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

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

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

MALANG

2020

repository.ub.ac.id

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

"Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning."

(Albert Einstein)

"Start where you are. Use what you have. Do what you can."

(Arthur Ashe)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari	:	Senin
Tanggal	:	20 Juli 2020
Skripsi Atas Nama	:	Yahya Nur Rachman
Judul	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Dan dinyatakan

LULUS

Majelis Penguji

Ketua

DESSANTI PUTRI SEKTI ARI, SE, MSA, Ak
NIP. 198812232015042001

Anggota

LATIFAH HANUM, SE, MSA, AK
NIK. 2014058406172001

Anggota

DAMAS DWI ANGGORO, SAB., MA
NIK. 2016078906261001

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul	:	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
Disusun Oleh	:	Yahya Nur Rachman
NIM	:	165030401111015
Fakultas	:	Ilmu Administrasi
Program Studi	:	Perpajakan

Malang, 15 juni 2020

Pembimbing

Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.Ak

NIP. 198812232015042001

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT SIDOARJO TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR "** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2, dan Pasal 70).

Sidoarjo, 12 juni 2020

Yang membuat pernyataan

Yahya Nur Rachman

NIM.165030401111015

RINGKASAN

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.

KATA KUNCI : KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

SUMMARY

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

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

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

KEY WORDS: QUALITY OF SERVICE, MOTOR VEHICLE MANDATORY SATISFACTION

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmatnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI SAMSAT 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 adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu dan membimbing khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Mochamad Al Musadieq MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
3. Ibu Saparilla Worokinasih, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan.
4. 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.
5. Bapak/ibu dosen prodi Perpajakan yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga membantu penulis dalam menyusun skripsi.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan doa terbaik demi kelancaran penulisan skripsi.
7. Seorang wanita spesial yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi.
8. Kedua saudara kandung yang selalu mensupport saya.
9. Masyarakat Sidoarjo yang telah membantu dalam kelancaran pengumpulan data penelitian.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

10. Seluruh sahabat - sahabat saya yang turut memberikan semangat dan dukungan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 11 April 2020

yahya

Yahya Nur Rachman

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

MOTTO i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN ORISINALITAS iv
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
I.1. Latar Belakang 1
I.2. Perumusan Masalah 8
I.3. Tujuan Penelitian 8
I.4. Kontribusi penelitian 9
I.5. Sistematika Pembahasan 10
BAB II 12
TINJAUAN PUSTAKA 12
II.1. Penelitian Terdahulu 12
II.2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan 19
II.3. Konsep Kepuasan Konsumen 28
II.4. Konsep Dasar Pajak 32
II.5. Kerangka Konseptual 36
II.6. Perumusan Hipotesis 39
BAB III 47
METODE PENELITIAN 47
III.1. Jenis Penelitian 47
III.2. Lokasi 47
III.3. Populasi 48
III.4. Sampel 48
III.5. Sumber Data 50
III.6. Teknik Pengumpulan Data 50

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

III.7. Variabel Penelitian 51
III.8. Definisi Operasional 52
III.9. Skala Pengukuran 59
III.10. Uji Validitas dan Reabilitas 60
III.11. Teknik Analisis Data 61
BAB IV 69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 69
IV.2. Analisis Statistik Deskriptif 71
IV.3. Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas 82
IV.4. Uji Asumsi Klasik 86
IV.5. Analisis Regresi Linier Berganda 89
IV.6 Uji Hipotesis 92
IV.7 Pembahasan Hasil Penelitian 96
BAB V 102
PENUTUP 102
V.1. Kesimpulan 102
V.2. Saran 103
Daftar Pustaka 105
LAMPIRAN 108

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi PAD Jatim dan PAD Bapenda Jatim 3

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Sidoarjo 5

Tabel 1.3 Realisasi PAD Kabupaten Sidoarjo 6

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu..... 16

Tabel 3.1 Definisi Operasional 56

Tabel 3.2 Skala Likert 59

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia 72

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 72

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 73

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan 73

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Tangible 74

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Reliability 76

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Responsiveness 77

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Assurance..... 79

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Empahty..... 80

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan..... 82

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 83

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak 84

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tangible (X1) 84

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reability (X2)..... 85

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (X3) 85

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4)..... 85

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empahty (X5) 85
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) .. 86
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas 87
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 89
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi 92
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan..... 93
Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial 93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan Provinsi Jawa Timur 2019 2

Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur 2019 3

Gambar 1.3 Pungutan pajak terhadap pendapatan daerah Jatim 2019 4

Gambar 2.1 alur kepuasan konsumen 29

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian 38

Gambar 2.3 Model Hipotesis Penelitian 39

Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo 71

Gambar 4.2 Grafik Normal Plot 86

Gambar 4.3 Grafik Scatterplot 88

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... 109

Lampiran 2 Hasil Responden..... 114

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

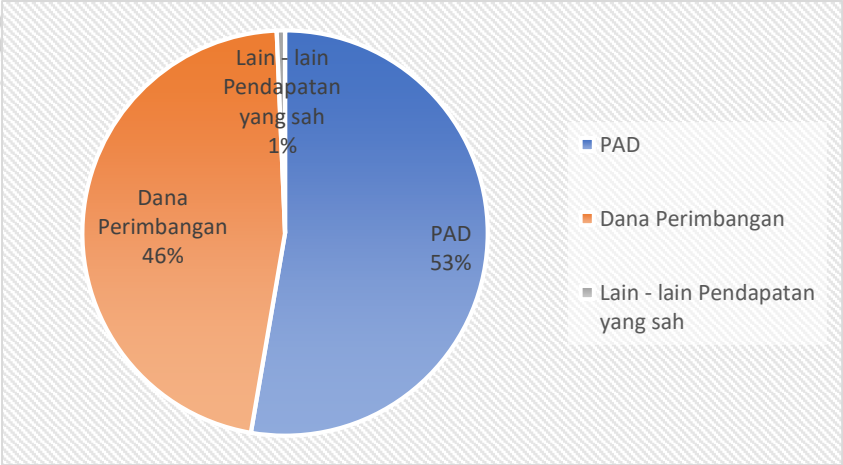
Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap Instansi untuk meningkatkan kepuasan konsumennya. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi Instansi begitu juga sebaliknya apabila Instansi tersebut memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi Instansi itu sendiri. Dalam 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

bermotor, disisi lain Kantor SAMSAT juga memiliki tugas yaitu, memberikan kepuasan di dalam pelayanannya kepada wajib pajak.

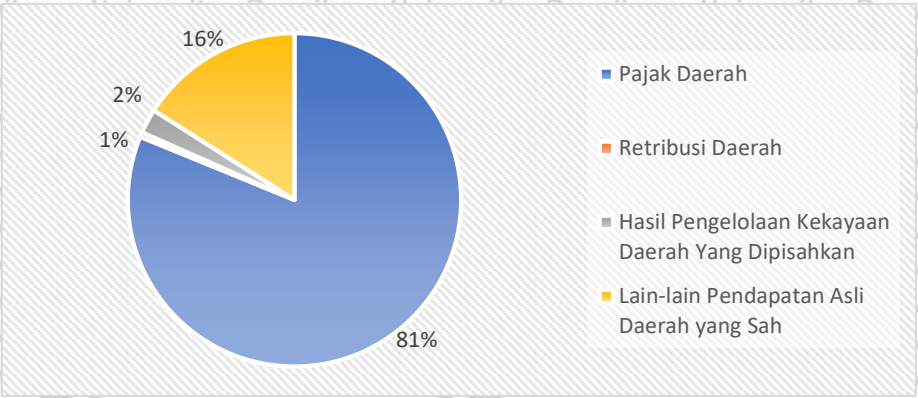
Provinsi Jawa Timur merupakan provinsi di ujung timur pulau Jawa yang memiliki luas 157.922 Km2 terdiri atas 29 kabupaten dan 9 kota, yang di mana membuat provinsi Jawa timur dengan jumlah kabupaten dan kota terbanyak di Indonesia. Dan sebagai provinsi yang besar, Jawa timur sendiri menyimpan banyak sekali potensi. Baik dalam bidang perekonomian hingga pariwisata.

Gambar 1.1 Pendapatan Provinsi Jawa Timur 2019
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 kontribusi 46%, dan lain-lain pendapatan yang sah 1%.

Gambar 1.2 Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur 2019
Sumber : Perda APBD 2019, 2020



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

Tabel 1.1 Realisasi PAD Bapenda Jatim.

Tahun	Realisasi penerimaan PAD Bapenda Jatim
2015	12.564.120.812.392
2016	12.847.030.553.850
2017	14.412.462.951.502
2018	15.104.084.430.237
2019	15.553.510.044.148

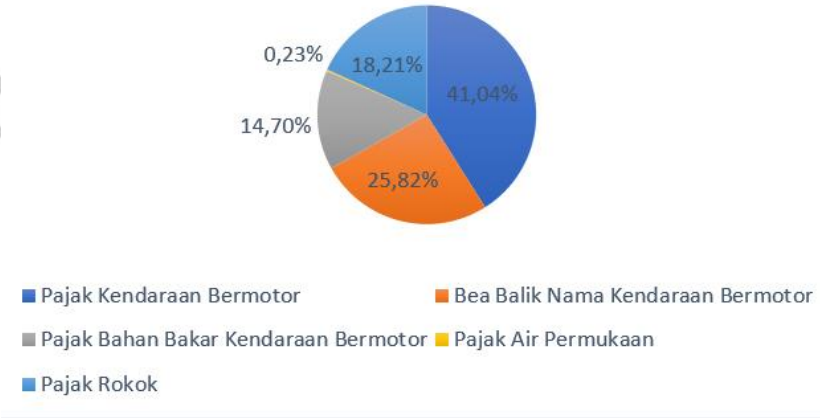
Sumber : https://surabaya.tribunnews.com, 2019

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,

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

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.

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



Pada gambar 1.3 menunjukkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi paling besar terhadap penerimaan pajak daerah sekitar 41,04%. Kemudian, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada urutan selanjutnya dengan jumlah kontribusi sebesar 25,82%. selanjutnya secara berturut-turut diikuti oleh pajak rokok, pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), dan pajak air permukaan (PAP) dengan besar kontribusi masing-masing 18,21%, 14,70%, dan 0,23%.

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,

sampai dengan 20 November 2019 realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai angka sebesar Rp.5.896.127.874.397 dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) terealisasi sebesar Rp 3.605.249.458. (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 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.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan di Kabupaten Sidoarjo

TAHUN JUMLAH	JUMLAH RODA 4	JUMLAH RODA 2
2016	187.013	1.254.631
2017	198.214	1.302.564
2018	209.512	1.376.810
2019	220.810	1.455.288

Sumber: Badan Litbang Kementrian Perhubungan 2019, 2020

Tabel 1.3 Realisasi PAD Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Realisasi PAD Kabupaten Sidoarjo
2016	1.335.470.792.171
2017	1.310.069.237.292
2018	1.431.052.747.437
2019	1.603.002.870.000

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

Tabel 1.2 menunjukkan jika jumlah kendaraan di Kabupaten Sidoarjo, 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.

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 SAMSAT. Wajib pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan, sehingga sudah wajar bagi wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan mengharapkan suatu pelayanan yang baik pula. SAMSAT di tuntut untuk memberikan pelayanan yang

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

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 hanya fokus pada kepuasan wajib pajak. Dengan meningkatnya PAD seharusnya pelayanan yang diberikan harus sesuai standar. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Rusmiaty 2015 dan hasil penelitian tersebut adalah menggunakan variable yang sama pada penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi dan waktu pelaksanaan. Dengan demikian, alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mencari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor SAMSAT Sidoarjo, yang 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 Parasuraman (1988) untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL* yang terdiri dari lima faktor yaitu 1) *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. 2) *Reliability*, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. 3) *Responsiveness*, yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan

tepat waktu. Petugas Samsat Sidoarjo siap untuk melayani Wajib Pajak. 4) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. 5) *Emphaty*, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen.

I.2. Perumusan Masalah

1. Apakah variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah variabel *reability* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah variabel *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor?

I.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

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

2. Kontribusi Praktis

2.1. Bagi Kantor samsat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk Kantor SAMSAT agar dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

2.2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dijadikan sebagai sarana ilmu pengetahuan dan wawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perpajakan khususnya pada Kantor SAMSAT.

2.3. Kontribusi Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga 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 penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II (TINJAUAN PUSTAKA)

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

BAB III (METODELOGI PENELIITIAN)

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti beserta justisifikasi/alasannya, jenis penelitian, desain, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)

Bab ini memberikan penjelasan terkait lokasi penelitian, gambaran responden, dan data statistik dari hasil pengolahan SPSS. Data disajikan dalam bentuk tabel, kemudian dijelaskan keterkaitan atau hubungan antar variabel penelitian.

BAB V (PENUTUP)

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terdahulu

II.1.1. Sulaeman (2015)

Dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE 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 hubungan antara variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dengan variabel terikat (kepuasan konsumen) adalah pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk memperoleh 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. Selain itu, data penunjang juga diperoleh dari kuesioner yang dibagikan 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.

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.

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 pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu 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 berhubungan dan mendokumentasikan data-data yang diperoleh baik lisan maupun tulisan, b. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu kegiatan pengumpulan data sekunder dengan mengadakan studi atau

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

Hasil penelitian yang diukur dari indikator *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *asusrance*, *empathy*. Dengan nilai keseluruhan termasuk dalam kategori kuat, di mana para pasien merasa puas dalam kualitas pelayanan.

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

Dengan judul "*The Impact of Service Quality on Customer 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 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 yaitu, Kolkata, Varanasi dan Ranchi telah dipilih secara acak untuk penelitian ini.

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.

II.1.4. Rusmiaty (2015)

Dengan judul "Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup manajemen pemasaran yang terfokus pada identifikasi dan analisis tingkat kepuasan WP dan dibatasi hanya pada kantor pelayanan SAMSAT Cikande dan tidak berlaku untuk kantor pelayanan SAMSAT secara umum dan keseluruhan. Pengolahan data menggunakan *Important* Performance *Analysis*, *Customer Satisfaction* Index dan Khi kuadrat. Kuesioner tersebut terdiri dari 25 pertanyaan dengan menggunakan skala *likert*. Responden dalam penelitian ini yaitu WP pemilik kendaraan bermotor yang menggunakan jasa SAMSAT Cikande tanpa melalui perantara dalam membayar PKB.

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

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

No.	NAMA	JUDUL	VARIABEL	HASIL	PERSAMAAN & PERBEDAAN
1.	Elis Reynata Sulaeman 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)	Variabel Independen 1. *Tangible* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* Variabel dependen 1. Kepuasan pelanggan Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE	1. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Persamaan : 1. Variable yang digunakan sama Perbedaan : 2. Lokasi Penelitian 3. Objek penelitian yang digunakan adalah Kepuasan pelanggan Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE
2.	Dewi Gustiana Al-Hamzani *et al*., 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	Variabel Independen 1. *Tangible* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* Variabel dependen	1. *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien 2. *Reability* berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien 3. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Pasien	Persamaan : 1. Variable yang digunakan sama Perbedaan : 1. Lokasi Penelitian

		(BPJS) Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdul Moeis Samarinda	1. Kepuasan pasien	4. *Assurance* berpengaruh positif terhadap Pasien 5. *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan Pasien	2. Objek penelitian yang digunakan adalah Kepuasan pasien
3.	Hisam ***et al***., 2016	The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India	Variabel Independen 1. *Tangible* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy* Variabel dependen 1. Kepuasan pelanggan	1. *Tangible* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen 2. *Reability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 3. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap konsumen 4. *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 5. *Emphaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen	Persamaan : 1. Variable yang digunakan sama Perbedaan : 1. Lokasi Penelitian 2. Objek penelitian yang digunakan adalah Kepuasan konsumen toko ritel di India
4.	Rusmiaty 2015	Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten	Variabel independen 1. *Tangible* 2. *Reliability* 3. *Responsiveness* 4. *Assurance* 5. *Empathy*	1. *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 2. *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak	Persamaan : 1. Variable yang digunakan sama 2. Objek penelitian yang digunakan sama

		Serang Provinsi Banten	Variabel dependen 1. Kepuasan Wajib Pajak	3. Responsiveness berpengaruh negatif terhadap kepuasan wajib pajak 4. *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 5. *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak	Perbedaan : 1. Lokasi Penelitian 2. Waktu Penelitian

Sumber : Peneliti 2020 (data diolah)

II.2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan

II.2.1. Pengertian Kualitas

Parasuraman at. al (1988) Mengartikan kualitas sebagai suatu 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 bagaimana menyediakan kebutuhan konsumen dengan barang atau jasa yang terbaik mutunya.

Lebih lanjut disebutkan mutu adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh ahli dapat disimpulkan bahwa mutu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu. Selain itu mutu juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen.

II.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Parasuraman *et al* (1988) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai 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:

a) *Exelllent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
b) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau instansi yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
c) *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.
d) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
e) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
f) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
g) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

II.2.3. Jenis-jenis Pelayanan

Fandy Tjiptono (2006:121) terdapat berbagai macam kategori atau jenis unsur pelayanan yang diantaranya sebagai berikut :

a. Informasi, misalnya jalan/ arah menuju lokasi produsen, jadwal penyampaian produk, harga, instruksi, dokumentasi, konfirmasi, reservasi tiket, dll.
b. Konsultasi, seperti pemberian saran, konseling pribadi dan konseling manajemen/ teknis.
c. *Ordertaking*/pemesanan, meliputi aplikasi/ pendaftaran keanggotaan tertentu, jasa berbasis kualifikasi, order entry dari reservasi.
d. *Hospitality*/keramah-tamahan, meliputi sambutan, foods dan beverages, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu transportasi dan keamanan.
e. *Caretaking*,terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang yang dimiliki pembeli yang mereka bawa serta perhatiandan perlindungan atas barang yang dibeli konsumen
f. *Exception*/pengecualian, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain/ pujian/ saran, pemecahan masalah dan restitusi (pengembalian uang, kompensasi, dsb).
g. *Billing*/pengajuan rekening, meliputi laporan rekening periodik faktur, untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening.

h. Pembayaran dalam bentuk pembayaran swalayan oleh konsumen, konsumen berinteraksi dengan personil instansi yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening konsumen.

II.2.4. Faktor Kualitas Pelayanan

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

1. *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Fasilitas yang ada di Samsat Sidoarjo membantu mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Indikator dari wujud meliputi:
   a. Peralatan Modern. Samsat Sidoarjo menggunakan fasilitas seperti *scanner* dan komputer yang dilengkapi internet dengan sistem baru yaitu Wajib Pajak yang tinggal atau sedang berada di Sidoarjo dan 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 Samsat Sidoarjo selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam dalam melayani para Wajib Pajak di Samsat Sidoarjo.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Petugas Samsat Sidoarjo memiliki kehandalan dalam melayani Wajib Pajak. Indikator kehandalan meliputi:

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.

d. Mempertahankan catatan bebas kesalahan. Mempertahankan catatan bebas kesalahan yaitu Wajib Pajak tidak pernah kembali untuk komplain masalah penghitungan pajak yang dilakukan petugas Samsat Sidoarjo.

e. Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo sebelumnya diajarkan atau di *training* terlebih dahulu sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai pajak kendaraan.

3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Petugas Samsat Sidoarjo siap untuk melayani Wajib Pajak. Indikator dari kesiagapan meliputi:

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

b. Kesediaan untuk membantu konsumen. Kesediaan untuk membantu konsumen yaitu petugas Samsat Sidoarjo memberikan informasi 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.

c. 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.

d. 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 lainnya yang ditanyakan para Wajib Pajak.

4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Para 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. Indikator dari jaminan yaitu:

a. Membuat konsumen merasa aman dalam transaksi mereka. Membuat konsumen merasa aman dalam transaksi yaitu petugas Samsat Sidoarjo terdiri dari Kepolisian, Dispenda (Dinas Pendapatan), dan Jasa Raharja ketiganya memiliki tugasnya masing-masing yaitu Kepolisian bertugas untuk pendaftaran, Dispenda menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sedangkan Jasa Raharja menetapkan (Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) SWDKLLJ. Koordinasi ketiganya akan membuat Wajib Pajak merasa aman dalam membayar pajak kendaraannya.

b. 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).

c. 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, apabila ada kesalahan maka petugas Samsat Sidoarjo akan mengembalikan uang yang lebih ketika petugas Samsat Sidoarjo membuat kesalahan.

5. *Emphaty*, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Petugas Samsat Sidoarjo selalu

memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan.

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 empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
c. Keandalan Yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
d. Daya Tahan Yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
e. Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Yaitu seberapa cepat produk diserahkan atau diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa diberikan.

f. Estetika Yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

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

II.2.5. Konsep Kualitas Pelayanan

Parasuraman (2001: 162) bahwa konsep kualitas layanan yang 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, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal.

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

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

kepuasan konsumen, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

II.2.6. Membangun Kualitas Pelayanan

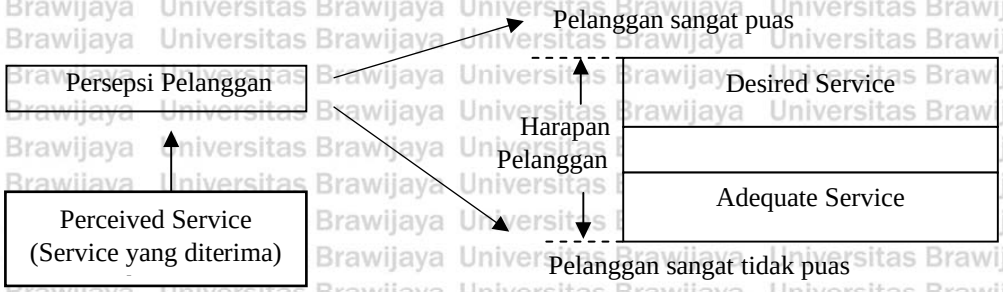
Aviliani dan Wilfridus (2002), Membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain sebagai berikut:

a. Memperkecil gap-gap yang terjadi antara pihak manajemen dengan pengguna jasa
b. Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
c. Memberikan kesempatan kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan. Organisasi dapat membentuk keluhan (*complaint*) and *suggestion system*, misalnya dengan mengadakan *hot line* bebas pulsa.
d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran.

II.3. Konsep Kepuasan Konsumen

II.3.1. Pengertian Kepuasan

Rangkuti (2003:40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan. terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut.



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

II.3.2. 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:

a. Harga, merupakan keputusan yang paling mendasar di antara program–program 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.
b. Kualitas pelayanan, merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal konsumen secara konsisten sesuai prosedur.
c. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan diperbaiki, serta atribut bernilai lainnya.

II.3.3. Manfaat Kepuasan Konsumen

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

a. Daya Persuasif *Word of Mouth* (Gethok Tular) , merupakan strategi 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.
c. 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 memperlihatkan reputasi atas layanan prima.
d. Manfaat Ekonomi Mempertahankan Konsumen versus Menarik Konsumen Baru

II.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen

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

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

kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang superior.

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.

e. Strategi peningkatan kinerja instansi Meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship,* memberikan pelatihan kepada karyawan dan pihak manajemen.

f. Menerapkan *Quality Function Develompment (QFD)* merupakan praktik merancang suatu proses bagi tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. *QFD* berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan oleh instansi. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan konsumen dalam pengembangan produk sedini mungkin.

II.4. Konsep Dasar Pajak

II.4.1. Pengertian pajak dan wajib pajak

C.F. Bastable (1993), *Tax is compulsory contribution of the wealth 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:

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 rutin negara dan melaksanakan pembangunan negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk membiayai rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan

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

b. Fungsi mengatur (*Regulerrend*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara pajak pelaku ekonomi. Fungsi mengatur ini sering menjadi tujuan pokok dari sistem pajak, paling tidak dalam sistem perpajakan yang benar tidak terjadi pertentangan dengan kebijaksanaan negara dalam bidang ekonomi dan sosial. Sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan, terutama banyak ditujukan terhadap sektor swasta. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

II.4.3. Sistem Pemungutan Pajak

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

1. *Official Assessment* System Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiksus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *Official Assessment* System :

   a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiksus.

b. Wajib pajak bersifat pasif.

c. Utang jangka timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiksus.

2. *Self Assessment* System Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tangungjawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding* System Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

II.4.4. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

II.4.4.1. Dasar pengenaan PKB DAN BBNKB :

a. Penghitungan dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu :

1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor (harga pasaran umum)

2) Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 atau lebih besar dari 1. Bobot yang ditetapkan PerGub JATIM :

a) Mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga ditetapkan sebesar 1 (satu);

b) Sedan dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,025 (satu koma nol dua puluh lima);

c) *Jeep* dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,050 (satu koma nol lima puluh);

d) Minibus, *station* wagon dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,050 (satu koma nol lima puluh);

e) *Microbus* dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,075 (satu koma nol tujuh puluh lima);

f) *Pick Up* dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,085 (satu koma nol delapan puluh lima);

g) Bus dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,1 (satu koma satu);

h) Truck dan sejenisnya ditetapkan sebesar 1,3 (satu koma tiga);dan

i) Kendaraan alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 1 (satu).

II.4.4.2. Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB.

1. Tarif PKB dan BBNKB

a. Tarif PKB ditetapkan sebesar :

1) 1,5 % (satu koma lima persen) untuk kepemilikan pertama Kendaraan Bermotor pribadi dan badan;

2) 1% (satu persen) untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum;

3) 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah / TNI / POLRI dan Pemerintah Daerah; dan

4) 0,2 % (nol koma dua persen) untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

b. Tarif BBNKB ditetapkan masing-masing sebagai berikut:

1) penyerahan pertama sebesar 10% (sepuluh persen); dan

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

2) 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 konsep dan landasan teori yang telah dibuat, maka disusun kerangka konseptual untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Sidoarjo.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi setiap instansi sebagai penentu keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan penilaian negatif konsumen apabila tidak sesuai dengan kepuasan konsumen dan standar

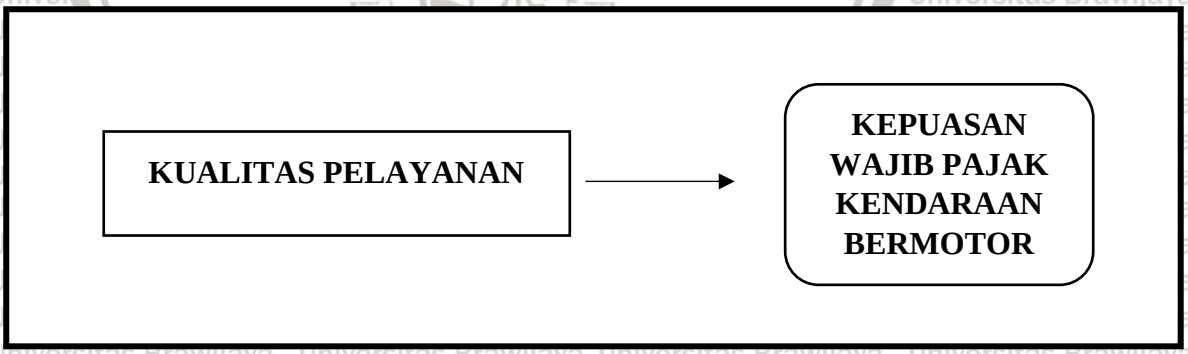
pelayanan. Dalam kegiatan pembayaran pajak yang di selenggarakan oleh pemerintah, Instansi pelayanan yang berhubungan dengan pajak di tugaskan untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin agar wajib pajak merasa puas dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

Cara untuk meningkatkan pendapatan daerah di sektor pajak yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang di mana hal tersebut sudah menjadi target di banyak daerah, upaya untuk meningkatkan kualitas 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 penilaian atau persepsi wajib pajak. Wajib pajak merupakan pihak yang memaksimalkan nilai dari suatu pelayanan yang diberikan instansi pajak tersebut, sehingga sudah wajar bagi wajib pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan mengharapkan suatu pelayanan yang berkualitas.

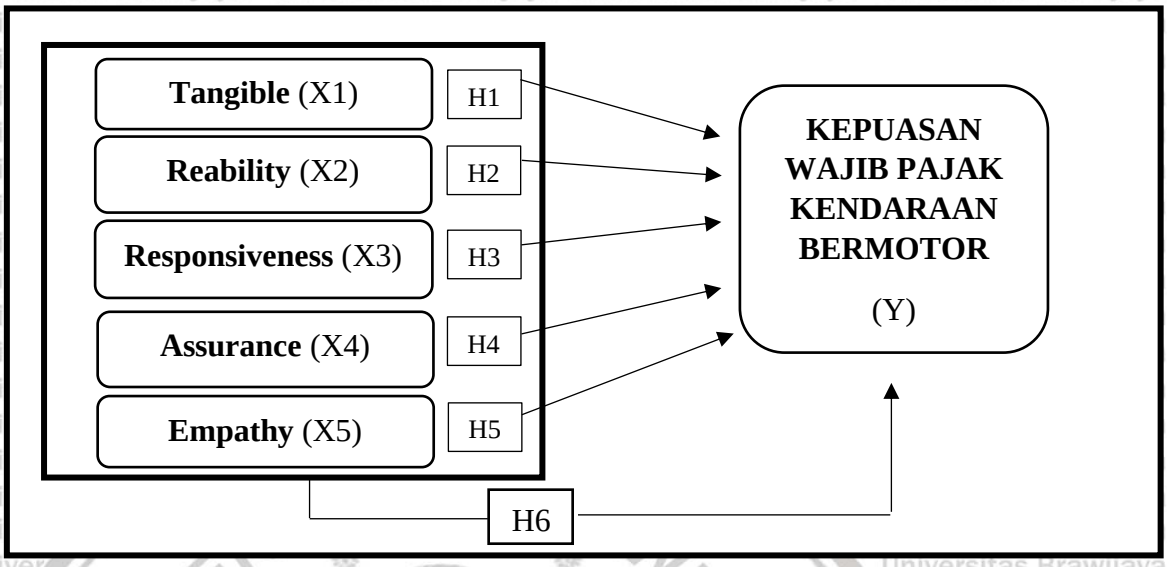
Untuk memaksimalkan dan menambah nilai wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban membayar yaitu dengan mengukur kualitas pelayanan tersebut. Parasuraman (1988) mengemukakan cara untuk mengukur kualitas pelayanan (metode SERVQUAL) terdapat lima faktor, yaitu: 1) *Tangible*, 2) *Reliability*,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

Tangible menggambarkan sesuatu yang berwujud seperti fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, *Reability* merupakan kualitas pelayanan petugas samsat di Sidoarjo dalam melaksanakan 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 menumbuhkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.



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

II.6. Perumusan Hipotesis



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

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 dari pelayanan. Konsumen akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Variabel *tangible* merupakan hal yang penting bagi instansi untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan konsumen yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

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. Pada 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 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

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

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

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 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 Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel *reability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Sulaeman 2015 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CHARLY VHT FAMILY KARAOKE Cabang Garut)), variabel *reability* 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 *Reability* 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 *Reability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

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

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

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan 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 / 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* karyawan / pegawai instansi maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap *responsiveness* maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Hisam 2016 (*The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India*), variabel *Responsiveness* 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 *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.

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 secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai instansi dapat menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada instansi.

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 (*The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India*), variabel *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

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

e. Hubungan *Emphaty* (X5) dengan Kepuasan konsumen (Y)

Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha instansi untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. 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 Quality 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* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 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 *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan. Pada penelitian Rusmiaty 2015 (Analisis Kepuasan Wajib

Pajak Terhadap Mutu Pelayanan SAMSAT Cikande Kabupaten Serang Provinsi Banten), variabel *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Atas dasar uraian diatas, maka dapat disajikan hipotesis sebagai berikut :

H5 = *Emphaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* atau penelitian penjelasan. Kotler (2006) yang mengemukakan bahwa peneliti kausal atau eksplanatori adalah suatu penelitian yang bertujuan menguji hipotesis dari penelitian sebelumnya tentang hubungan sebab akibat, dalam pelaksanaannya penelitian kausal pada umumnya dilakukan dengan eksperimen atau *ex post facto*. Sugiyono (2012:21) penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan yang lain. Sedangkan karakteristik penelitian ini bersifat replikasi, sehingga hasil uji hipotesis harus didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya, yang diulang dengan kondisi lain yang kurang lebih sama. Penelitian memiliki tingkat yang tinggi karena tidak hanya mempunyai nilai mandiri maupun membandingkan tetapi juga berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan juga mengontrol suatu gejala.

III.2. Lokasi

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

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.

III.3. Populasi

Sugiyono (2013) Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan 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

III.4. Sampel

Sugiyono (2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang 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

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 :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1+\mathrm{N}(e)^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

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 :

$$n = \frac{1.676.098}{1 + 1.676.098\ (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.676.098}{16.761,98}$$

= 99,99 ; disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden.

III.5. Sumber Data

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

a. Data Primer

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.

b. Data Sekunder

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

III.6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner (angket). Sugiyono (2013:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

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.

2. Variabel terikat (*Dependent variable)*

Sugiyono (2014:61), variabel terikat merupakan variabel yang 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 pertanyaan yang diajukan kepada responden.

III.8. Definisi Operasional

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 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
   b. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo
   c. Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian dan toilet di SAMSAT Sidoarjo

d. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo

e. Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan

2. Variabel *Reability (X2)*

Parasuraman (1988) *Reliability*, yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Indikator dalam variabel *Reability* adalah petugas Samsat Sidoarjo memiliki kehandalan dalam melayani Wajib Pajak. Item-item *Reability* (Rusmiaty 2015) meliputi:

a. Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu

b. Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelit-belit

c. Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo

d. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah

e. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan

3. Variabel *Responsiveness* (X3)

Parasuraman (1988) *Responsiveness*, yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Indikator dalam variabel *Responsiveness* adalah petugas Samsat Sidoarjo selalu tanggap dalam melayani Wajib Pajak. Item-item dari *Responsiveness* (Rusmiaty 2015) meliputi :

a. Kesigapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan

b. Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi

c. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan

d. Waktu tunggu pelayanan tidak lama

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

c. Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo

d. Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan

e. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan

5. Variabel *Emphaty* (X5)

Parasuraman (1988) *Emphaty*, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Indikator dalam variabel *Emphaty* adalah petugas Samsat Sidoarjo selalu memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan. Item-item dari *Emphaty* (Rusmiaty 2015) meliputi:

a. Layanan yang ada tanpa membedakan status Wajib Pajak
b. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan
c. Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran dan kritik dari WP
d. Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan
e. Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian

6. Kepuasan (Y)

Menurut Kotler (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.Item-item dari *Emphaty* (Rusmiaty 2015) meliputi Kepuasan secara menyeluruh atas pelayanan yang di berikan SAMSAT Sidoarjo

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
1. Tangible	Bukti fisik (*Tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Kotler (2009)	1. Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman 2. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai 3. Tersedianya tanda petunjuk yang jelas, area antrian dan toilet 4. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang pelayanan 5. Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan	1. Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman di SAMSAT Sidoarjo 2. Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo 3. Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian dan toilet di SAMSAT Sidoarjo 4. Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo 5. Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan
2. Reliability	Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Kotler (2009)	1. Jam pelayanan yang tepat waktu 2. Prosedur administrasi tidak berbelit-belit 3. Kerapihan dan ketelitian petugas 4. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah 5. Pelayanan sesuai yang dijanjikan	1. Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu 2. Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelit-belit 3. Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo 4. Kemampuan dalam menyelesaikan masalah 5. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan

3. Responsiveness	Kesiagapan (*Responsiveness)* yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Kotler (2009)	1. Kesigapan dalam menanggapi keluhan 2. Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi 3. Petugas selalu berada di tempat saat dibutuhkan 4. Waktu tunggu tidak lama 5. Kecepatan dalam melayani pelanggan	1. Kesigapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan 2. Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi 3. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan 4. Waktu tunggu pelayanan tidak lama 5. Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan
4. Assurance	Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Kotler (2009)	1. Jaminan kerahasian data wajib pajak 2. Pelayanan yang sopan dan ramah 3. Pengetahuan dan ketrampilan petugas 4. Kejelasan petugas dalam memberikan penjelasan layanan 5. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan	1. Jaminan kerahasian data WP 2. Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah 3. Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo 4. Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan 5. Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan
5. Empathy	Empati (*Emphaty*), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Kotler (2009)	1. Layanan yang ada tanpa membedakan status 2. Petugas selalu memahami kebutuhan pelanggan 3. Kepekaan petugas dalam memperhatikan saran dan kritik dari WP	1. Layanan yang ada tanpa membedakan status WP 2. Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan 3. Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran dan kritik dari WP

		4. Memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan 5. Melayani dengan perhatian	4. Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan 5. Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian
6. Kepuasan	Menurut Kotler (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi yang diharapkan.	1. Kepuasan secara menyeluruh atas pelayanan yang di berikan	1. Kepuasan secara menyeluruh atas pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Sidoarjo

Sumber : Peneliti, data diolah 2020

III.9. Skala Pengukuran

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..

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 tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
R = Ragu-ragu	3
TS = Tidak setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*) ataupun pilihan ganda.

III.10. Uji Validitas dan Reabilitas

III.10.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur (Arikunto dalam Kurniawan, 2014:89). Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item dengan menggunakan *corrected item-total correlation* atau rumus *correlation product moment* dari pearson, yang berarti menguji kualitas dari masing-masing item dari variabel dengan menghitung korelasi dari 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 :

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

Sumber : Arikunto (2010:168)

Keterangan :

Rxy = koefisien korelasi produk momen
n = jumlah sampel
x = skor butir
y = skor total

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

III.10.2. 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* Cronbach dengan menggunakan SPSS 25.0 for *windows*.

Berikut rumus *Alpha* Cronbach (Arikunto, 2010:171):

$$r11 = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}\right)$$

Sumber : Arikunto (2010:171)

Keterangan :

α = reliabel instrumen

k = banyak butir pertanyaan atau soal

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

σ_t^2 = varians total

Nilai α dapat dikatakan reliabel apabila melebihi atau sama dengan nilai 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 suatu cara mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca (*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 :

1. Analisis Deskriptif

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.

2. 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 perubahannya tak bebas diterangkan oleh lebih dari satu perubah lainnya. Analisis ini sering disebut analisis regresi linier berganda (*multiple linier regression analysisi*). Persamaan untuk n variabel sebagai berikut :

$$Y = a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3 \ldots b_nX_n$$

Sumber : Wibisono (2009:257)

Keterangan : Y : Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan (Struktur Keputusan pembelian)
a : Nilai Y bila X = 0 (Harga Konstan)
b : Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (Variabel X).

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (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 ($0 \leq R^2 \leq 1$), semakin R^2 mendekati 1 (satu) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Namun sebaliknya, apabila R^2 mendekati 0 (nol) maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil dari koefisien nilai R^2 determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel.

3. Uji Asumsi Klasik

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 klasik yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak (Kurniawan, 2014:156). Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Menurut Ghozali dalam Kurniawan (2014:157) untuk mendeteksi normalitas data menggunakan grafik normal *plot* / *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 grafik normal *plot* / *probability plot* yang menggunakan aplikasi SPSS 25.0 *for Windows.*

b. Uji Multikolinieritas

Uji 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 bebas terhadap variabel terikatnya semakin terganggu. Menurut Kurniawan (2014:157) terdapat kriteria untuk mendeteksi 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*.

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.

3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun adjusted R^2 diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat 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 digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat hasil gambar *Scatter Plot*. Dasar analisis dari uji ini sebagai berikut :

1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada dalam membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas,

2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan sibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji-F atau Uji Simultan

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 = F_{hitung} yang akan dibandingkan dengan F_{tabel}

R = koefisien korelasi ganda

k = jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

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

1) Membandingkan nilai F_{tabel} dan F_{tabel}

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).

b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima dan H_1 ditolak, dinyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

2) Menggunakan angka signifikasi

a) Apabila nilai signifikasi > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b) Apabila nilai signifikasi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji-t atau Uji Parsial

Pengujian parsial (uji-t) dilaksanakan dengan melakukan uji t_{hitung}, mencari besarnya t_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan t_{tabel}. Pengujian t_{hitung} digunakan untuk mengetahui kualitas 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 digunakan rumus sebagai berikut :

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

Sumber : Sugiyono (2014:250)

Keterangan :

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

Ketentuan dari hasil uji-t tersebut, dapat diketahui dengan syarat sebagai berikut :

(1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga masing-masing variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

(2) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga masing-masing variabel bebas secara individu tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Pengujian ini dapat dilakukan dengan melihat tabel Anova hasil pengolahan data signifikansi > 0,005 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak signifikan.

BAB IV

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 Malang. Sehingga menjadikan sidoarjo dikenal dengan sebutan Kota Delta.

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

Kabupaten Sidoarjo terletak antara 112˚5’ dan 112˚9’ di Bujur Timur antara 7˚3’ dan 7˚5’ di Lintang Selatan. Luas Kabupaten Sidoarjo adalah 719,63 KM^2 dan

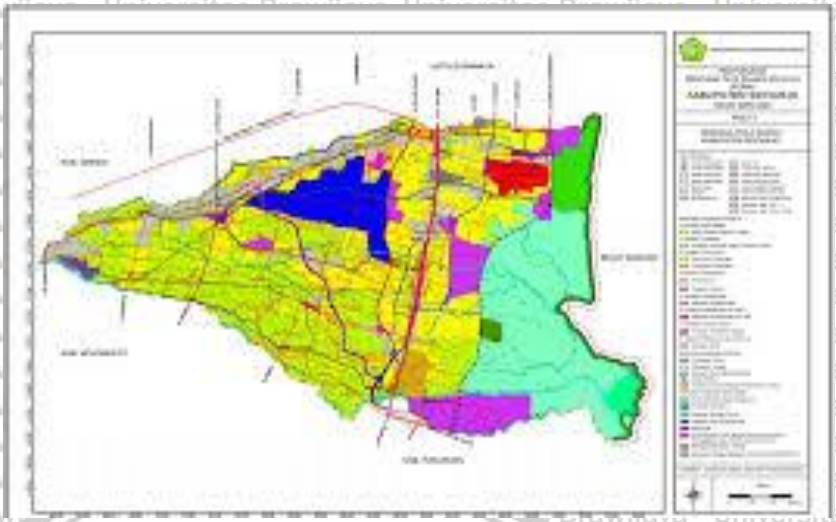
Luas wilayah keseluruhan dari Kabupaten Sidoarjo seluas 71. 424,25 Ha. Kabupaten Sidoarjo juga memiliki wilayah dengan karakteristik tersendiri, karakteristik yang dimiliki Kabupaten Sidoarjo antara lain terbagi ke dalam tiga wilayah. Pertama dengan daerah prosentase 40.81% yang letaknya di daerah bagian tengah dan berair tawar. Kedua, daerah yang berada di sisi timur dengan prosentase 29,99% merupakan daerah pantai dan pertambakan. Terakhir adalah daerah bagian barat dengan prosentase wilayah sebesar 29,20%.

IV.1.2. Wilayah Administratif Kabupaten Sidoarjo

Wilayah Administrasi Kabupaten Sidoarjo terdiri atas wilayah daratan dan wilayah lautan. Luas wilayah daratan adalah sebesar 714,245 KM^2 dan luas wilayah lautan berdasarkan perhitungan GIS sampai dengan 4 mil kearah laut adalah sebesar 201,6868 KM^2.

Secara Administratif Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam Provinsi Jawa Timur dengan batas Administrasi sebagai berikut :

Sebelah Utara	Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik
Sebelah Timur	Selat Madura
Sebelah Selatan	Kabupaten Pasuruan
Sebelah Barat	Kabupaten Mojokerto



GAMBAR 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Sidoarjo

Sumber : pinterest.co.uk Kabupaten Sidoarjo

Kabupaten Sidoarjo terbagi atas 18 Kecamatan, 322 Desa, 31 Kelurahan. Sementara desa-desa di Kabupaten Sidoarjo terbagi menjadi pedesaan dan desa Perkotaan. Berdasarkan data yang ada, Kecamatan Jabon mempunyai wilayah yang paling luas, yaitu 62 KM^2 sekaligus mempunyai tingkat kepadatan penduduk paling rendah yaitu 941 Jiwa / KM^2, sedang jumlah desa / kelurahan terbanyak adalah di Kecamatan Sidoarjo, Kecamatan Candi dan Kecamatan Taman yang sama-sama memiliki 24 desa / kelurahan.

IV.2. Analisis Statistik Deskriptif

IV.2.1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam Penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen dalam membayar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sidoarjo. Gambaran umum meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Berikut ini merupakan gambaran umum dari responden :

a. Gambar Responden Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut ini :

Tabel 4.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	< 20 tahun	17	17%
2	21-35 tahun	68	68%
3	36-50 tahun	13	13%
4	> 50 tahun	2	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 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 atau dengan jumlah persentase 2%. Responden yang memiliki jumlah lebih banyak yaitu usia 21-35 tahun di bandingkan kriteria usia yang lain.

b. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	LAKI -LAKI	66	66%
2	PEREMPUAN	34	34%

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

c. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Berikut gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir :

Tabel 4.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA / SMK	89	89%
4	D1 / D2 / D3	6	6%
5	S1 / S2 / S3	5	5%

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa Tidak ada Responden dengan Pendidikan Terakhir SD dan SMP, dengan Pendidikan Terakhir SMA / 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 :

Tabel 4.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE (%)
1	PNS/TNI/POLRI	0	0%

2	Pegawai Swasta	81	81%
3	Wiraswasta	4	4%
4	Lainnya	15	15%

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa Pekerjaan sebagai PNS / TNI / POLRI tidak ada responden, Pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebanyak 81 responden atau dengan jumlah persentase81% , Pekerjaan sebagai 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

a. Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible* (X1)

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

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel *Tangible*

ITEM	F SS	F S	F R	F TS	F STS	RATA - RATA
X1.1	21	32	15	18	14	3,28
X1.2	29	31	20	10	10	3,59
X1.3	25	32	21	14	8	3,52
X1.4	25	35	17	12	12	3,48
X1.5	27	34	13	12	13	3,51

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Keterangan :

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

X1.2 = Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo

X1.3 = Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian toilet dan di SAMSAT Sidoarjo

X1.4 = Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo

X1.5 = Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X1.1) yaitu melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak terdapat 21 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 15 responden ragu – ragu, 18 responden tidak setuju, 14 responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X1.2) yaitu Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo terdapat 29 responden sangat setuju, 31 responden setuju, 20 responden ragu – ragu, 10 responden tidak setuju, 10 responden sangat tidak setuju. untuk item ketiga (X1.3) yaitu Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian toilet dan di SAMSAT Sidoarjo terdapat 25 responden sangat setuju, 32 responden setuju, 21 responden ragu – ragu, 14 responden tidak setuju, 8 responden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X1.4) yaitu Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo terdapat 25 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 17 responden ragu – ragu, 12 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima (X1.5) yaitu Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan terdapat 27 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 13

responden ragu – ragu, 12 responden tidak setuju, 13 responden sangat tidak setuju.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Reliability (X2)

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 SS	F S	F R	F TS	F STS	RATA - RATA
X2.1	30	34	15	12	9	3,64
X2.2	23	29	25	14	9	3,43
X2.3	27	34	21	9	9	3,61
X2.4	21	36	16	15	12	3,39
X2.5	28	32	18	15	7	3,59

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Keterangan :

X2.1 = Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu

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 berbelit-belit terdapat 23 responden sangat setuju, 29 responden setuju, 25 responden

ragu – 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 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.

c. 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*

ITEM	F SS	F S	F R	F TS	F STS	RATA - RATA
X3.1	26	38	16	13	7	3,63
X3.2	18	30	18	20	14	3,18
X3.3	25	35	18	11	11	3,52
X3.4	23	28	24	14	11	3,38
X3.5	25	30	18	15	12	3,41

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Keterangan :

X3.1 = Kesiagapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan

X3.2 = Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi

X3.3 = Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan

X3.4 = Waktu tunggu pelayanan tidak lama

X3.5 = Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X3.1) yaitu Kesiagapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan terdapat 26 responden sangat setuju, 38 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 13 responden tidak setuju, 7 responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X3.2) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi terdapat 18 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 20 responden tidak setuju, 14 responden sangat tidak setuju. untuk item ketiga (X3.3) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan terdapat 25 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 11 responden tidak setuju, 11 responden sangat tidak setuju. untuk item keempat (X3.4) yaitu Waktu tunggu pelayanan tidak lama terdapat 23 responden sangat setuju, 28 responden setuju, 24 responden ragu – ragu, 14 responden tidak setuju, 11 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima (X3.5) yaitu Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan terdapat 25 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 15 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju.

d. Distribusi Frekuensi Variabel *Assurance* (X4)

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	F SS	F S	F R	F TS	F STS	RATA - RATA
X4.1	26	35	16	11	12	3,52
X4.2	31	36	12	11	10	3,67
X4.3	23	34	20	13	10	3,47
X4.4	23	35	25	9	8	3,56
X4.5	23	34	16	15	12	3,41

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Keterangan :

X4.1 = Jaminan kerahasian data WP

X4.2 = Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah

X4.3 = Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo

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, untuk item pertama (X4.1) yaitu Jaminan kerahasian data WP terdapat 26 responden sangat setuju, 35 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 11 responden tidak setuju, 12 responden sangat tidak setuju. untuk item kedua (X4.2) yaitu Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah terdapat 31 responden sangat setuju, 36 responden setuju, 12 responden ragu – ragu, 11 responden tidak setuju, 10 responden sangat tidak setuju. untuk item

ketiga (X4.3) yaitu Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT 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.

e. Distribusi Frekuensi Variabel *Empahty* (X5)

Pada Variabel *Empahty* ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di 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*

ITEM	F SS	F S	F R	F TS	F STS	RATA - RATA
X5.1	29	33	18	14	6	3,65
X5.2	26	35	16	11	12	3,52
X5.3	30	36	15	10	9	3,68
X5.4	25	30	24	13	8	3,51
X5.5	25	34	22	10	9	3,56

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Keterangan :

X5.1 = Layanan yang ada tanpa membedakan status WP

X5.2 = Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan

X5.3 = Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memperhatikan saran dan kritik dari WP

X5.4 = Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan

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) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan terdapat 25 responden sangat setuju, 30 responden setuju, 24 responden ragu – ragu, 13 responden tidak setuju, 8 responden sangat tidak setuju. untuk item kelima (X5.5) yaitu Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian terdapat 25 responden sangat setuju, 34 responden setuju, 22 responden ragu – ragu, 10 responden tidak setuju, 9 responden sangat tidak setuju.

f. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Y)

Penelitian dalam variabel dependent ini adalah Kepuasan yang hanya mempunyai satu pertanyaan yaitu kepuasan pelanggan secara menyeluruh, Tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

ITEM	F	F	F	F	F	RATA -
	SS	S	R	TS	STS	RATA
Y	15	29	43	11	2	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

IV.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji Validitas yaitu bertujuan untuk mengetahui kevalidan angket untuk dijadikan sebagai instrumen Dasar pengambilan keputusan apabila r hitung lebih dari r tabel maka dinyatakan valid dan apabila r hitung kurang dari r tabel maka dinyatakan tidak valid

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Penelitian ini menggunakan analisis item dengan menggunakan *corrected 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 :

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,516	0,196	Valid
X1.2	0,549	0,196	Valid
X1.3	0,509	0,196	Valid
X1.4	0,620	0,196	Valid
X1.5	0,644	0,196	Valid
X2.1	0,556	0,196	Valid
X2.2	0,645	0,196	Valid
X2.3	0,520	0,196	Valid
X2.4	0,532	0,196	Valid
X2.5	0,521	0,196	Valid
X3.1	0,510	0,196	Valid
X3.2	0,589	0,196	Valid
X3.3	0,499	0,196	Valid
X3.4	0,592	0,196	Valid
X3.5	0,574	0,196	Valid
X4.1	0,628	0,196	Valid
X4.2	0,558	0,196	Valid
X4.3	0,609	0,196	Valid
X4.4	0,521	0,196	Valid
X4.5	0,616	0,196	Valid
X5.1	0,587	0,196	Valid
X5.2	0,659	0,196	Valid
X5.3	0,579	0,196	Valid
X5.4	0,625	0,196	Valid
X5.5	0,483	0,196	Valid

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	1,000	0,199	Valid

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Hasil analisis data diatas menunjukkan bahwa jika koefisien korelasi lebih dari atau sama dengan r tabel (0,196) maka butir pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan tabel 4.11 dan tabel 4.12 nilai r hitung dari semua pernyataan memiliki nilai diatas r tabel yang artinya valid. Disimpulkan bahwa semua pernyataan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

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 Cronbach* dengan menggunakan SPSS 25.0 for *windows*. Nilai α 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 hasil uji reliabilitas dari variabel penelitian :

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

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Tangible	0,869

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,869 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Reability (X2)

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Reability	0,859

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,859 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Responsiveness	0,878

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,878 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Assurance* (X4)

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Assurance	0,862

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 reliabel.

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

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Empahty	0,867

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

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)

Keterangan Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*
Kepuasan	0,935

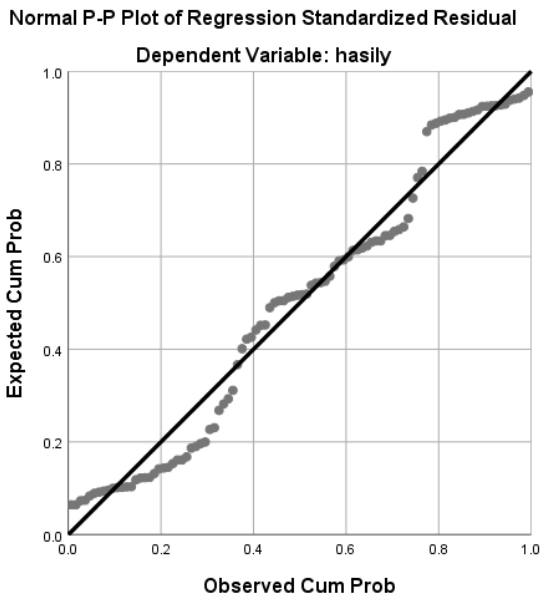
Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,935 > 0,60 sehingga dapat disimpulkan kontruk variabel penelitian ini reliabel.

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*

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika ploting (titik – titik) yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu mengikuti arah garis diagonal. Dari model regresi di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

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 terjadi multikolinears). Salah satu cara yang paling akurat unntuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolineritas dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Varlance Inflation Factor) yaitu dengan Melihat nilai Tolerance : Jika nilai Tolerance lebih besar dari > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas, dan Melihat nilai VIF : Jika nilai VIF lebih kecil dari < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. . Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.19 berikut :

Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	***Collincarity Statistics***	
	Tolerance	**VIF**
Tangible	0,201	4,963
Reliability	0,145	6,893
Responsiveness	0,214	4,678
Assurance	0,195	5,121
Emphaty	0,204	4,902

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

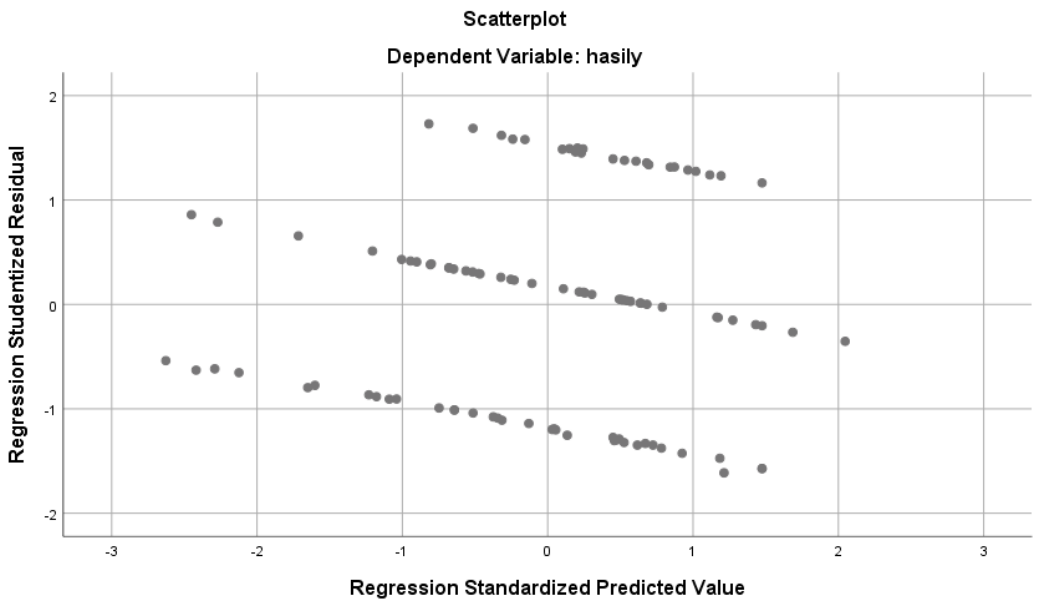
Berdasarkan Tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi di penelitian ini.

IV.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain Uji statistik pada penelitian ini digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat hasil gambar *Scatter Plot*.

H_0 : ragam sisaan homogen
H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil Uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut :



Gambar 4.3 Grafik *Scatterplot*

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Berdasarkan hasil pengujian diatas, Dapat dilihat tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, menyempit) serta titik – titik berada diatas dan

dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

IV.5. Analisis Regresi Linier Berganda

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

Keterangan	*Unstandardized Coefficients*	
	B	***Std. Error***
(Constant)	3,178	,423
Tangible	-,040	,046
Reliability	,066	,057
Responsiveness	,015	,046
Assurance	-,014	,046
Emphaty	,011	,046

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Adapun persamaan regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 4.20 adalah sebagai berikut :

$$Y = b0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 3,178 - 0,040X_1 + 0,066X_2 + 0,015X_3 - 0,014X_4 + 0,011X_5$$

Y = yaitu variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang nilainya akan diprediksi oleh variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5).

a. b_0 = 3,178

Konstanta sebesar 3,178 yang menunjukkan bahwa rata-rata Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor jika tidak ada variabel bebas sebesar 3,178.

b. b_1 = (-0,040)

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).

c. b_2 = 0,066

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

d. b_3 = 0,015

Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X3) sebesar 0,015 memiliki tanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini memberikan arah pengaruh yang berbeda Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Artinya apabila *Responsiveness*

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

e. b_4 = (-0,014)

Koefisien regresi variabel *Assurance* (X4) sebesar (-0,014) memiliki tanda negatif yang menunjukkan bahwa variabel ini 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)

f. b_5 = 0,011

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 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 (R^2)

Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (*Kualitas Pelayanan*) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel Kepuasasn Wajib Pajak Kendaaraan Bermotor). Berikut tabel hasil uji koefisien determinasi :

Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi

R	R *Square*	*Adjusted R Square*
0,249[a]	0,602	0,012

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.21 Peneliti memilih untuk menggunakan *Adjusted* R *Square* dikarenakan variabel bebasnya lebih dari satu. Model regresi pada tabel 4.21 memiliki koefisien determinasi (*Adjusted* R^2) sebesar 0,012. 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.

IV.6 Uji Hipotesis

IV.6.1 Hasil Uji F

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.

Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan

Keterangan	*Sum of Squares*	Df	F
Regression	3,549	5	1,241
Residual	53,761	94	-
Total	57,310	99	-

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Tabel 4.22 diatas menunjukkan bahwa nilai df_1=5 dan df_2=94 diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,331. Berdasarkan tabel 4.22, pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} (1,241 < 2,311) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari alpha (α) = 0,05. Sehingga dapat disimpulkan H_0 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 t_{hitung}, mencari besarnya t_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan t_{tabel}. Pengujian 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 sebagai berikut :

Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial

Keterangan	T	Sig.	Keputusan
Tangible → Kepuasan	-0,870	0,386	Ditolak
Reliability → Kepuasan	1,152	0,252	Ditolak
Responsiveness → Kepuasan	0,325	0,746	Ditolak
Assurance → Kepuasan	-0,300	0,765	Ditolak

Emphaty → Kepuasan	0,248	0,805	Ditolak

Sumber : Peneliti , data diolah 2020

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t_{hitung} dan masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% (α = 0,05).

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 α = 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.

b. Variabel *Reliability*

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) dan nilai signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

c. Variabel *Responsiveness*

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Responsiveness* didapatkan nilai t_{hitung} (0,325) dan didapatkan nilai signifikansi 0,746. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} (0,325 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

d. Variabel *Assurance* (X4)

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Assurance* didapatkan nilai t_{hitung} (-0,300) dan didapatkan nilai signifikansi 0,765. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} (-0,300 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

e. Variabel *Emphaty* (X5)

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 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

IV.7 Pembahasan Hasil Penelitian

IV.7.1. Pengaruh Parsial Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

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 α = 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. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pada penelitian Hisam 2016 *Tangible* berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian Al-Hamzani 2018 dan Rusmiaty 2015 *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak Sedangkan hasil yang sesuai pada penelitian Sulaeman 2015. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

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. 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 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) dan nilai signifikansi lebih besar daripada α = 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan

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

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 waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Pengaruh *responsiveness* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Responsiveness* didapatkan nilai t_{hitung} (0,325) dan didapatkan nilai signifikansi 0,746. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} (0,325 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

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

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 menangani permintaan dari para konsumen.

d. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Assurance* didapatkan nilai t_{hitung} (-0,300) dan didapatkan nilai signifikansi 0,765. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih kecil daripada t_{tabel} (-0,300 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Assurance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Berbeda

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Rusmiaty 2015, Al-Hamzani 2018, Sulaeman 2015, dan Hisam 2016 *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. 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 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 < 1,985) dan nilai signifikansi lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan Ha ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel *Emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Empathy merupakan kemampuan yang dapat merasakan, memahami kondisi konsumen sehingga dapat menumbuhkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe

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

IV.7.2 Pengaruh Bersama-sama Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Berdasarkan pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} (1,241 < 2,311) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari alpha (α) = 0,05. Sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan Ha ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Model analisis regresi adalah signifikan sehingga tidak berpengaruh antara variabel independen terhadap variabel independen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Sulaeman 2015. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. yang menyatakan variabel dalam postur motivasi secara bersama-sama tidak mempengaruhi atau konsumen merasa cukup terhadap petugas Wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan 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 Tahun 2019. Dari uraian pembahasan dan hasil penelitian ini dapat ditarik 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 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo, dan *emphaty* (0,248 < 1,985) tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Sidoarjo. Dari penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil tersebut bahwa kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Sidoarjo dinilai sudah cukup baik. kualitas pelayanan yang baik memberikan gambaran tentang kualitas yang baik Samsat Kabupaten Sidoarjo kepada wajib pajak. Terutama

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 baik pula, dalam hal ini kualitas pelayanan.

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 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, petugas pelayanan yang cukup adil, dan cukup komunikatif dalam memenuhi harapan konsumen.

V.2. Saran

Saran yang akan di berikan Berdasarkan kesimpulan di atas untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Sebaiknya untuk Penelitian selanjutnya diharapkan mempunyai periode yang lebih lama dalam penelitian ini, dikarenakan dalam penelitian ini hanya memiliki periode terbatas yaitu satu bulan supaya data yang diperoleh lebih

akurat dan beragam. diharapkan penelitian selanjutnya untuk lebih memperluas ruang lingkup penelitian seperti menambah jumlah responden, variabel, atau objek sehingga dapat diperoleh informasi yang baru khususnya dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT daerah peneliti berikutnya.

2. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk Kantor SAMSAT Sidoarjo agar tingkat kepuasan wajib pajak di SAMSAT Sidoarjo dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan lebih baik lagi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Daftar Pustaka

Payne, A. (2000). Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing). Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi 1, Cet 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Tjiptono. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Lehman D.R;Anderson,E.W;C.Fornell (1994) "Customer Satisfaction,Market Share and Profitability; Finding from Sweden"Journal of Marketing, Vol.58,July,pp53-66

Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi 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

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 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: Ekonisia.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Stemvelt Robert C. (2004). *Reception Of Servis Quality*. (di terjemahkan oleh Purwoko). Allyn and bacon. Massachusetts.

Yong C.Z, Yun y.w Loh L. (2003). *The Quest Of Global Quality*. (diterjemahkan oleh Sutanto). Jakarta: Pustaka Delapratasa.

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

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

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.

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

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

_____.(2005). Manajemen Pemasaran(Benjamin Molan. Terjemahan).Edisi Milenium Jilid I Edisi Ke Sebelas. Jakarta: Prenhallindo.

_____.(2009). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F. (1997).Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.

_____ dan Gregorius Chandra. (2005). Service Quality Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi.

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

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

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Sumarsan, T. (2010). Perpajakan Indonesia : Pedoman Perpajakan yang Lengkap Berdasarkan Undang-Undang Terbaru. Cetakan Pertama. Indeks.

Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**. Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.

Rambat Lupiyoadi. 2004. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek**. Jakarta: PT salemba Empat.

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

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

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

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.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Mutivariete dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BPUD

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

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

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

Studi Pada Mahasiswa Prodi Perpajakan Angkatan 2016

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap Anda menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Anda rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang ideal. Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerja samanya.

Yahya Nur Rachman

yahya

165030401111015

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KUESIONER

Identitas Responden

Nama : (Boleh dikosongkan)

Usia : ..... tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Akhir : ☐ SD ☐ D1/D2/D3

☐ SMP ☐ S1/S2/S3

☐ SMA/SMK

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pegawai Swasta

☐ Wirausahawan ☐ Lainnya

..... ☐ Pelajar/Mahasiswa

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda silang (√) pada salah satu dari lima alternatif jawaban, yaitu :

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
R = Ragu
S = Setuju
SS = Sangat Setuju.

Butir Pertanyaan

A. Tangible : Menggambarkan Fasilitas yang ada di Samsat Sidoarjo membantu mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Tersedianya ruang tunggu nyaman dan aman di SAMSAT Sidoarjo					

2.	Tersedianya fasilitas toilet dan lahan parkir memadai di SAMSAT Sidoarjo					
3.	Tersedianya tanda petunjuk arah yang jelas, area antrian dan toilet di SAMSAT Sidoarjo					
4.	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di ruang pelayanan di SAMSAT Sidoarjo					
5.	Tersedianya kotak saran dan kritik untuk pengaduan					

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

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Jam pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang tepat waktu					
2.	Prosedur administrasi SAMSAT Sidoarjo tidak berbelit-belit					
3.	Kerapihan dan ketelitian petugas SAMSAT Sidoarjo					
4.	Kemampuan dalam menyelesaikan masalah					
5.	Pelayanan SAMSAT Sidoarjo sesuai yang dijanjikan					

C. Responsiveness : Menggambarkan petugas Samsat Sidoarjo selalu tanggap dalam melayani Wajib Pajak.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Kesigapan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam menanggapi keluhan					
2.	Petugas SAMSAT Sidoarjo Menawarkan bantuan lain sebelum pelanggan pergi					

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3.	Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu berada di tempat saat dibutuhkan					
4.	Waktu tunggu pelayanan tidak lama					
5.	Kecepatan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam melayani pelanggan					

D. Assurance : Menggambarkan 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.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Jaminan kerahasian data WP					
2.	Pelayanan SAMSAT Sidoarjo yang sopan dan ramah					
3.	Pengetahuan dan ketrampilan petugas SAMSAT Sidoarjo					
4.	Kejelasan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam memberikan penjelasan layanan					
5.	Kesesuaian dan kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan					

E. *Emphaty* : Menggambarkan petugas Samsat Sidoarjo selalu memperhatikan para Wajib Pajak yang ingin membayar pajak kendaraan.

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Layanan yang ada tanpa membedakan status WP					
2.	Petugas SAMSAT Sidoarjo selalu memahami kebutuhan pelanggan					
3.	Kepekaan petugas SAMSAT Sidoarjo dalam					

	memperhatikan saran dan kritik dari WP					
4.	Petugas SAMSAT Sidoarjo memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memberikan pelayanan					
5.	Petugas SAMSAT Sidoarjo melayani dengan perhatian					

F. Kepuasan : menggambarkan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Kepuasan secara menyeluruh atas pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Sidoarjo					

~ Terima Kasih ~

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 2

HASIL RESPONDEN

Res	X1					X2					X3				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	3	5	3	4	2	4	1	3	3	4	5	3	5	3	4
2	2	1	3	4	5	3	5	3	3	4	5	2	1	3	4
3	3	5	3	3	5	2	3	3	3	5	5	3	5	3	3
4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4
5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4
6	3	4	3	5	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	5
7	4	3	3	4	4	2	4	3	4	5	5	4	3	3	4
8	4	4	3	4	2	5	4	3	4	5	2	4	4	3	4
9	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	2	4	5	3	5
10	2	1	5	4	2	5	5	3	4	1	4	2	1	5	4
11	1	4	2	1	4	4	3	3	4	2	4	1	4	2	1
12	5	4	3	3	1	4	3	3	5	3	1	5	4	3	3
13	5	1	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	1	3	4
14	5	4	3	5	1	3	5	3	5	4	4	5	4	3	5
15	5	5	3	2	4	4	2	3	5	4	3	5	5	3	2
16	1	5	3	3	2	4	3	3	1	4	2	1	5	3	3
17	1	5	3	5	3	2	5	3	1	5	4	1	5	3	5
18	2	3	4	5	1	5	3	3	1	5	3	2	3	4	5
19	2	4	3	3	4	2	3	3	2	5	4	2	4	3	3
20	2	4	3	5	5	4	5	3	2	5	1	2	4	3	5
21	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

22	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
23	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2
24	3	2	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	2	4	4
25	1	5	4	4	4	1	2	4	3	1	4	1	5	1	2
26	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
27	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3
28	4	4	2	3	5	1	3	4	4	3	4	2	2	1	3
29	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	2	2	3
30	2	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
31	2	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2	5	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
37	5	2	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	2	4	5
38	4	2	5	3	1	1	5	4	4	5	5	4	2	5	3
39	4	2	4	1	5	5	1	4	4	5	5	4	2	4	1
40	4	3	4	3	5	4	3	4	4	1	2	4	3	4	3
41	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	2
42	3	2	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	4
43	3	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2	3	3	5	4
44	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3
45	4	5	5	3	4	1	3	4	5	4	4	4	5	5	3
46	5	1	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	1	4	4
47	2	5	5	1	2	5	3	4	5	5	5	2	5	5	1
48	2	4	5	1	2	3	4	4	5	2	5	2	4	5	1

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

49	5	3	4	2	1	4	2	4	5	2	5	5	3	4	2
50	1	5	4	2	3	5	2	4	1	5	5	1	5	4	2
51	1	5	4	4	3	5	4	4	1	2	4	1	5	4	4
52	5	3	4	3	1	5	2	4	2	3	5	5	3	4	3
53	4	2	2	5	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2	5
54	2	4	4	2	4	1	2	4	2	4	5	2	4	4	2
55	3	2	2	5	4	5	4	4	2	5	4	3	2	2	5
56	1	4	3	5	4	3	5	5	3	3	4	1	4	3	5
57	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4
58	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	1	3	3	5	5
59	4	2	4	1	3	2	3	5	3	4	2	3	4	3	2
60	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	1	3	4	5	4
61	2	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	2	5	5	4
62	4	1	5	1	4	2	1	5	4	3	2	4	1	5	1
63	4	1	5	2	2	3	2	5	4	3	3	4	1	5	2
64	1	3	5	5	5	4	2	5	4	4	5	1	3	5	5
65	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
66	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
67	4	4	5	5	5	2	5	5	4	5	2	4	4	5	5
68	5	5	4	2	5	5	3	5	4	2	4	5	5	4	2
69	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	5	4	2	1	5	5	5	5	3	4	4	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	3	5	4	5	4

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

76	5	4	5	4	3	1	4	5	5	2	4	5	4	5	4
77	4	4	1	3	3	5	5	5	1	3	4	4	4	1	3
78	4	5	5	5	4	4	5	5	1	5	4	4	4	5	5
79	2	1	5	1	1	2	1	5	2	4	3	2	1	5	1
80	2	3	2	1	1	3	4	5	2	4	5	2	3	2	1
81	4	5	2	5	4	5	3	5	2	5	4	4	5	2	5
82	4	4	2	1	1	4	1	5	2	1	4	4	4	2	1
83	2	4	1	3	3	4	3	1	3	2	5	2	4	1	3
84	4	3	1	4	4	5	4	1	4	3	4	4	3	1	4
85	1	2	4	3	3	5	4	1	4	4	4	1	2	4	3
86	3	3	4	3	1	4	1	1	4	1	3	3	1	3	1
87	1	3	1	5	4	4	5	1	1	4	3	1	3	1	5
88	5	5	1	1	5	4	3	1	1	5	3	5	5	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	2	5	2	5	4	4	4	1	2	4	2	2	5	2	5
91	2	5	1	4	2	5	4	1	2	5	5	2	5	1	4
92	4	1	4	2	1	4	5	2	4	4	4	4	1	4	2
93	4	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2
94	3	4	4	3	5	5	3	2	4	5	5	3	4	4	3
95	1	4	4	2	5	3	4	2	4	2	4	1	4	4	2
96	5	5	2	4	3	1	4	2	5	5	4	5	5	2	4
97	1	5	1	5	5	5	5	2	1	4	1	1	5	1	5
98	1	3	2	1	4	1	1	2	1	4	1	1	3	2	1
99	3	1	2	4	5	4	2	2	2	5	4	3	1	2	4
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Re	X4					X5					Y
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	2	4	1	3	3	4	2	4	1	3	5
2	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	3
3	5	2	3	3	3	5	5	2	3	3	3
4	1	4	3	3	3	2	1	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
6	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3
7	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3	5
8	2	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4
9	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4
10	2	5	5	3	4	1	2	5	5	3	3
11	4	2	3	3	4	2	4	4	3	3	5
12	1	4	3	3	5	3	1	4	3	3	5
13	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5
14	1	3	5	3	5	4	1	3	5	3	3
15	4	4	2	3	5	4	4	4	2	3	4
16	2	4	3	3	1	4	2	4	3	3	5
17	3	2	5	3	1	5	3	2	5	3	5
18	1	5	3	3	1	5	1	5	3	3	4
19	4	2	3	3	2	5	4	2	3	3	3
20	5	4	5	3	2	5	5	4	5	3	4
21	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4
22	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3
23	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5
24	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

25	3	1	1	4	1	3	4	3	2	2	4
26	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4
27	5	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3
28	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3
29	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
31	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
37	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3
38	1	1	5	4	4	5	1	1	5	4	5
39	5	5	1	4	4	5	5	5	1	4	5
40	5	4	3	4	4	1	5	4	3	4	3
41	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4
42	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4
43	4	4	1	4	5	3	4	4	4	4	4
44	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	3
45	4	1	3	4	5	4	4	1	3	4	3
46	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
47	2	5	3	4	5	5	2	5	3	4	4
48	2	3	4	4	5	2	2	3	4	4	3
49	1	4	2	4	5	2	1	4	2	4	5
50	3	5	2	4	1	5	3	5	2	4	4
51	3	5	4	4	1	2	3	5	4	4	3

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

52	1	5	2	4	2	3	1	5	2	4	3
53	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	4
54	4	1	2	4	2	4	4	1	2	4	3
55	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	4
56	4	3	5	5	3	3	4	3	5	5	3
57	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3
58	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
59	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4
60	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3
61	3	1	4	5	4	3	3	1	4	5	4
62	4	2	1	5	4	3	4	2	1	5	4
63	2	3	2	5	4	3	2	3	2	5	4
64	5	4	2	5	4	4	5	4	2	5	5
65	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
66	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
67	5	2	5	5	4	5	5	2	5	5	4
68	5	5	3	5	4	2	5	5	3	5	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	2	1	5	5	5	4	2	1	5	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
75	5	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5
76	3	1	4	5	5	2	3	1	4	5	4
77	3	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5
78	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

79	1	2	1	5	2	4	1	2	1	5	3
80	1	3	4	5	2	4	1	3	4	5	4
81	4	5	3	5	2	5	4	5	3	5	4
82	1	4	1	5	2	1	1	4	1	5	4
83	3	4	3	1	3	2	3	4	3	1	4
84	4	5	4	1	4	3	4	5	4	1	4
85	3	5	4	1	4	4	3	5	4	1	3
86	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3
87	4	4	5	1	1	4	4	4	5	1	3
88	5	4	3	1	1	5	5	4	3	1	3
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
90	4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4
91	2	5	4	1	2	5	2	5	4	1	5
92	1	4	5	2	4	4	1	4	5	2	4
93	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	3
94	5	5	3	2	4	5	5	5	3	2	4
95	5	3	4	2	4	2	5	3	4	2	4
96	3	1	4	2	5	5	3	1	4	2	4
97	5	5	5	2	1	4	5	5	5	2	3
98	4	1	1	2	1	4	4	1	1	2	3
99	5	4	2	2	2	5	5	4	2	2	4
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA