nii	Brawijaya	rsehut lebih	kecil
		To diaya				
Universitas Brawijay	daripada t tabe	1 (0 325 <	1 985) dan	nilai sionif	Universitas ikansi lebih	besar
Offiver Sitas Diawijay	daripada t tase	(0,525	1,505) dui	Diawijaya	OTHIVOISILA	5 Diawijay
Universitas Brawii Universitas Bra	daripada $\alpha = 0$).05. Pengu	iian ini men	uniukkan b	ahwa Ho di	terima
Universitas	174	SRI	J		Universitas	
Universit	dan Ha ditolak	dapat dis	impulkan ba	hwa variab	el <i>Responsi</i>	veness
Univer	111	, 1	# 1/2.	11.	Universitas	
	tidak memilil	ki pengari	ıh yang si	gnifikan t	erhadap va	
Uni	336 P 13			7.		s Brawijay
	Kepuasan Waj	ib Pajak Ke	endaraan Bei	motor.		s Brawijay
Uni	M. M.	W	May 1	V		s Brawijay
Unit d.	Variabel Assur	rance (X4)				s Brawijay
Univ					niversitas	s Brawijay
Univ	Hasil	pengujian	hipotesis	koefisien	regresi va	riabelijay
Unive	2			- //	Universitas	Brawijay
Univer	<i>Assurance</i> did	apatkan ni	lai t hitung (-0,300) dar	n didapatkar	ı nilai/ijay
Univers			IJ	//	Universitas	
Universit	signifikansi 0,	765. Nilai	statistik uji	t hitung te	rsebut lebih	kecil jay
Universita	44		B.	aya	universitas	s Brawijay
	daripada t tabe	(-0,300 <	1,985) dan	/ //		
Universitas B				A 100	Universitas	
	daripada $\alpha = 0$),05. Pengu	ijian ini men			
Universitas Brawn	The state of the s				Universitas	5.5
Universitas Brawijay						
Universitas Brawijay						
Universitas Brawijay Universitas Brawijay	memiliki peng	aruh yang	signifikan 1	terhadap va	ıriabel Kep	uasan
					Universitas	
Universitas Brawijay Universitas Brawijay	wajib Pajak K	endaraan B	ermotor.	Brawijaya	Universitas	
					Universitas	
Universitas Brawijay Universitas Brawijay	Variabel <i>Empl</i>	aty (X5)	Universites	Brawijaya	Universitas	
omvorsitus brawijay	u villy of Situs	- i u vi ijuyu	Jill voi Situs	- i a i i jaya	OTHER DISTRICT	- Diamijay

Universitas Brawijaya Univ Hasil Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

signifikansi 0,805. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (0,248 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar Universitas Brawija daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa Ho diterima Universitas Brawija dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphat*y tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan

IV.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

IV.7.1. Pengaruh Parsial Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

a. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Tangible didapatkan nilai t hitung (-0,870) dan didapatkan nilai signifikansi 0,386. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (-0,870 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0.05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel Tangible tidak memiliki pengaruh yang signifikan Universitas Bra terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda lava Universitas Bra dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pada penelitian Hisam 2016 daya Universitas Bra Tangible berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.s Pada jaya Universitas Bra penelitian Al-Hamzani 2018 dan Rusmiaty 2015 Tangible berpengaruh Java Universitas Bra positif terhadap kepuasan wajib pajak Sedangkan hasil yang sesuai pada laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Braypenelitian Sulaeman 2015. Tangible atidak berpengaruh signifikan jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra terhadap kepuasan pelanggan. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

Tangible menggambarkan sesuatu yang berwujud seperti fasilitas

fisik yaitu dengan memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan yang terlalu tinggi terhadap Wajib Pajak., peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Menyadari hal tersebut maka yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu dengan cara menilai suatu kualitas pelayanan dengan menggunakan indra penglihatan. menyadari dengan hal tersebut berdasarkan hasil jawaban dari pernyataan dalam melaksanakan hak dan kewajiban wajib pajak, bahwa wajib pajak memberikan frekuensi responden kriteria setuju lebih banyak dibandingkan dengan kritea lainnya, artinya sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan aya kepada konsumen

b. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Reliability didapatkan nilai t hitung (1,152) dan didapatkan nilai signifikansi 0,252. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (1,152 < 1,985) Universitas Bra dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0.05$. Pengujian ini laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra menunjukkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra bahwa variabel Reliability tidak memiliki pengaruh yang signifikan Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan laya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya

oleh Rusmiaty 2015, Sulaeman 2015, Hisam 2016, dan Al-Hamzani 2018 bahwa Reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Reability merupakan kualitas pelayanan petugas samsat di Sidoarjo dalam melaksanakan tugasnya tanpa mengalami kegagalan pada periode waktu dan kondisi operasi yang telah ditentukan,. Wajib pajak menginginkan Kinerja harus sesuai dengan harapan pelayanan seusai berdasarkan hasil jawaban dari pernyataan tersebut, bahwa responden dalam melaksanakan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak menyatakan sebagian besar wajib pajak setuju dengan pernyataan tersebut karena janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas, artinya Wajib Pajak akan sepenuhnya mempercayakan pernyataan dengan adanya ketepatan aya waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, aya sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Pengaruh responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Java Bermotor

pengujian Hasil hipotesis koefisien va regresi s variabel ava Responsiveness didapatkan nilai t hitung (0,325) dan didapatkan nilai Universitas Braysignifikansi 0,746. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t Universitas Bra tabel (0,325 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0.05$. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Pengujian ini menunjukkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, dapat laya disimpulkan bahwa variabel Responsiveness tidak memiliki pengaruh Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brayang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya hasil penelitian yang Universitas Brawijaya dilakukan oleh oleh brawijaya

awiiava

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

Penelitian yang dilakukan oleh Hisam 2016, Pada penelitian Sulaeman versitas Bra 2015, dan Al-Hamzani 2018 Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Rusmiaty 2015 Responsiveness berpengaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Responsiveness menggambarkan sikap tanggap dan kecepatan dari petugas samsat Sidoarjo dalam memberikan pelayanan untuk melayani wajib pajak. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat konsumen merasa tidak puas. berdasarkan hasil jawaban dari pernyataan tersebut, wajib pajak Setuju dengan tanggapan tersebut, artinya Daya tanggap / tanggapan yang diberikan oleh instansi dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Daya tanggap yang di maksud antara lain: Memberikan pelayanan yang cepat, kerelaan untuk membantu / menolong konsumen, siap dan tanggap untuk ava menangani permintaan dari para konsumen.

d. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan ava Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Assurance Universitas Bra didapatkan nilai t hitung (-0,300) dan didapatkan nilai signifikansi 0,765. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (-0,300 < | ava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0.05$. Pengujian ini Jaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa H₀ diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan laya Universitas Bra bahwa variabel Assurance tidak memiliki pengaruh yang signifikan laya terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya



awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Rusmiaty 2015, Al-Hamzani 2018, Sulaeman 2015, dan Hisam 2016

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijava sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki petugas samsat Sidoarjo sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya konsumen. Dengan pernyataan tersebut maka Wajib Pajak menyatakan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh petugas Wajib pajak. berdasarkan hasil jawaban dari pernyataan tersebut,

responden menyatakan setuju artinya para pegawai instansi dapat memberikan rasa percaya kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban wajib pajak.

e. Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan ava Bermotor

Hasil Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel Emphaty didapatkan nilai t hitung (0,248) dan didapatkan nilai signifikansi 0,805. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih kecil daripada t tabel (0,248 lava < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian Universitas Bra ini menunjukkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan Jaya Universitas Bra bahwa variabel Emphaty tidak memiliki pengaruh yang signifikan Java Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Empathy merupakan kemampuan yang dapat merasakan, Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra memahami kondisi konsumen sehingga dapat menumbuhkan hubungan Hava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Bra saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe lava

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

hubungan. berdasarkan hasil jawaban dari pernyataan tersebut responden menyatakan setuju karena suatu instansi memiliki pengertian dan Iniversitas Brawijava Universitas Braw Universitas Bra pengetahuan tentang konsumen artinya petugas Wajib Pajak memahami s Brawijaya Universitas Brawijaya kebutuhan Wajib Pajak secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban wajib pajak.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya IV.7.2 Pengaruh Bersama-sama Variabel Independen Terhadap Variabel

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita Dependen

Berdasarkan pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat Fhitung lebih kecil dari pada Ftabel (1,241) < 2,311) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari alpha $(\alpha) = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan H₀ diterima dan H₂ ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen ava terhadap variabel dependen. Model analisis regresi adalah signifikan ava sehingga tidak berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel independen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Universitas Bra penelitian Sulaeman 2015. Tangible tidak berpengaruh signifikan lava Universitas Bra terhadap kepuasan pelanggan. yang menyatakan variabel dalam postur jaya Universitas Bra motivasi secara bersama-sama tidak mempengaruhi tatau konsumen jaya Universitas Bra merasa cukup terhadap petugas Wajib pajak dalam melaksanakan hakijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Bra dan kewajiban Wajib Pajak, a Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awiiava awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Universitas Brawijaya Hniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawiiava Universitas Braw PENUTUP

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

UniverV.1. Kesimpulan Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

universitas Brawijaya

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan

Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Iniversitas Brawijaya

bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan

berupa variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty

terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo Pada

Unive Tahun 2019. Dari uraian pembahasan dan hasil penelitian ini dapat ditarik laya

kesimpulan bahwa:

a) Penelitian pembahasan berdasarkan uji statistik kualitas pelayanan berupa variabel tangible (-0,870 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo, *reability* (1,152 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo, responsiveness (0,325 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan

Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo, assurance (-0,300 <

Universita 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor jaya

University di Samsat Sidoarjo, dan *emphaty* (0,248 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap lava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo. Dari penelitian Jaya

Universita yang dilakukan berdasarkan hasil tersebut bahwa kualitas pelayanan Pajak jaya

Universita Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah laya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita cukup baik. kualitas pelayanan yang baik memberikan gambaran tentang jaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universita kualitas yang baik Samsat Kabupaten Sidoarjo kepada wajib pajak. Terutama

awijaya awijaya

awijava

awijaya awijaya

awijaya awiiava

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

Univ

dalam aspek Koordinasi antar tiap bidang pelayanan. Agar tidak terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang terlalu lama. Karena koordinasi yang baik akan membuahkan hasil pekerjaan yang awiiava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya baik pula, dalam hal ini kualitas pelayanan.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

b) Penelitian pembahasan berdasarkan uji statistik kualitas pelayanan berupa variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty memiliki perbandingan Ftabel dan Fhitung nya yaitu (1,241 < 2,311) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo. Dan kualitas pelayanan ini memberikan kepuasan yang cukup memuaskan bagi masyarakat selaku wajib pajak. Hal ini dilihat dari jumlah total rata-rata frekuensi terbesar dari setiap indikator pelayanan, pelayanan di Kantor Samsat Sidoarjo sudah cukup baik dapat dilihat dari segi fisik ava bangunan dan teknologi serta fasilitas yang tersedia, kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup tepat waktu, cukup bertanggung jawab, biaya yang cukup sesuai, pengurusan yang cukup cepat, Universita petugas pelayanan yang cukup adil, dan cukup komunikatif dalam memenuhi daya Universita harapan konsumen.

Unive V.2. Saran

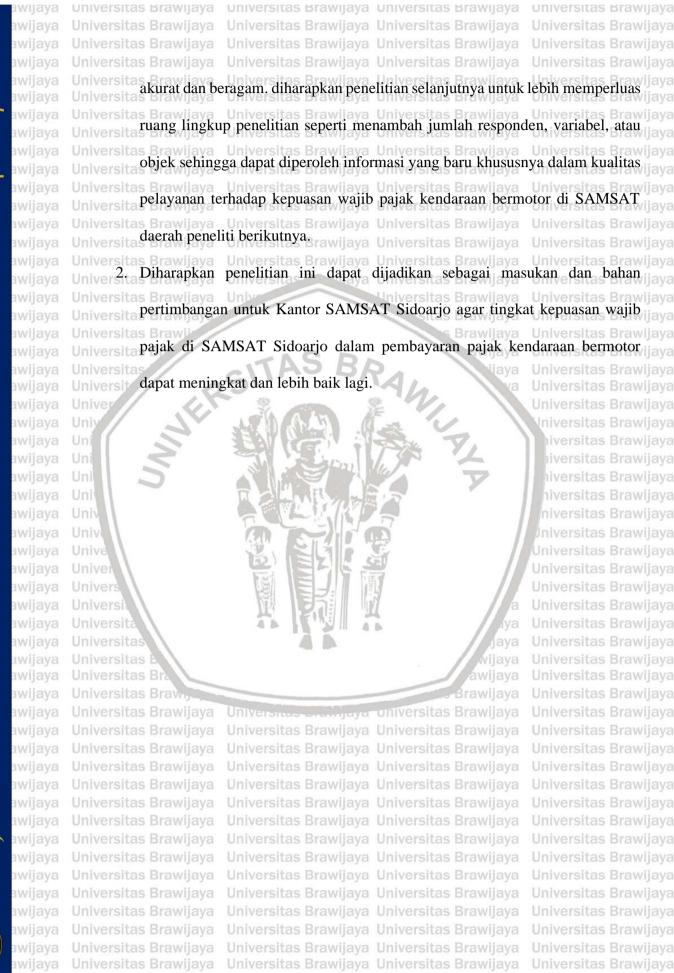
Saran yang akan di berikan Berdasarkan kesimpulan di atas untuk penelitian

Universelanjutnya adalah iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

1. Sebaiknya untuk Penelitian selanjutnya diharapkan mempunyai periode yang lava Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitalebih lama dalam penelitian ini, dikarenakan dalam penelitian ini hanya jaya Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universitas Brawijava Universita memiliki periode terbatas yaitu satu bulan supaya data yang diperoleh lebih llava

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava





universitas Brawijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

universitas Brawijaya

PENGENAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR TAHUN 2017 DAN TAHUN 2018. Surabaya. M. Nur Nasution. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia. Zulian Yamit.(2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5. Yogyakarta: Universitas Brawijaya U

```
Universitas Br Daftar Pustaka
Payne, A. (2000). Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing). Terjemahan
Universitas Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
Universitas Brawijaya Tjiptono. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
Unive Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing. as Brawijaya
Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen. Penerbit
                                      Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Universitas Alfabeta. Bandung.
                                        niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya
Lehman D.R; Anderson, E.W; C.Fornell (1994) "Customer Satisfaction, Market
Universitias Share and Profitability; Finding from Sweden''Journal of Marketing, Java
         Vol.58, July, pp53-66
Unive Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi laya
         Aksara
     https://thegorbalsla.com/peta-jawa-timur/
    https://www.eastjava.com/plan/ind/umum.html
     https://news.ddtc.co.id/inovasi--koordinasi-pelayanan-kerek-kinerja-penerimaan-
         pajak-daerah-16177?page_y=1809
Unive http://portal.sidoarjokab.go.id/profil-masyarakat
   Toni Wijaya.(2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta. PT INdeks.
Basu Swasta. (1993). Pengantar Bisnis Modern. Cetakan ketiga. Liberty:
         Yogyakarta.
GUBERNUR JAWA TIMUR. 2017. PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR
NOMOR 90 TAHUN 2017. TENTANG PENGHITUNGAN DASAR
         PENGENAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK
Universitas NAMA KENDARAAN BERMOTOR TAHUN 2017 DAN TAHUN 2018.
Universitas Surabaya.
```

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

universitas Brawijaya universitas Brawijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awiiava

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

Stemvelt Robert C. (2004). Reception Of Servis Quality. (di terjemahkan oleh Universitas Purwoko). Allyn and bacon. Massachusetts tas Brawijaya Universitas Brawijaya Yong C.Z, Yun y.w Loh L. (2003). The Quest Of Global Quality. (diterjemahkan Universitas oleh Sutanto). Jakarta: Pustaka Delapratasa. as Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Parasuraman A Valerie. (2001). Delivering Quality Service. (diterjemahkan oleh Universitas sutanto). New York. The free press. Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Pohan, I, S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Universitas Penerapan.EGC: Jakarta. Wijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya niversitas Brawijaya

Tjiptono, F. 2011.Pemasaran Jasa.Yogyakarta: Andi.

Aviliani dan Wilfridus, 2002 Membangun Kepuasan Melalui Kualitas Layanan, Majalah Usahawan, No. 05 TH XXVI Mei Baloglu, Seyhmus, 2002 Dimensions Of Customer Loyalty, Bumi Aksara, Jakarta.

Gary Amstrong, Philip Kotler. (2002). Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1. (penerjemeh Alexander Sindoro dan Benjamin Molah). Jakarta:

Prehalindo.

Engel, 1990, Consumer Behavior, 6th ed, Chicago: The Dryden Press

Freddy Rangkuti. 2002. Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

2009. "Kamus Jimmy. Hukum Dictionary Unive Marwan, of law complete ava edition"Surabaya: Reality Publisher.

Unive Kotler, Philips. (2000). Marketing Management. The Millinium Edition. USA: Prentice Hall International Inc

Universitas Braw(2005). Pemasaran(Benjamin Molan. Manajemen Terjemahan). Edisi Milenium Jilid I Edisi Ke Sebelas. Jakarta: Prenhallindo. Univer<u>sitas Brawilay</u>.(2009). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga. ersitas Brawilaya Tjiptono, F. (1997).Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Universitas Brawija dan Gregorius Chandra. (2005). Service Quality Satisfaction. ijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Yogyakarta: Penerbit Andi. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

C.F. Bastable, Public Finance, edisi ketiga (London, 1993), hlm. 263.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Prasetyo, Dwi Sunar. 2011. Panduan Lengkap Tata Cara dan Perhitungan Pajak Universitas Penghasilan. Yogyakarta: Laksana. Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

Sumarsan,	T. (2010).	Perpajakan	Indonesia:	Pedoman	Perpajakan y	ang Lengkap
rsitas Berd	lasarkan Ur	ndang-Undar	ng Terbaru.	Cetakan P	ertama. Indek	sersitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan C Universitas Ngeksigondo Utama as Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Brawijaya Universitas Brawijaya Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek.

Universitas Jakarta: PT salemba Empat.wijaya Universitas Brawijaya

Waluyo. 2006. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Jaedun, Ahmat. Metode Penelitian. Puslit Dikdasmenjur LPPM Pasca Sarjana niversitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: wijaya Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Singarimbun, Masri.1995.Metode Penelititan Survei. Jakarta. LP3S. Versitas Brawilava

Rangkuti, 2003, Measuring Customer Satisfaction, cetakan kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Arikunto, S. 2010. Metodologi Penelitian (edisi revisi). Yogyakarta. Bina Aksara.

Azwar, S. 1997. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Wibisono. 2009. *Intisari Manajemen Keuangan*. Jakarta. PT. Grasindo.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Unive Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Mutivariete dengan Program IBM SPSS.

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Iniversitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Kurniawan. 2014. Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis. Bandung. Afabeta.

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

LAMP

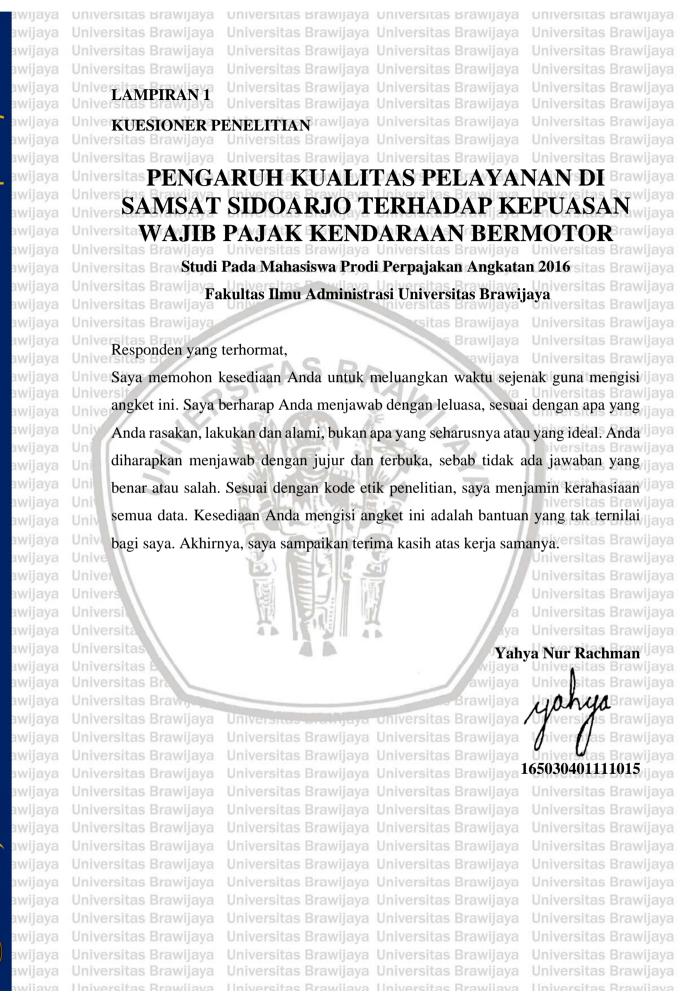
universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Prawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Iniversitas Brawijaya

Universitas Brawijaya universitas Brawijaya



awijaya	universitas Brawijaya	universitas Brawijaya universitas B	rawijaya universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya, Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawi KUESIONER	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas BIdentitas	Responden Brawijaya Universitas B	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas BrawNama	Universitas: (Boleh dikosongkan)	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas BrawJenis	The second secon	Perempuan iversitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya		D1/D2/D3
awijaya	Universitas Brawijaya	dikan Akhir: SD Iniversitas	
awijaya	Universitas Brawijaya	SMP	S1/S2/S3 Iniversitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawii	<u> </u>	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra	☐ SMA/SMK	wwijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Peker	aan : PNS/TNI/POLRI	Pegawai Swasta wijaya
awijaya	Universit	511	va Universitas Brawijaya
awijaya	Univer	Wirausahawan	Lainnya Brawijaya
awijaya	Univ	JAMAN Kar	Universitas Brawijaya
awijaya	Uni	TAN IN THE REAL PROPERTY OF THE PERTY OF THE	iversitas Brawijaya
awijaya	Uni	Pelajar/Mahasiswa	A liversitas Brawijaya
awijaya	Uni		niversitas Brawijaya
awijaya	Unit		niversitas Brawijaya
awijaya	Units		niversitas Brawijaya
awijaya	Univ	Pengisian	Universitas Brawijaya
awijaya			7.00
awijaya	Univer	h tanda silang ($$) pada salah satu d	ari lima alternatif jawaban,
awijaya	Univers yaitu :		Universitas Brawijaya
awijaya	Universit		a Universitas Brawijaya
awijaya	Universita 313	= Sangat Tidak Setuju	aya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas TS	= Tidak Setuju	rjaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas B R	= Ragu	wijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra S	= Setuju	awijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawss		Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Enangaya Universitas E	
awijaya		tanyaantas Brawijaya Universitas E	
awijaya		Universitas Brawijaya Universitas E	
awijaya	Universitas BAwTanoi	hle : Menogambarkan Fasilitas vai	ng ada di Samsat Sidoario ava
awijaya	Universitas Brawijaya	antu mempercepat dalam pembayarai	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijava	antu mempercepat dalam pembayarai	n pajak kendaraan bermotor.
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijava Universitas E	Alternatif Jawaban Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijayo.	Universit Pertanyaan Universi SS	R UTS STS Wijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	l DD	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman di	Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	SAMSAT Sidoarjo	
awijaya	Universitas Brawijaya	SAMSAT Sidoarjo	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas E	
awiiava	Universitas Rrawijava	Universitas Rrawijava Universitas P	trawijava Ilniversitas Rrawijava

Brawijaya Universitas Brawijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

Univ

omvorsitus biavijaja omvorsitus biavijaja	omitoration brunnjuy
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
lanan parkir memadai di	Universitas Brawijava
Tersedianya tanda petunjuk	Universitas Brawijaya
aran yang jelas, area antrian	Universitas Brawijava
dan toilet di SAMSAI as Briggia	Universitas Brawijaya
Kebersihan, kerapihan dan	Universitas Brawijaya
kenyamanan di ruang	Universitas Brawijava
pelayanan di SAMSAT as Brawija a	Universitas Brawijaya
Sidoarjo Sullaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
Tersedianya kotak saran dan	Universitas Brawijaya
kritik untuk pengaduan	Universitas Brawijava
	Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian dan toilet di SAMSAT Sidoarjo Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan

B. Reability: Menggambarkan petugas Samsat Sidoarjo memiliki kehandalan dalam melayani Wajib Pajak.

N.	D. W.	Alternatif Jawaban							
No.	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS			
1.	Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu	7,	4		iversi	tas Br			
2.	Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelit-belit				niversi	tas Br tas Br			
3.	Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo				Iniversi Iniversi	tas Br tas Br			
4.	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah			a U	Iniversi Iniversi	tas Br tas Br			
5.	Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan		(ja	iya U iya U	Iniversi Iniversi	tas Br tas Br			

Universitas BC. Responsiveness: Menggambarkan petugas Samsat Sidoarjo selalu lava Universitas Brawtanggap dalam melayani Wajib Pajak. Itas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawija	aya	Universitas Brawijaya Universit	Alternatif Jawak		ıwab	oans Brawija			
Universitas Brawija	INO.	Universita Pertanyaan Universit	SS	agijay	R			STS	
Universitas Brawija		Kesigapan petugas SAMSAT	as Bi	awijay	а	Un	iversi	tas Bra	wija
Universitas Brawija	aya	Sidoarjo dalam menanggapi	as Br	awijay	а	Un	iversi	tas Bra	wija
Jniversitas Brawija		keluhan	as Br	awijay				tas Bra	
Iniversitas Braw ij a		Petugas SAMSAT Sidoarjo	as Bi	awijay	а	UII	iversi	tas Bra	wija
niversitas Brawlja	2.	Menawarkan bantuan lain	as Br	awijay	а	Un	iversi	tas Bra	wija
Iniversitas Brawija	aya	sebelum pelanggan pergi	as Bı	awijay	a		100	tas Bra	
Universitas Braw ija	aya	Universitas Brawlaya Universi	as Br	awijay	a	Un	iversi	tas Bra	wija

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya awijaya

awijaya awijaya

Univ

awijay	a Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay		Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	retugas SAMSAT Sidualjo	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	of the state of th	Universitas Brawijaya
a wijay	a Universitas Brawijaya	dibutuhkan Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay awijay	a Universitas Brawija4a	Waktu tunggu pelayanan tidak as Brawija a	Universitas Brawijaya
a wijay	a Universitas Brawijaya	Ilamarsitas Brawijava Universitas Brawijava	Universitas Brawijava
2 awijay	a Universitas Brawijaya	Kecepatan petugas SAMSAT as Brawija a	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	Sidoarjo dalam melayani as Brawija a	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	pelanggan Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay		Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya	
awijay	a Universitas BD.wAssur	rance: Menggambarkan petugas Samsat S	idoarjo diberikan j _{aya}
awijay	a Universitas Brawijaya	han mengenai tata cara menghitung biaya	najak kendaraan
awijay	a Universitas Brawijaya	Sitas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijay	a Universitas Brawbermo	otor dengan menggunakan komputer dan m	engenai stata cara jaya
awijay	a Universitas Brameny	ambut Wajib Pajak yang hendak membayar paj	ak kendaraannya
audiou	Illelly	amout wajio rajak yang nengak membayar paj	ak kenuaraannya.

universitas brawijaya universitas brawijaya universitas brawijaya universitas brawijaya

NO	Postonyaan 44	Alternatif Jawaban					
No.	Pertanyaan	SS	SS S		Ur	i TS si	STSrawi
1.	Jaminan kerahasian data WP			1/4	ALC: N		itas Brawi
2.	Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah	Y				iversi	tas Brawi tas Brawi tas Brawi
3.	Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo					ivers	tas Brawi tas Brawi
4.	Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan				Ur	iversi iiversi	tas Brawi tas Brawi tas Brawi
5.	Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan			a	C C	iversi iversi	tas Brawi tas Brawi tas Brawi

Universitas BE. Emphaty Sidoarjo selalu : Menggambarkan petugas Samsat Universitas Brawijaya memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak Universitas Brawkendaraan, versitas Brawijaya Universitas Brawijaya

No.	Universitas Brawijaya Universit Pertanyaan Universitas Brawijaya Universit	Alternatif Jawaban						
il NO.								
aya	Layanan yang ada tanpa	as Br	awijay	a Ui	nivers	tas Bra	wijay	
aya	membedakan status WPniversi	as Br	awijay	a Ui	iversi	itas Bra	wijay	
aya	Petugas SAMSAT Sidoarjo	as Br	awijay	a Ui	nivers	itas Bra	wijay	
a 2 a	selalu memahami kebutuhan	as Br	awijay	a Ui	niversi	itas Bra	wijay	
aya	Lpelanggan Brawijaya Universit	tas Br	awijay	a Ui	niversi	itas Bra	wijay	
aya	Kepekaan petugas SAMSAT	as Br	awijay	a Ui	niversi	tas Bra	wijay	
jaya	Sidoarjo S Brawijaya Udalam	as Br	awijay	a Ui	ivers	itas Bra	wijay	

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava



				113
awijaya	universitas Brawijaya	universitas Brawijaya universit		universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	memperhatikan saran dan	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	kritik dari WP	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Petugas SAMSAT Sidoarjo	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	memberikan rasa nyaman bagi	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya 	Universitas Brawija4a	pelanggan dalam memberikan	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya 	Universitas Brawijaya	pelayanan	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya 	Universitas Brawijaya	Petugas SAMSAT Sidoarjo	as biawijaja	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawija5a	melayani dengan perhatian	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawljaya		as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas BF. Kepu	asan: menggambarkan perasaa	n senang atau l	kecewa seseorang
awijaya	Universitas Brawijaya	Univ	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya		timbul karena membandingkan ki	nerja yang tera	
awijaya	Universitas Braw	D 4	Alternat	if Jawaban
awijaya	Universitas Bra No.	Pertanyaan	SS S R	TS STS
awijaya	Universitas	Kepuasan secara menyeluruh	llaya	Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya
awijaya awijaya	Universit	atas pelayanan yang di berikan	. 1	Universitas Brawijaya
awijaya	Univ	oleh SAMSAT Sidoarjo		Universitas Brawijaya
awijaya	Uni	FE TO THE STATE OF		iversitas Brawijaya
awijaya	Uni		Y	niversitas Brawijaya
awijaya	Uni	~ Terima Ka	asih ~	niversitas Brawijaya
awijaya	Unit		1	niversitas Brawijaya
awijaya	Univ			niversitas Brawijaya
awijaya	Univ		/	Jniversitas Brawijaya
awijaya	Unive	STALL STALL	//	Universitas Brawijaya
awijaya	Univer		//	Universitas Brawijaya
awijaya	Univers		///	Universitas Brawijaya
awijaya	Universit		a	Universitas Brawijaya
awijaya	Universita		lya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas	4	jaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas B		wijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Bra		awijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawn		Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	University - University	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	as Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit	tas Brawijaya	Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awijaya	Universitas Brawijaya	Universitas Brawijaya Universit		Universitas Brawijaya
awiiava	Universitas Rrawilava	Universitas Rrawijava Universit	rae Rrawiiava	Universitas Rrawilava

awijaya	universit	as Braw	ijaya	uni	versi	tas b	rawij	aya	unive	ersita	s Bra	wijay	/a	univer	sıtas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	MDID	Ligya.	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	UniverHA	SIL RE	ESPO	NDE	Nrsi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit									ersita				Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit			Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Bray	vijaya
awijaya	UniversR	es X1	ijaya	Uni	versi	tas B	X2	aya	Unive	ersita	s Bra	X3	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawii	aya	Unive	ersita		wijay		Univer	sitas		
awijaya	Universit	as Blaw	ij 2 ya	3 Jni	v 4 rsi	t 5 5 B	rawij	a 2 a	J 3 ive	r 4 ita	s 5 3ra	wijay	2	Un 3 /er	s 4 as	5 av	vijaya
awijaya	Universit	as Braw		Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	s Bra	wijay	а	Univer	sitas	Brav	
awijaya	Universit	as B <mark>3</mark> aw	ij 5 ya	3 _{Ini}	v e rsi	tas B	r 4 wij	aya	Jaive	r3ita	s 4 3ra	v 5 jay	3	Un5ver	sigas	H av	
awijaya	Universit	as Braw	iiava	Llini	vorci	toc B	السوا	ava	Unive	roito	o Dro	willow	0	Univer	oitos	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	3	4	5	3	5	3 Inive	3 rsita	4 s Bra	5 wijay	2	Univer	3 sitas	4 Brav	
awijaya	Univers ₃ ta		J5ya	3	3	5	2	3	3	3ita	s B ra	vajay	23	Ungver	saas	L ₃ av	vijaya
awijaya	Universit		5.	3	3	5	2	3	3	3		wilay	_	Univer			
awijaya	Univers4ta		3	4	4	.1 =	4	3	3	3	2	v4iav	4	Un3/er		E4 av	
awijaya	Universit				T	AS	5 E	36				ija			sitas		vijaya
awijaya	Univers5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	Un3/er	sRas		vijaya
awijaya	Univer		2.		-203			45	. "4	1.				Univer	eitae	Drou	vijaya
awijaya	Univ 6	3	4	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	Jaiver	3 sitas	5 Brav	**
awijaya	Uni 7	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	5	4	13/er	s ₃ as	E ₄ av	**
awijaya	Uni	2	3	3	-7.1	17	2	T	3	2	3/	3	4		sitas		
awijaya	Uni 8	4	4	3 🔺	4	2	5	4	3	4	5	2	4	1 4 /e1	s3as	4 av	vijaya
awijava	Uni					17	1		. 5		-			niver	sitas	Bray	
awijaya	Univ 9	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	2	4	n5 _{ver}	sitas	5 av	vijaya
awijaya	Univ	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	_	- 1	7	0	-)	3/4	17	4	4	4	2	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Unive) 2	1	5	4	2	5	5	3	4	1	4	/	La L	sitas		
awijaya	Univer 11	1	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	1	Uni4/er	s 2 as	Brav	vijaya
awijaya	Univers	\			TE I	E	-1.1		1			1	V	Univer			
awijaya	Univers12	2 5	4	3	3	1 5	4	3	3	5	3	1//	5	Un 1 ver	s _{Ras}	3 av	vijaya
awijaya	Universit				4.0	IE	131	- 0.1					a	Haiwar	nitan	Drov	diava
awijaya	Universit	5 as	1	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5 a	Univer	3 sitas	4 Brav	vijaya
awijaya	University		4	3	5	1	3	5	3	5	4	4 a	² 5	active to the second control of	sijas		vijaya
awijaya	Universit	as Bra	_	3	3	'	3	3		5	/ /a	wijay	a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	University	as B5aw	5	3	2	4	4	2	3	5	4818	vajay	2 5	Un 5 /er	sgas	2 av	vijaya
awijaya	Universit	as Braw		Uni	Versi	tio E		crycr	unive	rsita	s Bra	wijay	а	Univer			
awijaya	Univers16	as Blaw	ij 5 ya	3 _{Jni}	v3rsi	2 B	r 4 wij	a3a	J3ive	rsita	s 4 3ra	v 2 jay	a	Un5/er	saas	3av	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	s Bra	wijay	a	Un <u>i</u> ver	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	3 _{ni}	versi	tas B	rawij	aya	Unive	1 rsita	s Bra	wijay	а	Univer	sitas	Brav	vijaya vijaya
awijaya	Universit	as B ₂ aw	ijaya	4 Jni	versi	tas B	r s wij	a ₃ a	Ugive	rsita	s Bra	vajjay	2	Univer	si ₄ as	process.	vijaya
awijaya	Universit			Uni		tas B				rsita				Univer			
awijaya	Univers19	as B 2 aw	ij 4 ya	3 Jni	v 3 rsi	145 B	r 2 Wij	a 3 a	Jaive	r2ita	s 5 3ra	v 4 jay	2	Un 4 /er	s 3 as	P3'av	vijaya
awijaya	Universit			Uni	versi	tas B			Unive		s Bra	wijay	3-4	Univer			vijaya
awijaya	Univers ²⁰	as B <mark>?</mark> aw	ij 4 ya	3 _{Jni}	v5rsi	tas B	r 4 wij	a\$a	Jaive	r 2 ita	553ra	wijay	a ²	Un f ver	sigas	Frav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya .3	Juni 3	versi	3	2	aya 3	Unive	zeita 2.	2 Bro	wijay 3.	2	Univer	sitas		vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	s Bra	wijay	a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	Ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	iaya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	sitas	Brav	vijaya
awijaya	Universit	as Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Univer	'sitas	Brav	vijaya
awiiaya	University	ac Braw	ilava	Hai	Vorci	toc D	rawii	21/2	Unive	reita	e Rra	wiios	10	Univor	citac	Brow	Willawa

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

avvijaya		SILAS																njaya
awijaya	Unive																	/ijaya
awijaya	Unive			Pr W														/ijaya
awijaya	Unive	'sitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	s Bra	wijay	a U	niver	sitas	Braw	/ijaya
awijaya	Unive	22	B ₅ aw	ijaya	5	varsi	5	3 ^W	3	4ive	3ita	3	vajjay	a ₃ U	4 ^{/er}	sijas	3aw	ijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw	3 - 3 -		versi	tas B	rawij		Jnive	rsita		wijay		niver	A T THE COLUMN	Braw	ijaya
awijaya	Unive	23	B3aw	1 4 ya	3 ^{Jni}	v2rsi	4 B	r4WIJ	a5a	Jaive	rgita:	4Bra	v2jay	23 U	n ₄ /er	si š as	_	ijaya
awijaya 	Unive		Braw				tas B		_	Jnive						sitas		
awijaya 	Unive	0.000	B 3 aw	ij 2 ya		v 4 rsi	tats B	r 4 wij	-	J 4 ive	50.00	10000	v2jay	a3 U	n z /er	s 4 as	Eraw	ijaya
awijaya 	Unive	25	sraw -1	ijaya ijaya	Uni 4	versi 4 versi	4 -	rawij rawij	aya I	Inive	rsita 3	s Bra	wijay Mjay	a U	niver 5	sitas	2	ijaya
awijaya	Unive		Braw		115.3					1		-		- 11		* *		ijaya
awijaya	Univer	20	2 ^{aw}	3	2	4151		3	4	4	4	3	3 ay	4	4	3	3	ijaya
awijaya	Univer			-		versi		rawij		Jnive						sitas		
awijaya	Univer		B4aw	ij 4 ya iiava	4Jni Uni	v3rsi versi	tas B	r 3 wij	a 3 a l ava l	J4ive	r4ita	s 3 3ra s Bra	v 5 jay wiiav	24 U	niver:	si4as		ijaya ijaya
awijaya awijaya	Unive		Braw B 4 aw			versi v3rsi	5 A	rawij	3 _a	Jnive J 1 ive	r 4 ita		wijay w 4 jay					ijaya
awijaya	Univer	citac	Draw	ljaya	Uni	VEISI	Clar		aya	Inive	reita	Dro	wijay	~ II	nhine	altena	Drou	
awijaya	Univer	29	4 Braw	4	4	4	4	2	3	4	4	β	4 wijay	2	2	2 sitas	3	ijaya
awijaya	Univer	30		ijetye.		4	4	0	0		Sitten			a U	14/er	53as		ijaya
awijaya	Univer		2 W	5	4	4	4	3	3	4	4	3 ra	v a jay wiiay			sitas	7	
awijaya	Unive	31	2	5	4	4	5	3	4	14	4	3	3 av	a2 U		s 4 as		ijava
awijaya	Unive	sit			5	100	la la	Ī		1	1.			a U	niver		Braw	ijaya
awijaya	Unive	32	4	4	4	4	4	4	4 🦠	4	4	4	4	4 U	n 4 ver	s t as	1 av	rijaya
awijaya	Uniy	00			1		ΛJ	K	A		1		4		nivor	sitas 4	Braw 4	ijaya
awijaya	Uni	33	4	4	4	4	4	4.	4	4	4	4	4	4	4 hiver	sitas		ijaya
awijaya	Uni	34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	14/er	si <u>a</u> as	Braw	ijaya
awijaya	Uni							3	A		-	7	7	Ш	niver	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unit	35	4	4	4 🔟	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14/er	si4as	E4rav	ijaya
awijaya	Univ	00		4	- 9		Y.				4	4	-		niver		Braw	ijaya
awijaya	Univ	36	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	niver	5 sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	37	5	2	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	2	si <u>t</u> as	Braw	ijaya
awijaya	Unive						14	-119		a) a				U	niver	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	38	4	2	5	3	111		5	4	4	5	5	4	n <u>a</u> /er	s 5 as		ijaya
awijaya	Unive	si	4	_	4	11/2	1 D	2:1		4	4	_		a U	niver	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	700.	4	2	4	T.	5	5	141	4	4	5	5	a ⁴ U	n Z /er	sitas		ijaya
awijaya 	Unive	40	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1//	2 Jay	4	3	sitas 4 sitas	3	ijaya ijaya
awijaya	Univer	sitas		60									Wijay	. 11		. 1.4		
awijaya awijaya	Unive	I 4 I	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4 ¹	4	3	4		ijaya ijaya
awijaya	Unive		Braw B 3 aw	Java	dini	V4 = 1	4	5	1	J4IVE	reita		wijay v 4 jay	a U				ijaya
awijaya	Univer		Braw	ij 2 ya iiava		versi	tas B	rawii	a 4 a l ava l		r5ita rsita	s Bra	wijay					ijaya
awijaya	Univer		3 _{aw}			versi		4 _{wii}	a 4 a I	J 4 ive	r5ita	33ra	v2jay	3	3/er	55as		ijaya
awijaya	Univer		Braw	iiava	Hlni	versi	tas R	rawii	ava	Inive	reita	Rra	wiia	a II	niver	eitae	Braw	ilava
awijaya	Unive	11	5 Braw	ijaya	4 _{Ini}	3 versi	tas B	5	3	J4 Jnive	5	4 Bra	4 wliav	a ⁵ U	4	4 sitas	3 Brav	ijaya
awijaya	Unive		B ₄ aw	ijaya ijaya	5 ^{Jni}	varsi		rawij	aya l	J ₄ ive	reita		v ₄ jay	a ₄ U		sitas	and the second	ijaya
awijaya	Unive			ijaya			tas B			Jnive								ijaya
awijaya	Unive		B5aw			v4rsi		r 5 wij		J 4 ive		s 4 Bra						ijaya
awijaya	Unive		Braw	iiava	Uni	versi		rawii		Jnive		s Bra	wiiay	a U		sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive		B 2 aw	_	5 _{Jni}	versi	tas B	5wij	a 3 a I	J A ive	r5ita		v 5 jay	2 U	n5/er			ijaya
awijaya	Unive		RYON	ijova	I I to i	vovoi	oc D	rawij	ava 1	Inivo	reito	- Dra	raziiyas		nivor	olton	2.5.1	ijaya
awijaya	Unive	48	2 Braw	ijaya	5 Jni	versi	2 tas B	rawij	aya I	J Jnive	rsita	s Bra	wijay	a U	4 niver	5 sitas		ijaya
awijaya	Unive						tas B			Unive								/ijaya
	I be to a		-		11.00					to the		-				. 11	Photo and a second	

awijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

avvijaya	OHIVE										i Sita				DIIIVE			
awijaya	Unive										ersita				Unive			
awijaya	Unive	'sitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas E	Irawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	'sitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	49	B ₅ aw	ij ₃ ya	J Jni	varsi	tas B	rawij	2	U ₄ ive	15ita	2Bra	wijay	5	Univer	sitas	2 av	ijaya
awijaya	Unive		Braw		Uni	versi	tas B	rawij		Unive		s Bra		a	Unive	sitas		ijaya
awijaya	Unive	50	Braw	ij 5 ya	4 ^J ni	v2rsi	3	r ₅ wij	2 a	J a ive	raita	s ₅ Bra	v 5 ja)	a ₁	Un ₅ /ei	siaas	2 av	ijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw	ijaya	Uni			rawij		Unive							Braw	
awijaya	Unive	s 51 as	Braw	ij 5 ya	4 Jni	v 4 rsi	3 B	r 5 wij	a 4 a	J 4 ive	rsita	s 2 3ra	v 4 jay	al I	Un 5 /ei	s 4 as	E4rav	ijaya
awijaya	Unive		Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	Bra	wijay	a_ l	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	52 sitas	Braw	ijaya	4 _{Uni}	versi	tas B	r5wij	a y a	J h ive	rsita	3 _{Bra}	wijay	_a 5	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	53	B ₄ aw	ij ₂ ya	2 ^{Jmi}	versi	2	3wij	2	J ₄ ive	i zita	3 ³ ra	v ₄ jay	4	Univer	si <u>t</u> as	Brav	ijaya
awijaya	Unive		Braw		Uni			rawij		Unive					Unive			
awijaya	Unive	54	B 2 aw	ij 4 ya	4 Jni	v 2 rsi	4 B	rawij	a 2 a	J 4 ive	r2ita	s 4 Bra	v 5 jay	2	Un 4 /ei	s i4 as	2 av	ijaya
awijaya	Unive		Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita		wijay	a		sitas		
awijaya	Unive	55 ₁₅	B3aw	ij 2 ya	2 _{Jni}	v 5 rsi	4	5 (1)	a \$ a	J A ive	r 2 ita	s53ra	v 4 jay	₂ 3	Un 2 vei	s 2 as	E raw	ijaya
awijaya	Unive	56	Braw	ijaya .4	Juni 3	5	4	3	5	S S	rsita	s Bra	wijay 4	a	Univer	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw	ijaya.	3	0	4	3	5	2	3 rsita	3 S Bra	wijay	a	Unive	sitas	5 Brav	ijaya
awijaya	Unive	57	Byaw	3	3	4	4	5	4	5	3	4 ^B ra	v 5 Jay	a ₄	Ung/ei	sigas	E ₄ av	ijaya
awijaya	Unive	sitas	Br		•			n 11	-			18	wijay	a I	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	58	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	1jay	a 3	Un3/ei	s 5 as	E5'av	ijaya
awijaya	Unive				C	11 11			" (4	6			a	Unive		Braw	
awijaya	Unive	59	4	2	4	100	3	2	3	5	3	4	2	3	Un 1 vei	sigas	E 2 rav	ijaya
awijaya	Univ	60	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	1	3	4	sitas 5	8rav	ijaya
awijaya	Uni	00		4	2	1	Ĭ	P 1	7		S	Z,	'	3	hive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Uni	61	2	5	5	4	3	40	4	5	4	3	4	2	15/e	sigas	4 av	ijaya
awijaya	Uni	1 4			-			3	R	9		7	7		nive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Uni	62	4	1	5 🔟	1	4	2	4	5	4	3	2	4	nive	s5as	Braw	ijaya
awijaya	Univ	00	4	4	- 9						4				nive	21144		ijaya
awijaya	Univ	63	4	1	5	2	2	3	2	5	4	3	3	4	Inive	sitas	2 rav	ijaya
awijaya	Unive	64	1	3	5	5	5	4	2	5	4	4	5	1	Unigren	si <u>t</u> as	Brav	ijaya
awijaya	Unive	O T	'	J	Ü			FILE	- 4	100	7	7	٠ <i>/</i>		Unive		Braw	ijaya
awijaya	Unive	65	4	5	5	5	5	-5	5	5	4	4	4	4	Un 5 /ei			ijaya
awijaya	Unive	si				177	15	7: 1	1/1					a I	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	66	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	a 4	Un 1 vei	stas	E 5 rav	ijaya
awijaya	Unive	67	4	4	5	5	5	2	5	5	4	-/	gjay	a, I	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	sitas	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	2 Vijay	a ⁴	Unive	sitas		ijaya
awijaya	Unive	68	5	5	4	2	5	5	3	5	4	2	wijay	5	Univer	sitas 4	2 av	ijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw		Con Table					and the same		Bra	wijay	a	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive		B 5 aw	ij 5 ya	4 In T	V 5 121	4	5	-5a	J5IV6			v 4 jay		Un a /ei		P4rav	
awijaya	Unive			ijaya	Uni		tas E			Unive			wijay		Unive	sitas	Braw	
awijaya	Unive		B 3 aw	ij 4 ya	4 Jni	v5rsi	tas B	r 2 wij	aya	J5ive	r5ita	s53ra	v 5 jay	₂ 3	Un 4 vei	s it as	E Fav	ijaya
awijaya	Unive	sitas 71	Braw	ijava	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	Bra	wijay	5	Unive	mitan	Draw	ijaya
awijaya	Unive		Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	5 rawij	aya	J5 Unive	5 rsita	s Bra	wijay	a I	Unive	sitas	5 Braw	ijaya
awijaya	Unive	72	B ₅ aw	ijaya	5 ^{Jnl}	versi	tas B	r s wij	₅ a	Upive	reita:	s Bra	v ₅ jay	a ₅	Univer	si <u>t</u> as	5 av	ijaya
awijaya	Unive						tas B	rawij			rsita	s Bra			Unive		Braw	ijaya
awijaya	Unive	573 15	B5aw	ij 5 ya	5Jni	v5rsi	5 B	r 5 wij	a 5 a	J5ive	r5ita	s 5 3ra	v 5 jay	25	Un 5 /ei	s 5 as	E 5 ′av	
awijaya	Unive		Braw		Uni	versi			aya	Unive		s Bra	wijay	a	Unive			ijaya
awijaya	Unive	s7tas	_B 5 _{aw}	ij5ya	5 _{Jni}	vērsi	5 B	r5wij	a\$a	Jaive	r5ita	s 5 3ra	v 5 jay	₂ 5	Un 5 /ei	stas	S raw	ijaya
awijaya	Unive	75	Braw 5	ijaya .4	I Land	versi	tas B	rawij	aya	Theleve	unite.	Dro	and it was		Unive	sitas	Dynn	illowo
awijaya	Unive	sitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	4 rawij	aya	Unive	5 rsita	s Bra	wijay	a l	Unive	sitas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	'sitas	Braw	ijaya						Unive	ersita	s Bra	wijay		Unive			
awijaya	Unive	'sitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Unive	'sitas	Braw	ijaya
aveilinus.	Hairo	mitan	Duani	llowo	Llast	· · · · · · · ·	too D	luma viii		Unive	waite	o Duo	wiles		Intern		Dyou	illouro

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

awijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

awijaya	unive										ersita								vijaya
awijaya		rsitas									ersita								vijaya
awijaya	Unive										ersita								vijaya
awijaya	Unive	rsitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	ersita	s Bra	wijay	/a	Uni	vers	sitas	Braw	/ijaya
awijaya	Unive	76	B ₅ aw	ij ₄ ya	5	versi	3 8	rawij	4	Jaive	5ita	2	v ₄ jay	5	Uni	ver	sitas 5	Ban	rijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw	ijaya	Uni	versi		rawij	aya	Jnive		s Bra	wijay		Uni	ver		Braw	2
awijaya	Unive	'''	B ₄ aw	IJ 4 ya	Uni	varsi:	3 B	r 5 Wij	a5a	J ₅ ive	raita	33ra	v ₄ Jay	୍ୟ		ver:	sitas	•	rijaya
awijaya	Unive		Braw	0 0		versi		rawij			rsita								rijaya
awijaya	Unive	s 78 1s	B 4 aw	ij 5 ya	5Jni	v 5 rsi	ta 4 s B	r 4 wij	a 5 a l	J5ive	rsita	s 5 3ra	v 4 jay	24		4/er		5 av	ijaya
awijaya	Unive	70	Braw	ijaya	Uni	versi:	tas B	rawij	aya	Jnive 5	rsita	s Bra	wija)	2		ver	sitas.	Braw	rijaya
awijaya	Unive		B ² aw	ijaya	5 _{Uni}	versi	tas B	r <mark>2</mark> wij	aya	Jaive	r <mark>2</mark> ita	s B ra	wijay	2	Uni	ver	5tas	Braw	rijaya
awijaya	Unive	OU	2	3 ^{ya}	2	versi	Las D	3	4	5	2ita	4 ^{Bra}	¹ 5 ^{jay}	2		yer.	2 ^{as}		rijaya
awijaya	Unive		Braw			versi	tas B	rawij		Jnive		s Bra							rijaya
awijaya	Unive		3 4 aw	ij 5 ya	2 Jni	v 5 rsi	1:45 B	r 5 Wij	a 3 a	J5ive	r2ita	s 5 3ra	v 4 jay			yer:	s 2 as		rijaya
awijaya	Unive		Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Jnive	rsita	s Bra	wijay	300	_	ver	sitas	Braw	rijaya
awijaya	Unive		B 1 aw	ij 4 ya	2 _{Jni}	versi	tas P	4	aya	J 5 ive	r 2 ita	s Bra	v 4 jay	a ⁴	Unf	l ver	sRas	Braw	ijaya
awijaya	Unive	83	2	4	Uni	3	3	4	3	Inive	3	2	wija) 5.	2	Uni	ver:	sitas sitas	3	rijaya
awijaya	Unive	sitas	Braw	ijaya				•			ršita	s Bra	wijay	a	Uni	ver	sitas	Braw	rijaya
awijaya	Unive		S ₄ aw	3	1	4	4	5	4	1	4	3	V4 Ja)	4			sitas		ijaya
awijaya	Unive		B)			100	A C	1	2.0			11.5	wijay						rijaya
awijaya	Unive		1	2	4	3	3	5	4	1	4	4	4 ias	al		2/er	si4as		rijaya
awijaya	Unive	00/	3	3	4	3	1	4	1 69	7	4	1	3	3		ver			rijaya rijaya
awijaya	Unive					2/4	Δ	E	1	-	9/				Uni	ver	sitas	Braw	**
awijaya	Univ	87	1	3	13	5	4	4	5	13	1 %	4	3	1		3	Sitas	5	rijaya
awijaya	Uni				3	TAV	60-	PIV	91		4	Y_{I}							rijaya
awijaya	Uni	88	5	5	1	1/1/2	5	400	3	(1)	1	5	3	5		yer	sitas		rijaya
awijaya	Uni	90	1	1	1 0			314	1		1	1	1	1	_				rijaya
awijaya	Unit	89	ı	1	1			1	15	1	I	ı	ı	1	11	ver	sitas		rijaya
awijaya	Univ	90	2	5	2	5	4	4	4	1	2	4	2	2	5	5	2	5	rijaya rijaya
awijaya	Univ	.\			4	SAM.	6			၂					L	ercanto			
awijaya	Unive	91	2	5	1	4	2	5	4	<u>j</u> /1	2	5	5	2	1 1 1 1	ver	sitas	-	rijaya
awijaya		00	4	4	4	0	1		I DE	0	4	4	4	4			sitas		ijaya
awijaya awijaya	Unive	- Talley - Talley	4	1	4	2	E	4	5	2	4	4	4	4			itae		rijaya rijaya
awijaya	Unive		4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4					rijaya
awijaya	Unive		/		_	P	7	2	-41		•		7 (2)	a.	Uni	VOL	citac	Dvav	illevie
awijaya	Unive	94	3	4	4	3	5	5	3	2	4	5	5	3	1	4	4 sitas	3	rijaya rijaya
awijaya	Unive	- 14	5.			•		•					wijay	a.	11.4		dann	Bray	rijaya
awijaya	Unive	95	Braw	4	4	2	5	3	4	2	4	2 Bra	wija)	a ₁	Uni	veri	itas	Braw	rijaya
awijaya	Unive		B 5 aw	ij5ya	2	V4 = 1	3	.1	4	2IVe	r5ita	553ra	v4ja)	-5		yer:			rijaya
awijaya	Unive		Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya	Unive	rsita	s Bra	wijay						rijaya
awijaya	Unive		Braw			v5rsi	5 B	5wij	a5a I	J2ive	r\$ita	s 4 3ra							rijaya
awijaya	Unive	reitae	Rraw	liava	Uni	versi	tas R	rawii	ava l	Inive	reita	Rra	wijay	a	Hai	Ver	eitae	Braw	ilava
awijaya	Unive	98	Braw	3 ijava	2 _{Uni}	versi	4 tas B	rawii	aya I	Jnive	rsita	s Bra	wijay	a ¹	Uni	yer!	2 sitas	Brav	rijaya
awijaya	Unive		B ₃ aw	ijaya	2 ^{Jnl}	varsi	tas B	r ₄ wij	aya I	J ₂ lve		s Bra	v ₄ jay	3		ver	sijas		rijaya
awijaya		sitas			Uni	versi	tas B		aya l		rsita								rijaya
awijaya	Unive		B 2 aw				25 B		a2a		r2ita								rijaya
awijaya	Unive		Braw	-	Uni	versi	tas B	rawii	aya l	Jnive	rsita	s Bra	wija	а					rijaya
awijaya	Unive	rsitas	Braw	ijaya	Uni	versi	tas B	rawij	aya I	Unive	rsita	s Bra	wijay	/a					vijaya
awijaya	Unive			5 7							rsita								vijaya
	11		n		111							- 17						m	

awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya awijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava

	Q .
	\sim
S	1
_	
L	
S	
2	
3	
>	
	~
Z	-
1	and a
13	COLUMN .

awijaya	universitas t						univer						s Braw	
awijaya	Universitas E						Univer						s Braw	
awijaya	Universitas E						Univer						s Braw	
awijaya	Universitas E	3rawijay	/a Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Universitas E	X4	a Un	iversit		vijaya	X5	sitas B	rawijay	/81	Uni	versita	Spraw	
awijaya		srawija)	/a Un	iversit	as Brav	wijaya	univer	sitas B	rawijay	/a			s Braw	
awijaya	Universitas E	Irawijay	ua Un	17 71 71 71	as Bray	vijaya		sitas B	rawijay	4	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Universitas E	3r <mark>a</mark> wija		iversita			100	sitas B		a			s Braw	ijaya
awijaya	Universitas E		/a Un		as Bray	vijaya	Univer	sitas B		a	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya		Jr <mark>a</mark> wija	/a Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	(a	Uni	versita		
awijaya	Universitas I	5 Swija	3 Un	iversita	3 Brav	v ₃ aya	Univer	sijas B	3wijay	5	Uni	varsita	s ₃ Braw	
awijaya		Brawija		iversit				sitas B		a			s Braw	
awijaya	Univers3tas E	3r 5 iwija		i 3 ersita		v 3 aya	L5niver		r 2 wijay	3	Uni	1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	s3Braw	
awijaya	Universitas E		/a Un	iversita		vijaya		sitas B		a 2			s Braw	
awijaya 	Universitas E	Brawija	/a Un	iv ³ ersita	a ³ Brav	v <mark>3</mark> aya	Univer	sitas B	r 4 wijay	3	Uni	versita	s ⁴ Braw	
awijaya	Univer sitas E	4 4	4 Un	4	4	4 ^{aya}	3	3	3 ^{WIJA}	3	Uni	3	4	ijaya
awijaya 	202 (201	Brawija		V				sitas B		a			s Braw	
awijaya	Universitas E	lr 3 wija	3	4	3	3	2	gas B	r 3 wijay	4	Uni	v 3 rsita	s ₃ Braw	
awijaya	Universitas E	rawii 4	2	4	3	4	5	4	rawijay	/a			s Braw	
awijaya	Universitas E	4	2	4 L	138	B	5	4	2wijay	(2 (1	Uni		s5Braw s Braw	
awijaya awijaya	University	2	5	4	3	4	5	.2	5	4			s ⁴ Braw	ijaya
awijaya	Univo		K.	-25/24		-	. 16	20.		0	Uni	versite 3	c Drow	ijaya
awijaya	Unive 9	5	5	5	3	4	5	5	5	5	Uni	versita	s Braw	
awijaya	Uni 10	2	5	5	3	4	1	2	5	5		varsita	s ₃ Braw	
awijaya	Uni	2	2 8		3		/3	2	_	3	1	•	s Braw	
awijaya	Uni 11	4	2	3	3	4	2	4	4	3	hi	v 3 rsita	s5Braw	-
awijaya	Unit				W.F.I						hi	versita	s Braw	iiava
awijaya	Univ 12	1	4	3	3	5	3	1	4	3	ni	versita	s ⁵ Braw	ijaya
awijaya	Univ. 13	4	5	4	3	5	4	4	5	4	Jini	varsita	s ₅ Braw	ijaya
awijaya	Unive		0	12	36		C _W		Ü	//	Uni		s Braw	
awijaya	Univer 14	1	3	5	3	5	4	1	3	5	Uni	v 3 rsita		
awijaya	Univers		4				1	4	. //		Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Univers15	4	4	2	3	5	4	4	4	2	Uni	versita	s ⁴ Braw	ijaya
awijaya	University 16	2	4	3	3	1 4	4	2	4	3 73	Uni	versite 3	s Braw s Braw	ijaya
awijaya	Universitas				44 11	4			Jay		Uni			
awijaya	University &	3	2	5	3	1	5	3	2 ^{WIJay}	5	Uni	varsita	S ₅ Braw	ijaya
awijaya	Universitas E	DIO L		0	0	4			awijay				s Braw	
awijaya awijaya	Universitas E	3rawija 3rawija	5 /a Un	3	3	1	5	sitas B	r5wijay rawijay	(3)	Uni	v 3 rsita versita	s4Braw s Braw	
awijaya	Universitas E	awija Brawija		iversita	3 Brav	v ² aya		stas B	r 2 wijay	3	Uni		s ³ Braw	
awijaya	Universites I	Promilion	/a Lln	ivorcit	on Dray	CVCIIV	Univer	citae R	rawiias	10	Uni	versita	s Braw	
awijaya	Universitas E	5 Irawija	4	5 iversita	3 Bray	2 viiava	5 Univer	5 sitas B	4 rawiia	5 ₀	Uni	3 versita	4 s Braw	
awijaya	Universitas I	1957	2 Un	lyersita	as Brav	vijaya	Univer	si g as B	rowijay	3	Uni	varsita	s ₄ Braw	
awijaya		Brawija		iversit			_	sitas B	_	_	Uni		s Braw	
awijaya	Univers22 s E	lı 4 ıwija		i⁄5ersita	a 5 Brav			s3as B		3			s3Braw	
awijaya	Universitas F			iversit		vijava		sitas B		/a	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Universitäs E	awijay	4 Un	iv ⁵ ersita	as Brav	v <mark>3</mark> aya	Uhiver	sitas B	r 4 wijay	5	Uni	v e rsita	s ⁵ Braw	ijaya
awijaya	Universitas I	Irawija	4 Un	iversite 4	as Brav	vijaya 3	Univer	sitas B	rawijay	4	Uni	versite	s Braw	
awijaya	Universitas E	Brawija _y	a Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	a (a	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Universitas E	Brawijay					Univer	sitas B	rawijay	/a			s Braw	
awijaya	Universitas E	Brawijay	/a Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Braw	ijaya
awijaya	Universitas E						Univer						s Braw	
awijaya	Universitas E						Univer						s Braw	
awiiava	Universitas P	- Rrawiia	/a IIn	Iversit:	ac Rray	wiiava	Univer	eitae R	rawiiav	/2	Hni	versita	e Rraw	ilava

			srawija	-	niversita									is plami
wijaya			Brawija		niversit									s Brawi
wijaya	Unive	sitas E	3rawija	ya U	niversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawija	/a	Uni	versita	is Brawi
vijaya	Unive	sitas E	Brawija	ya U	niversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	is Brawi
vijaya	Unive	25	13wija	ya U	niversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	3wija	2	Uni	versita	s ₄ Brawi
vijaya	Unive	sitas E	Irawija	ya U	niversita	as Brav	vijaya		sitas B			Uni	versita	s Brawi
vijaya	Unive	26	i r awija	/3 U	0	ag Brav	v 4 aya	2 iver	s g as B	r 3 wijay	3	Uni	5	
vijaya	Unive		Irawija		niversita				sitas B			Uni		s Brawi
vijaya	Unive		3ı5ıwija	*				L3niver			3	Uni		
vijaya	Unive		Irawija		niversit:		vijaya		sitas B			Uni		
vijaya	Unive	sitas E	3rawija	ya U	niversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawija;	5	Uni	versita	s ³ Brawi
vijaya	Unive	29	13wija	74 U	niversita	3 Brav	v <u>ij</u> aya	Univer	si j as B	rawija:	4	Uni	varsita	s ₄ Brawi
vijaya	Univer		Brawija	ya U	niversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawija	/a	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	3015 E	l'4 wija	y 4 U	niv4ersita	a4 Brav	v 4 aya	L5niver	s 5 as B	r 4 wijay	3	Uni	v 4 rsita	s4Brawi
vijaya	Unive	sitas E		ya U		as Brav	vijaya		sitas B		-	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	s3tas E	3ı 5 ıwija	y 3 U	niversita	4	v 1 aya	G iver	stas B	r 3 wijay	4	Uni	v e rsita	s ⁴ Brawi
vijaya	Univer	32	Irawija	ya U	niv	1	1	Univer	sitas B	rawija	a,	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	sitas E	a Brawija	4 ya	4	4	4	4	4 sitas B	4 rawija	4 a	Uni	versita	3 s Brawi
vijaya	Univer	33	4W	4	4	4	4	4	4	rawija	4	Uni	v <u>a</u> rsita	s ₅ Brawi
vijaya	Univer		312			0				rawija	/a	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	34	4	4	4	4	4	4	4	4 iia	24	Uni	v 4 rsita	s5Brawi
vijaya	Unive	sit		0	3 " " -		44	1			a	Uni	versita	
vijaya	Unive	35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	Uni	v 5 rsita	s ⁴ Brawi
vijaya	Univ	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Uni	versite	s Brav ri
vijaya	Uni	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4) i	versita	s Brawi
vijaya	Uni	37	3	5	3	4	4	4	3	5	3	1	varsita	s ₃ Brawi
vijaya	Uni		5		A TILL							hi	versita	s Brawi
vijaya	Unit	38	1	1	5	4	4	5	1	1	5	hi	v 4 rsita	s5Brawi
vijaya	Univ					1	130				- /	J ni	versita	s Brawi
vijaya	Univ	39	5	5	100	4	4	5	5	5	1	Uni	versita	s ⁵ Brawi
vijaya	Unive	40	5	4	3	4	4	1	5	4	3	Uni	v e rsita	s ₃ Brawi
vijaya	Unive	40	5	4	92)	52	E 5	D.	3	4	3	Uni		s Brawi
wijaya	Univer	41	4	4	2	4 -	4	2	4	4	2	Uni	v 4 rsita	s ₄ Brawi
vijaya	Univer	si			100	157		1			а	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	42	4	5	4	4	5	3	4	5	r2 4	Uni	v 4 rsita	s ⁴ Brawi
vijaya	Unive	sitas				A				/ Ja	/a	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	43	4	4	1	4	5	3	4	4 wijay	4 a	Uni	4 versita	s Brawi
vijaya	Unive	44	4	5	3	4	5	4	4	awija:	3	Uni	versite	s ₃ Brawi
vijaya	Univer	sitas E	raw.,		3	7	J		Balle B	rawija	a	Uni		s Brawi
vijaya	Unive	45 5	Sr 4 wija	y 4 U	1 3	4	5aya	4 iver	si 4 as B	rawijay	3	Uni	v 4 rsita	s ₃ Brawi
vijaya	Univer	sitas E	Brawija		niversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawija	a	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Univer	46 ₁₅ E	15wija	y 5 U	ni / ersita	a 4 Brav	v 5 aya	U 1 hiver	s 5 as B	r 5 wijay	4	Uni	v 4 rsita	s5Brawi
vijaya	Univer	si <u>t</u> as E	Irawija	ya U		as Brav	viiava	Univer	citae R	r <u>a</u> wija	a	Uni	versita	s Brawi
vijaya	Unive	sitas E	l'awija	ya U	niversita	as Brav	5 vijaya	Univer	2 sitas B	5 rawija	3	Uni	versita	s ⁴ Brawi
vijaya	Unive		i wija	y3 U	4 44	ag Brav	vHaya	Univer	sijas B	3wija	4	Uni	varsita	s ₃ Brawi
vijaya	Univer	40	Brawija		niversita			_	sitas B			Uni		s Brawi
vijaya	Unive		3r a wija						sitas B		2		v 4 rsita	
vijaya	Unive	and the same of the	Irawija	va U	niversita	as Bray	vijaya	Univer	sitas B	rawija	/a	Uni	versita	
vijaya	Univer	50 _s [3 ₁ 3 _{wija}	y5 υ	niv ² ersita	4 Brav	vijaya	Univer	sigas B	r 5 wija	2	Uni	v e rsita	s ⁴ Brawi
vijaya	Elmin man	-14		11	niversit	ac Bray	ou college	I I was become	aitaa D	was a village	100	11		o Duniui
vijaya	Univer	51 sitas E	3 Brawija	ya U	4 niversita	4 as Brav	vijava	2 Univer	3 sitas B	5 rawiia	4 /a	Uni	4 versita	3 S Brawi
vijaya			Brawija		niversita			Univer						s Brawi
vijaya			Brawija		niversita									s Brawi
/ijaya			Brawija	4	niversita									s Brawi

awijaya	Universitas	-	-				Ullivel						15 DI av	
awijaya	Universitas	Brawija	aya Un	iversit	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Universitas	Brawija	aya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univers	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Universitas	Brawija	ava Un	iversit	as Bray	viiava	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Brav	viiava
awijaya	11 1 1	m 11		to constant	- D		I I a b comm	de p			Hol			
awijaya	52	Brawija	5 Un	iversit	4 Bray	vijaya vijaya	3	sitas B	rawijay rawijay	2	Uni	Versita	s Brav	
awijaya														
	Univers ₅₃	_	_	2ersita	•	_	•	igas B	r 3 wijay	2	Uni	7	•	
awijaya	Universitas			iversit			Univer						s Brav	
awijaya	Univers54	-	*		a4 Brav			s i4 as B		2		5 200		
awijaya	OTHIVOLULIA	Brawija	y <u>a</u> Un		as Bray	vijaya		sitas B		a	Uni			
awijaya	Universitas	Brawija	ıya Un	iversita	as Brav	v <mark>1</mark> aya	Univer	sitas B	rawijay	4	Uni	versita	s ⁴ Brav	vijaya
awijaya	University	Brawija	v ₃ Un	iversita	as Brav	vijaya	Ugriver:	si <u>t</u> as B	rawijay	5	Uni	versita	s ₃ Brav	vijaya
awijaya	Universitas	The second secon		iversit		viiava		sitas B					s Brav	
awijaya	Univers57as			i 4 ersita	5 Brav		L4niver	si4as B	r5wija				s 3 Brav	
	Universitas			iversit		vijaya	100 C C C C C C C C C C C C C C C C C C	sitas B			100		s Brav	
awijaya 	F0			iversita	5	11101101		011000		5				
awijaya		Br 4 wija	iya un	iversita	0	3 _{aya}	Univer	s f as B	rawijay	a	Uni	versita	s ⁵ Brav	ijaya
awijaya	Unive	Brawija	4	5	4	3	4	4	rawija)	5	Uni	4	s Brav	ijaya
awijaya	Universitas		ya		•			sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Universions	BISWI	4	4	5	3	5	5 B	rawijay	4	Uni	versita	s ₃ Brav	vijaya
awijaya	Universitas			- 0	0				rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Univers61as	3	1	4	5	4	3	3	1 ijav	4	Uni	v5rsita	s 4 Brav	viiava
awijaya	Universit		25	1 1		- //	11			а	Uni		s Brav	
awijaya	Univer 62	4	2	100	5	4	3	4	2	1			s ⁴ Brav	
awijaya	Univ			O'M	ALA	N A	- 1	1.			Uni	voreito	e Rroy	vijava
awijaya	63	2	3	2	5	4	3	2	3	2		5	4 s Brav	
	Dec 1		3		10	. 11	7		1				1	-
awijaya	Uni 64	5	4	2	5	4	4	5	4	2		versita	s ₅ Brav	
awijaya	Uni	<u></u>						_	7	_	111		s Brav	- T
awijaya	Unit 65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	mi	v 5 rsita		
awijaya	Univ	5	4		4	13.1	E	4	4		Ini	versita	s Bray	vijaya
awijaya	Univ 66	5	4	4	4	5	5	4	4	5	Dni	versita	s ⁴ Brav	vijaya
awijaya	Unive 67	5	2	5	5	4	5	5	2	5	Uni	versita 5	S _A Brav	vijaya
awijaya	Unive	٦	~	92	33	16 3	3]	2	7	Uni		s Brav	vijaya
awijaya	Univers68	5	5	3	5 -	4	2	5	5	3	Uni	v5rsita	s4Brav	vijava
awijaya	Universit			13	155	11 1/11	7-		· //	а	Uni	-	s Brav	vijava
awijaya	Univers69	4	4	4	4	4	4	4	4	4			s ³ Brav	
awijaya	Universitas				13 6	1111 40			100	0	Hei	vorcito	c Rray	viiovo
	70	4	2	1	5	5	5	4	2	1	Llai	5	3 s Brav	illaya
awijaya							18		wijay		Uni			
awijaya	Universitas		5	5	5	5	5	5	5 ^{wija}	5	Uni	5	3	rijaya
awijaya	Universitas							B	rawijay		Uni		s Brav	
awijaya	Univers7219			15 Part	5	5aya	51iver		r 5 wijay	3	Uni	v5 rsita	s ₃ Brav	
awijaya	Universitas			iversit				sitas B					s Brav	
awijaya	Univers73as	Br 5 iwija		iv ⁵ ersita		v 5 aya	L5niver		r 5 wijay	þ			s ⁵ Brav	
awijaya	Universitas	Brawija	ya Un	iversit	as Brav	v <u>ij</u> aya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Bray	vijaya
awijaya	Universitas	Brawija	ya Un	5 iversita	as Brav	vijaya	Univer	5 sitas B	rawijay	a	Uni	versita	4 s Brav	vijaya
awijaya	University		ya Un	iversita	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	4	Uni	versita	200	16
awijaya	Universitas		4	iversit			_	sitas B			Uni		s Brav	
awijaya	Univers7619				a 5 Brav			s3as B					s4Brav	
	Universitas			iversit			5 7 7 7 7 7 7 7	sitas B	Control of the Control				s Brav	
awijaya													5p.	ııjaya
awijaya 		s Brawija	ıya Un	iversita	a 5 Brav	vijaya	Aliver	Sas B	r 5 wijay	13		v 5 rsita		ııjaya
awijaya	Universitas 78	Brawije	ya Un	4	5 Bra	vijaya 5	Univer	5 5	rawijay 5	5	Uni	versite 5	s Brav s Brav	IIJaya
awijaya	Universitas	Brawija	aya Un	iversit	as Brav	vijaya	5 Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Universitas	Brawija	iya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a			s Brav	
awijaya	Universitas			iversit	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	/a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Universitas						Univer						s Brav	
awiiava	Universitas	-					Univer						e Rray	

awijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya universitas Brawijaya

awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya awijaya

awijaya awijaya awijaya

awijaya

awijaya	unive	rsitas E	srawija	ya un	iversita	as Brav	vijaya	univer	sitas B	rawijay	а	uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Brawija	ya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Brawija	ya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Brawija	ya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	79	Irawija	y ₂ Un	iversita	5 Brav	vijaya	Univer:	sitas B	2 ^{wija}	a	Uni	versita 5	s ₃ Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Irawija	ya Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay		Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	80	irawija	y 3 Un	iversita	5 Brav	v 2 aya	U ₄ niver	sitas B	r ą wijay	4	Uni	v ₅ rsita	s ₄ Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	-		iversita			Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive		lı 4 wija	y 5 Un	i 3 ersita	5 Brav	v 2 aya								
awijaya	Unive	sitas E			iversit:					rawijay		Uni		s Bray	vijaya
awijaya	Unive	isitas E	rawija	y <mark>4</mark> Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s ⁴ Brav	vijaya
awijaya	Unive	83	Irawija	ya Un	iversita	as Brav	vijaya	Univer	sijas B	rawijay	3	Uni	versita	s⊿Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Irawija		iversit	as Brav				rawijay		Uni	versita		
awijaya	Unive	84 5	lr4wija	y 5 Un	i 4 ersita	as Brav	v 4 aya	L3niver:	si4as B	r 5 wijay	4	Uni	versita	s4Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Irawija		iversita	as Bray		Univer	sitas B		a	Uni	versita	s Bray	vijaya
awijaya	Unive	85	13wija	y ā Un	i ve rsita	14	4aya	Univer:	saas B	r 5 wijay	4	Uni	versita	s ³ Brav	vijaya
awijaya	Unive	86	Irawija 3	ya Un	iv _a	2		Univer	sitas B	rawijay	3	Uni	versita	s Bray	rijaya
awijaya	Unive	isitas E	Irawija	ya.	3	3	3		3 sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	87	4 W	4	5	1	1	4	4	rawijay	35	Uni	versita	s ₃ Brav	vijaya
awijaya	Unive		177			0				rawijay	_	Uni	versita	•	vijaya
awijaya	Unive	88	5	4	3	CK	BA	5	5	4 lay	3	Uni	versita	s3Brav	vijaya
awijaya	Unive			25	1 "-		44	1			a	Uni	versita		
awijaya	Unive	89	1 0	1	139	1	1 🧃	1	1	1	1	Uni	versita	s ³ Brav	vijaya
awijaya	Univ	90		4	4		2	4	4	4	4	Uni	versita	s Brav	ijaya
awijaya	Uni	90	4	4	4		V2	4	4	4	4	Phi	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Uni	91	2	5	4	1	2	5	2	5	4	1	versita	s ₅ Brav	vijaya
awijaya	Uni		5		W. 1. 1				_			hi	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unit	92	1	4	5	2	4	4	1	4	5	Mhi	v2rsita		
awijaya	Univ					11	13 D		_	_		J ni	versita	s Bray	vijaya
awijaya	Univ	93	2	4	2	2	4	4	2	4	2	Jni	versita	s ³ Brav	vijaya
awijaya	Unive	94	5	5	3	2	4	5	5	5	3	Uni	v ş rsita	s <u>⊿</u> Brav	rijaya
awijaya	Unive	34	3	3	<u>65</u>)		IE S	9	3	3	7	Uni	versita		
awijaya	Unive	95	5	3	4	2 -	4	2	5	3	4	Uni	v 2 rsita	s4Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsi			100	155		1			a	Uni	versita	s Bray	rijaya
awijaya	Unive	96	3	1	4	2	5	5	3	1// (4	Uni	v 2 rsita	s4Brav	vijaya
awijaya	Unive	97	1	_	_			4	_	/ Jay	a	Uni	versita	s Bray	ijaya
awijaya	Unive	sitas E	5	5	5	2	1	4	5	5 vijay	5 a	Uni	versita 2 versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	98	4	7	1	2	1	4	4	awijay		Uni	versita 2		
awijaya	Unive		raw.,			_	1		1300 B	rawijay		Uni	versita	s Brav	vijaya
awijaya	Unive	99	Ir s iwija	y 4 Un	2-1-10	2	2aya	c5iiver	s i sas B	r 4 wijay	2	Uni	v 2 rsita	s4Brav	vijaya
awijaya		rsitas E			iversit					rawijay			versita		
awijaya	Unive	100	Ir <mark>a</mark> wija	y <mark>2</mark> Un	i⁄2ersita	a <mark>2</mark> Brav	v 2 aya			r 2 wijay	2	Uni	v 2 rsita	s3Brav	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Irawija	ya Un	iversit	as Brav	vijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Bray	vijaya
awijaya	Unive	rsitas E	Brawija	ya Un	iversita	as Brav	wijaya	Univer	sitas B	rawijay	a	Uni	versita	s Brav	vijaya
1000							100 0								- B - B

Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya Universitas Brawijaya Universitas Rrawijava Universitas Rrawijava