

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RAGAM LAYANAN UNGGULAN SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama  
SAMSAT Karangploso)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya**

**FARAH DEWI ANGGRAINI  
NIM. 145030401111061**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG**

**2018**



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Jum'at  
Tanggal : 12 Oktober 2018  
Jam : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : Farah Dewi Anggraini  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso)

dan dinyatakan

LULUS

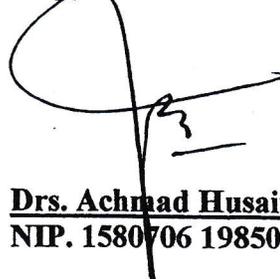
### MAJELIS PENGUJI

Ketua,



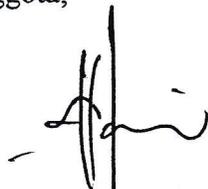
**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
NIP. 19600515 198601 1 002

Anggota,



**Drs. Achmad Husaini, M.AB**  
NIP. 1580706 198503 1 004

Anggota,



**Brillyanes Sanawiri, S.AB., M.BA**  
NIP. 2012018312281001

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan  
SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib  
Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT  
Karangploso)

Disusun oleh : Farah Dewi Anggraini

NIM : 145030401111061

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 18 September 2018

Komisi Pembimbing



**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
NIP. 19600515 198601 1 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah ini 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 di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-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 (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan 70)

Malang, 19 September 2018



## RINGKASAN

Farah Dewi Anggraini, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso). Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. 128 halaman + xi.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan masih adanya ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, lokasi tempat pembayaran pajak yang jauh membuat Wajib Pajak kurang berminat untuk membayar pajak. Sehingga pemerintah membuat inovasi dengan beberapa layanan unggulan SAMSAT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja SAMSAT Karangploso dan mengetahui perbedaan signifikan tiga layanan unggulan SAMSAT tersebut.

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan survey dengan kuisioner. Sampel dari penelitian ini adalah 299 Wajib Pajak kendaraan bermotor yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan ANOVA satu arah.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara berurutan adalah kualitas layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Payment Point* dan terakhir adalah SAMSAT *On The Spot*. Sedangkan berdasarkan hasil analisis varian *One-Way ANOVA* bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepatuhan WP antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*. Namun, kualitas pelayanan pada layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi lembaga pemerintah terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan terus memunculkan inovasi sehingga dapat menekan ketidakpatuhan Wajib Pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

**Kata kunci:** Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## SUMMARY

Farah Dewi Anggraini, 2018. The Influence of The Service Quality of SAMSAT's Superior Variety Services to Taxpayer Compliance (Study on Motor Vehicle Taxpayer at SAMSAT Karangploso Joint Office). Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. 128 pages + xi.

The research is motivated by the existence of non-compliance taxpayer in paying motor vehicle tax. Moreover, the location of tax payment that is far away makes the tax payer less interested in paying taxes. So that, the government makes innovation with several superior SAMSAT service.

The purpose of study is to find out the influence of service quality of SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, and SAMSAT On The Spot toward level of compliance Taxpayer motor vehicle in SAMSAT Karangploso working area and the significant differentiation of superior service of SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, and SAMSAT On The Spot.

The type of research which is applied in this study is causal comparative research with quantitative approach in which techniques that is used to collect the data are questionnaire. The specimen of this study is 299 motor vehicle taxpayer which is taking superior service of SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, and SAMSAT On The Spot. The data analysis is using simple linear regression analysis and One-way ANOVA.

Based on simple linear regression analysis results of service quality that has a big influence toward taxpayer sequentially is SAMSAT Keliling, SAMSAT Payment Point and the last is SAMSAT On The Spot service quality. While based on ANOVA analysis shows that SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, and SAMSAT On The Spot service between level of taxpayer compliance has significant difference. However, the service quality of SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, and SAMSAT On The Spot have no significant difference.

This research is expected to be a consideration for relevant government agencies to improve service quality and continue to bring innovation so that it can suppress taxpayers' non-compliance.

Keywords: SAMSAT Payment Point, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT On The Spot Superior Service, Service Quality, Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengemukakan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS.** Selaku Rektor Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mochammad Al-Musadieq, M.BA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen, yang telah member bekal ilmu yang sangat berharga kepada peneliti selama belajar di FIA UB
7. Keluarga tercinta Ayah, Ibu, Mbak Eka, Fariska, Fakih, Ferdi, Fajar, Faris, Fernando, Faisal, dan Fadila yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat yang luar biasa.
8. Teman-teman PPM Nur Muhammad, GCK, dan PAB yang banyak mendukung dan memotivasi dalam pengerjaan skripsi
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua kalangan, dan dapat berguna sebagai pengetahuan baru untuk mahasiswa.

Malang, Oktober 2018

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
RINGKASAN .....	iv
SUMMARY .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Empiris.....	9
B. Tinjauan Teoritis .....	11
1. Pajak .....	11
a. Secara Umum .....	11
b. Pajak Daerah .....	15
c. Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
2. Layanan Unggulan SAMSAT .....	18
3. Kualitas Pelayanan .....	20
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
C. Hipotesa Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Variabel dan Pengukuran .....	28
D. Populasi dan Sampel .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Uji Instrumen Penelitian .....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Uji Asumsi Klasik.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner .....	45

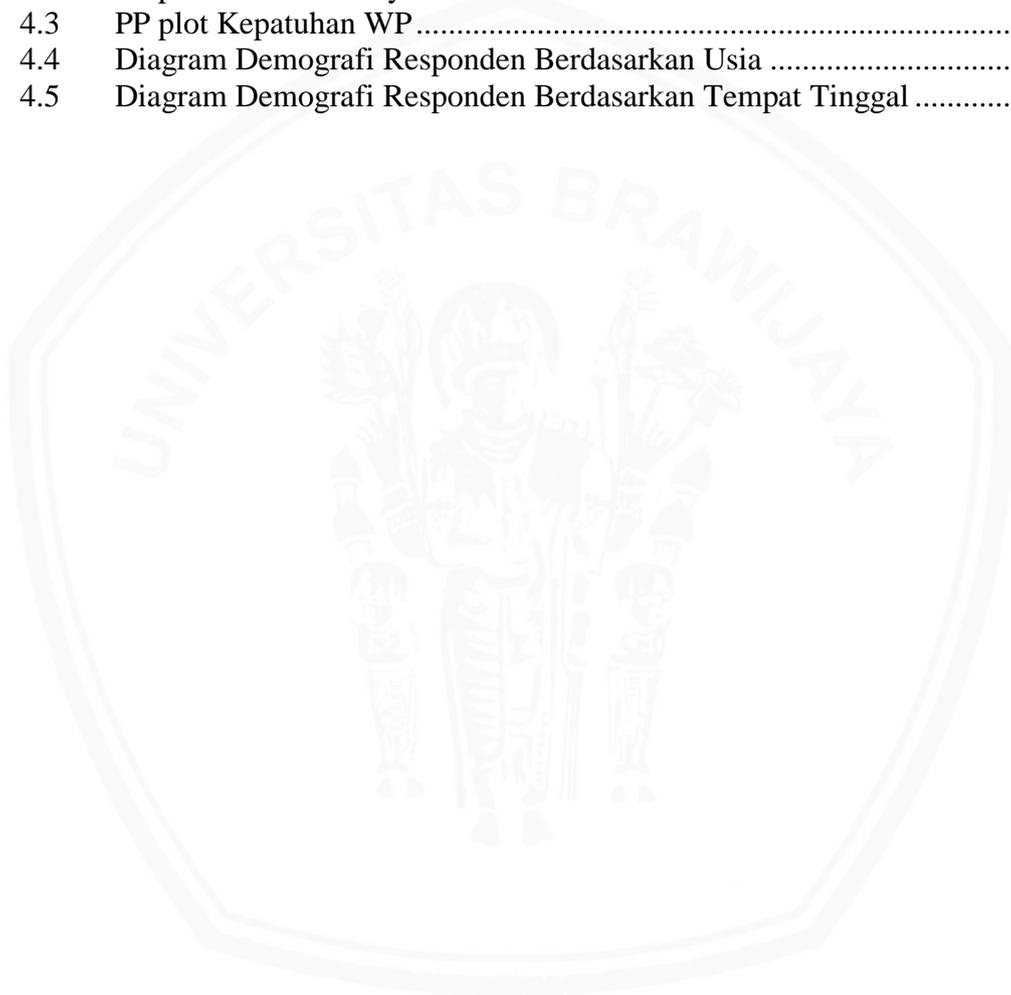
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas Data .....	48
2. Uji Homogenitas Data.....	50
3. Uji Linearitas Data .....	52
D. Hasil Analisis .....	54
1. Analisis Deskriptif .....	54
a. Gambaran Responden .....	54
b. Deskripsi Variabel.....	57
2. Analisis Infrensial .....	67
a. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	68
b. Analisis Varian Satu Arah (One Way ANOVA) .....	71
E. Pembahasan.....	74
F. Keterbatasan Penelitian.....	79
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	9
3.1	Operasional Variabel.....	30
3.2	Objek Kendaraan Bermotor.....	32
3.3	Jumlah WP Pengguna Layanan Unggulan.....	33
3.4	Anava (Analisis Varian) Satu Arah.....	37
4.1	Potensi Pajak Kendaraan Bermotor .....	42
4.2	Hasil Uji Validitas.....	46
4.3	Kriteria Reliabilitas .....	47
4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
4.5	Uji Normalitas dengan Skewness dan Kurtosis .....	48
4.6	Hasil Uji Homogenitas dengan Levene Statistic.....	51
4.7	Hasil Uji Linearitas .....	52
4.8	Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan WP.....	53
4.9	Hasil Uji Linearitas Masing-Masing Layanan .....	54
4.10	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.11	Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.12	Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	56
4.13	Demografi Responden Berdasarkan Objek Pajak .....	57
4.14	Interpretasi Skor .....	58
4.15	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	58
4.16	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan WP (Y).....	66
4.17	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	68
4.18	Uji Signifikansi Regresi .....	69
4.19	Coefficients <sup>a</sup> .....	69
4.20	Hasil Uji Regresi Tiap Layanan .....	70
4.21	Uji Signifikansi Regresi Masing-Masing Layanan .....	71
4.22	Hasil Uji ANOVA Untuk Kepatuhan WP .....	72
4.23	Uji LSD dan Uji HSD (Uji Tukey) .....	73
4.24	Kesimpulan Hasil Uji Lanjut .....	73
4.25	Hasil Uji ANOVA untuk Kualitas Pelayanan.....	74

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
2.1	Model <i>Service Provit Chain</i> .....	21
2.2	Model Hipotesis .....	26
3.1	Kriteria Interpretasi Skor.....	29
4.1	Bagan Stuktur Organisasi.....	45
4.2	PP plot Kualitas Pelayanan .....	49
4.3	PP plot Kepatuhan WP.....	50
4.4	Diagram Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.5	Diagram Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	57



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berkembang yang masih terus melakukan pembangunan nasional dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pembangunan nasional membutuhkan pembiayaan yang besar baik dari penerimaan dalam negeri maupun luar negeri. Indonesia tidak bisa terlalu mengandalkan penerimaan dari luar negeri yang diambil dari pinjaman luar negeri karena hutang luar negeri yang dimiliki Indonesia sudah terbilang besar. Salah satu alternatif yang dapat diambil adalah dengan memaksimalkan sumber penerimaan dalam negeri. Sumber penerimaan dalam negeri yang terbesar berasal dari pajak berdasarkan data penerimaan perpajakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2017 yang disusun berdasarkan kondisi ekonomi terkini serta basis data perpajakan yang lebih realistis yaitu penerimaan perpajakan mencapai 85,6% di dalam APBN 2017 (akses pada [data-apbn.kemenkeu.go.id](http://data-apbn.kemenkeu.go.id)). Berarti pembiayaan yang ada di Indonesia tergantung pada penerimaan pajak.

Menurut Andriani (Brotodiharjo, 2008:2) definisi dari pajak yaitu:

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Ditinjau berdasarkan wewenang atau lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi dua yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah (Harjo, 2013:12). Pembagian tersebut terkait dengan hirarki dan kepentingan pemerintahan yang ada di Indonesia

dalam menjalankan pemerintahannya baik di Pusat maupun di Daerah. Pemungutan pajak pusat menjadi wewenang Direktorat Jenderal Pajak sedangkan pajak daerah menjadi wewenang Pemerintah Daerah.

Pemerintah daerah masih dibagi lagi menjadi dua yaitu Pemerintah Provinsi dan Kabupaten atau Kota (Harjo, 2013:13). Masing-masing pemerintah daerah memiliki otonomi sendiri, oleh karena itu, pemungutan pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah agar tidak terjadi pemungutan pajak yang berganda. Undang-undang tersebut secara jelas telah menyebutkan yaitu dalam pasal 2 mengenai jenis Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota sehingga Pemerintah Daerah Provinsi maupun Kabupaten/Kota telah mengetahui koridornya masing-masing.

Berdasarkan dokumen Rencana Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2018 dijelaskan bahwa pada tahun 2016 Pemerintah mengambil kebijakan untuk melakukan penundaan penyaluran Dana Alokasi Umum selama empat bulan kepada Pemerintah Daerah. Hal tersebut akibat gejolak ekonomi global yang berpengaruh pada kondisi perekonomian nasional yang belum stabil dan fokus anggaran Pemerintah lebih mengutamakan penyediaan infrastruktur, sedangkan penerimaan Pajak Pusat tidak mencukupi (sampai dengan dengan 31 Desember 2016 hanya mencapai 81,54%). Hal itulah yang mendorong Pemerintah Daerah melakukan efisiensi dan mengoptimalkan penerimaan dari sumber-sumber Pendapatan Daerah.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan intensifikasi dari penerimaan sektor Pajak Daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). PKB dan BBNKB menjadi perhatian khusus karena memang berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, penyumbang pendapatan terbesar adalah Pajak Kendaraan Bermotor yaitu telah terealisasi Rp 1,719 triliun dari target Rp 5,100 triliun atau 33,71%. Lalu disusul Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sebesar Rp 1,187 triliun dari target Rp 3,300 triliun atau 36%. Sedangkan total realisasi Pendapatan Asli Daerah Jawa Timur sendiri hingga 31 April 2017 mencapai Rp 3,946 triliun.

Masalah lain yang dihadapi oleh Bapenda adalah mengenai penunggakan. Walaupun realisasi target PAD terpenuhi, namun masih tetap ada Wajib Pajak (WP) yang melakukan penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Dilansir dalam berita Radar Surabaya (20/10/2017) sebanyak 5,3 juta kendaraan melakukan penunggakan pajak lima tahun dan ada sebanyak 1,4 juta kendaraan yang mati pajak tahunannya dari 17 juta kendaraan yang ada di Jawa Timur. Ini menunjukkan ada tingkat ketidakpatuhan WP sekitar 8 persen. ([www.jawapos.com/radarsurabaya](http://www.jawapos.com/radarsurabaya) diakses pada 22/01/2018).

Ketidakpatuhan WP memang menjadi masalah yang sulit untuk dipecahkan namun Bapenda Provinsi Jawa Timur yang terintegrasi menjadi satu bersama Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) berusaha dengan beberapa cara untuk menekan angka tingkat ketidakpatuhan. Cara yang dilakukan SAMSAT adalah dengan memunculkan beberapa inovasi layanan unggulan. Adapun inovasi yang dimunculkan oleh SAMSAT seperti SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, *e-SAMSAT*, dan layanan lainnya tergantung setiap daerah.

Begitu juga SAMSAT Karangploso yang masuk dalam wilayah kerja Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah (UPT Bapenda) Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota telah memunculkan inovasi berupa layanan unggulan seperti SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, layanan SOS “SAMSAT *On The Spot*”, ATM SAMSAT, dan *e-SAMSAT*. Layanan unggulan tersebut mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB, SWDKLJJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), sekaligus melayani penerbitan STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor) selain di kantor SAMSAT induk bahkan ada yang hanya dengan menggunakan *gadget* yaitu *e-SAMSAT*.

Layanan unggulan SAMSAT ini dinilai perlu mengingat cakupan wilayah kerja UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota yang cukup luas yaitu meliputi Kabupaten Malang bagian utara dan Batu Kota (Kecamatan Bumiaji, Batu, dan Junrejo). Selain itu kondisi geografis yang jauh dari perkotaan dan letaknya yang berpencar-pencar menjadi penghambat WP untuk melakukan pembayaran PKB secara langsung ke Kantor Bersama SAMSAT induk. Sedangkan menurut data dari UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota objek kendaraan bermotor sampai bulan Juni 2017 mencapai 434.158 unit dan potensi sebesar Rp. 155.576.559.888 merupakan jumlah yang tidak sedikit untuk dioptimalkan.

Layanan unggulan SAMSAT ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan wujud peningkatan kualitas pelayanan petugas kepada WP sehingga meningkatkan kepatuhan WP. Dalam Rencana Kerja Bapenda Provinsi Jawa Timur

tahun 2018 dijelaskan bahwa persentase tingkat kepatuhan WP, nilai rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), prosentase WP yang memanfaatkan layanan unggulan SAMSAT merupakan indikator meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik maka terwujudlah tujuan kedua Bapenda yaitu “Terselenggaranya Pelayanan Publik yang Berkualitas”. Menurut Boediono (2003: 60) definisi pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Sebuah teori dikemukakan oleh Heskett et al. (1994:164-170) yaitu model *The Service Profit Chain* (SPC) yang menyatakan dengan kualitas internal yang baik dengan melalui beberapa tahap akan menghasilkan loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen membuat konsumen mau membeli atau menggunakan jasa/barang yang sama berulang kali. Sama halnya dengan WP yang patuh mau menggunakan layanan pemerintah kembali dan taat pada peraturan pemerintah terutama dalam membayar pajak. Begitu juga menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Awaluddin, dkk (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari)” menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar PKB. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan di kantor SAMSAT, maka semakin tinggi pula kepatuhan WP dalam membayar PKB.

Menaggulangi salah satu hambatan dalam membayar PKB yaitu kondisi geografis yang ada maka layanan dibuat semakin dekat dengan WP. Ada tiga layanan unggulan SAMSAT yang dilaksanakan oleh SAMSAT Karangploso seperti SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan layanan SOS “SAMSAT *On The Spot*” yang mengharuskan petugas pajak melayani WP secara langsung dengan baik. Pelayanan yang dilakukan dengan langsung terjun di lapangan juga membuat petugas pajak mengerti keadaan sesungguhnya WP sehingga dapat mengevaluasi kondisi WP secara mendetail. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”**.

#### **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah terdapat perbedaan antara layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui perbedaan antara layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

##### 1. Kontribusi Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan dan mengembangkan ilmu pengetahuan bidang perpajakan khususnya Pajak Daerah berkenaan dengan kualitas pelayanannya yang terdapat dalam perkuliahan.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan acuan bagi pihak yang ingin melakukan penelitian serupa maupun penelitian lanjutan mengenai layanan unggulan yang dilaksanakan oleh SAMSAT.

##### 2. Kontribusi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi instansi pemerintah daerah sebagai bahan pertimbangan dalam memunculkan inovasi dan suatu kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan.
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai inovasi layanan unggulan SAMSAT.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Uraian singkat tentang sistematika pembahasan.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang sedang diteliti terkait dengan layanan unggulan SAMSAT. Kemudian dari latar belakang tersebut akan disusun rumusan masalah yang akan dibahas. Selanjutnya, di dalam bab ini juga akan menyajikan tujuan dan manfaat penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan dan hasil – hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penyajian data dari penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan analisis dan interpretasi data.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan dari hasil penelitian dan pembahasan kemudian dari kesimpulan tersebut peneliti mencoba untuk memberikan saran-saran yang diharapkan akan berguna bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan kepatuhan WP. Seperti yang tertera dalam tabel, sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Terdahulu	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan
1.	Awaluddin, dkk (2017)  Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari)	Kualitas Pelayanan (X1) Kepuasan WP (X2) Kepatuhan Membayar PKB (Y)	Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.	Tidak menguji perbedaan kualitas pelayanan, terdapat variabel kepuasan WP
2.	Solicha (2015)  Tingkat Kepatuhan	SAMSAT Keliling (A1)	Metode analisis kovarian dan regresi	Layanan SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan SAMSAT Payment Point tidak	Berbeda jenis layanan yang diteliti dan

Tabel 2.1 lanjutan

	Wajib Pajak Ditinjau dari Penerapan Tiga Layanan Unggulan SAMSAT Jawa Timur	SAMSAT Corner (A2) SAMSAT Payment Point (A3) Kualitas Layanan (X) Kepatuhan WP (Y)	linier sederhana	berpengaruh terhadap perbedaan kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan ketiga layanan unggulan SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana kualitas pelayanan yang berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak secara berurutan adalah kualitas layanan SAMSAT Corner, SAMSAT Keliling dan terakhir adalah SAMSAT Payment Point.	metode analisis
3.	Narita (2016)  Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan	Kualitas Pelayanan	Kajian kepustakaan	Kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah Baik. Berikut ini adalah unsur pelayanan dengan kualitas baik: Kejelasan/ keberadaan petugas layanan dalam melayani administrasi, Kejelasan/ keberadaan petugas layanan dalam melayani pengaduan dan komplain,	Fokus pada kualitas pelayanan, tidak menguji kepatuhan

**Tabel 2.1 lanjutan**

				Tanggungjawab petugas dalam melayani administrasi, Tanggungjawab petugas dalam melayani pengaduan/ komplain, Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, Kemampuan petugas dalam melayani pengaduan/ complain, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian jadwal tutup pelayanan, Kenyamanan ruang tunggu, Kenyamanan kantin, Keamanan ruang tunggu, Keamanan tempat paker, Keamanan kantin.
--	--	--	--	--

Sumber: data diolah

**B. Tinjauan Teoritis**

**1. Pajak**

**a. Secara Umum**

1) Pengertian pajak

Menurut Soeparman Soemahamidjaja (Saidi: 2007) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan menurut Smeeths (Bohari, 2012:23) memberikan definisi pajak adalah prestasi pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individu, maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah. Soemitro mendefinisikan (Mardiasmo, 2011: 1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a) Iuran dari rakyat kepada negara
- b) Berdasarkan Undang-Undang.
- c) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung
- d) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

## 2) Fungsi pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 1-2) ada dua fungsi pajak yaitu:

- a) Fungsi Anggaran (Budgeter) yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi Mengatur (Regulated) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah pusat dalam bidang sosial dan ekonomi.

### 3) Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:2) pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- a) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)  
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam Perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
- b) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)  
Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
- c) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)  
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
- e) Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### 4) Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7-8), sistem pemungutan pajak dibagi menjadi:

- a) *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:
  1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
  2. Wajib pajak bersifat pasif.
  3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

- b) *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:
  1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
  2. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
- c) *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

#### 5) Jenis Pajak

Jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian (Resmi, 2014: 7-8) yaitu:

- a) Menurut Golongan
  1. Pajak Langsung: pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
  2. Pajak Tidak Langsung: pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- b) Menurut Sifat
  1. Pajak Subjektif: pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.  
Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
  2. Pajak Objektif: pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.  
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- c) Menurut Lembaga Pemungut
  1. Pajak Negara (Pajak Pusat): pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM

2. Pajak Daerah: pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contoh:

- a. Pajak provinsi: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak kabupaten/kota: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan

#### 6) Teori Pemungutan Pajak

Menurut H. Bohari (2012:36), ada 5 teori yang menjadi landasan pemungutan pajak, sebagai berikut:

- a) Teori asuransi. Menurut teori ini, negara dalam melaksanakan tugasnya/fungsinya, mencakup pula tugas perlindungan terhadap jiwa dan harta benda perseorangan.
- b) Teori kepentingan. Menurut teori ini, pajak itu mempunyai hubungan dengan kepentingan individu yang diperoleh dari pekerjaan negara.
- c) Teori kewajiban pajak mutlak (teori pengorbanan). Teori ini berpangkal tolak dari ajaran organik kenegaraan (*organische staatsleer*) dan berpendirian bahwa tanpa negara maka individu tidak mungkin bisa hidup bebas berusaha dalam negara. Oleh karena itu, negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak.
- d) Teori gaya beli. Teori ini mengajarkan bahwa fungsi pemungutan pajak, jika dipandang sebagai gejala dalam masyarakat disamakan dengan POMPA, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara dan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat dengan tujuan untuk memelihara hidup masyarakat atau untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.
- e) Teori gaya pikul. Teori ini mengajarkan bahwa pemungutan pajak harus sesuai dengan kekuatan membayar dari si wajib pajak (individu). Tekanan semua pajak-pajak harus sesuai dengan gaya pikul si wajib pajak dengan memperhatikan pada besarnya penghasilan dan kekayaan, juga pengeluaran belanja wajib pajak.

#### b. Pajak Daerah

##### 1) Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Pajak Daerah adalah

kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak Daerah menurut Kesit (2005:2) adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

## 2) Jenis – Jenis Pajak Daerah

Jenis pajak daerah dibedakan menjadi dua dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 2, yaitu:

- a) Jenis pajak provinsi terdiri atas:
  1. Pajak Kendaraan Bermotor;
  2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
  3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  4. Pajak Air Permukaan; dan
  5. Pajak Rokok.
- b) Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:
  1. Pajak Hotel;
  2. Pajak Restoran;
  3. Pajak Hiburan;
  4. Pajak Reklame;
  5. Pajak Penerangan Jalan;
  6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
  7. Pajak Parkir;
  8. Pajak Air Tanah;
  9. Pajak Sarang Burung Walet;
  10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
  11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

### c. Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010

Tentang Pajak Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah:

- 1) Kereta Api;
- 2) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- 3) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
- 4) Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di air.

Tarif PKB ditetapkan sebesar:

- 1) 1,5 % (satu koma lima persen) kepemilikan pertama untuk Kendaraan Bermotor pribadi dan badan;
- 2) 1,0% (satu koma nol 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.

## **2. Layanan Unggulan SAMSAT**

SAMSAT merupakan suatu sistem terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). Kantor SAMSAT bisa untuk melayani penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ). Semua proses tersebut dilaksanakan di satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT sehingga dapat mempermudah masyarakat. Sedangkan layanan unggulan SAMSAT merupakan inovasi dari pelayanan publik yang dimunculkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi (akses pada [dipendajatim.go.id](http://dipendajatim.go.id)). Inovasi perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai dari suatu gagasan sehingga membuat seseorang tertarik untuk mencobanya. Definisi pelayanan fiskus menurut Siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun tiga layanan unggulan yang akan dilakukan penelitian adalah

sebagai berikut:

a. SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling berupa sebuah mobil minibus khusus melayani pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembayaran hanya lima menit, karena menggunakan IT (*Information Technology*) dan terhubung dengan SAMSAT *link*.

b. SAMSAT *Payment Point*

Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar gedung Kantor Bersama SAMSAT dan masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran di tempat yg strategis atau pusat keramaian (kantor Kecamatan, kantor Pos, kantor cabang bank BRI, dan lain-lain).

c. Layanan SOS “SAMSAT *On The Spot*”

Layanan yang dinamakan SAMSAT *On the Spot* (SOS) yang merupakan layanan jemput bola dengan tagline Solusi Orang Sibuk. Sasaran utama Layanan SOS KB SAMSAT Karangploso adalah perusahaan besar di wilayah Karangploso dan lembaga/instansi pemerintah serta perguruan tinggi.

Masing-masing layanan unggulan SAMSAT memiliki keunggulannya sendiri-sendiri. Setiap WP memiliki selera yang berbeda-beda dan dengan layanan tersebut WP diberi kebebasan memilih layanan yang diminati sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan WP.

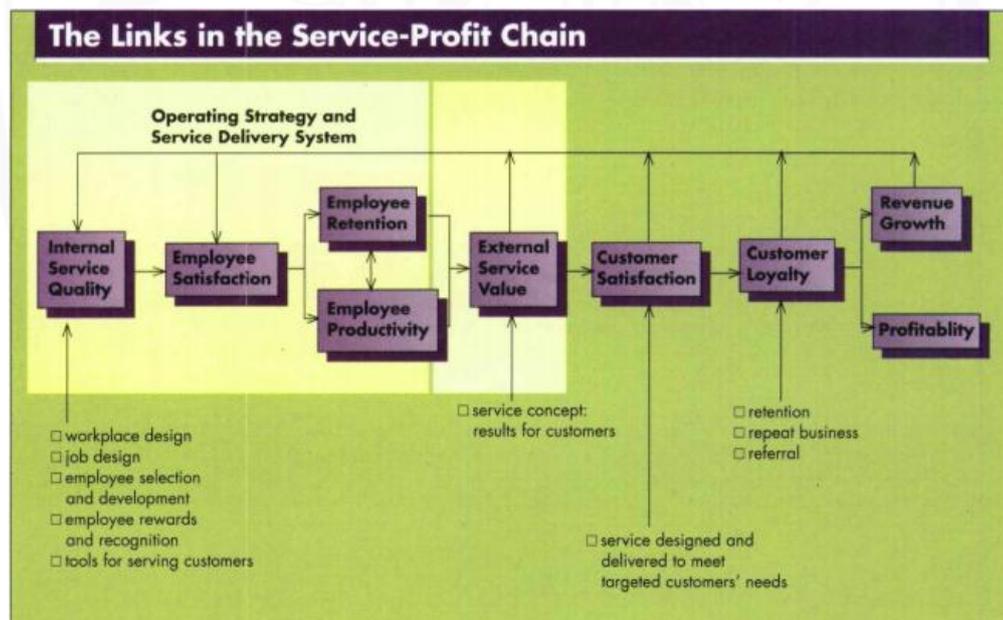
### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sumber utama keunggulan kompetitif perusahaan, terutama dalam industri jasa (Margaretha dan Tjahyadi, 2011). Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna sehingga orang akan berbeda dalam mengartikannya. Keragaman definisi kualitas sangat bergantung pada konteksnya. Banyak pakar yang memberikan definisi “kualitas” berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Definisi yang dirumuskan Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2005:10) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2001:61) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Sebuah teori mengenai kualitas telah dikemukakan oleh Heskett et al. (1994:164-170) yaitu model *The Service Profit Chain* (SPC). SPC merupakan suatu rangkaian sebabakibat yang menghasilkan keuntungan dan pertumbuhan bagi perusahaan. Model SPC memberikan kontribusi yang penting pada diskusi tentang efek dari pelayanan yang baik pada pelanggan. Heskett dan koleganya memiliki asumsi bahwa yang mendasari pengembangan model SPC adalah karyawan dan pelanggan harus menjadi fokus utama manajemen.

Model SPC membentuk suatu rantai nilai yang terlihat pada gambar 2.1. Gambar tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan internal (*internal quality service*) yang diberikan perusahaan seperti tempat kerja yang nyaman, desain pekerjaan yang jelas, ada seleksi dan pengembangan karyawan,

penghargaan dan pengakuan karyawan, dan alat untuk melayani pelanggan yang baik dapat melahirkan karyawan yang puas (*employee satisfaction*). Jika karyawan merasa puas maka akan berdampak pada ketahanan karyawan (*employee retention*) dan produktivitas karyawan (*employee productivity*). Karyawan seperti itu nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan external yang baik dalam melayani konsumen. Kualitas pelayanan eksternal yang baik akan melahirkan kepuasan konsumen (*customer Satisfaction*), loyalitas konsumen (*customer loyalty*), dan pada akhirnya meningkatkan minat konsumen terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan atau organisasi.



**Gambar 2.1 Model Service Profit Chain**

Sumber: Heskett (1994:166)

Rantai nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memang memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Konsumen yang loyal akan memiliki kemauan untuk bertahan pada satu

produsen sehingga membeli ulang produknya. Loyalitas konsumen dapat diartikan dengan loyalitas WP dalam membayar pajak yang akhirnya memunculkan sikap patuh dalam membayar pajak. Maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar muncul kepatuhan WP dalam membayar pajak.

Adapun pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terpenuhi atau tidaknya lima dimensi dalam pelayanan. Menurut Parasuraman et. al. dikutip Komala (2014:27-28), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:
  - 1) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
  - 2) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
  - 3) Kesiapan untuk senantiasa membantu pelanggan
  - 4) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan
- b. Keandalan (*Reliability*)  
Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mempunyai indikator:
  - 1) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
  - 2) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
  - 3) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
  - 4) Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
  - 5) Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan
- c. Empati (*Empathy*)  
Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:
  - 1) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
  - 2) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
  - 3) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati

- 4) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya
- d. Jaminan (*Assurance*)  
Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:
  - 1) Perilaku karyawan dapat dipercaya
  - 2) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
  - 3) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
  - 4) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)  
Bukti fisik berfokus barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator:
  - 1) Penampilan peralatan
  - 2) Penampilan fasilitas fisik
  - 3) Penampilan pegawai
  - 4) Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

#### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (sebagaimana dikutip oleh Kiryanto, 2000), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan Gibson (1991) dalam Agus Budiarmanto (1999), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Novak (1989) seperti dikutip oleh Kiryanto (2000), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. wajib pajak paham dan berusaha memahami Undang Undang Perpajakan
- b. mengisi formulir pajak dengan benar
- c. menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- d. membayar pajak tepat pada waktunya

Dalam Surat Edaran Nomor SE-2/PJ./2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Direktur Jenderal Pajak juga diatur bahwa Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Kriteria tertentu tersebut adalah sebagaimana berikut:

- a. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi :
  - 1) penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
  - 2) penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
  - 3) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir 2) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya;
- b. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

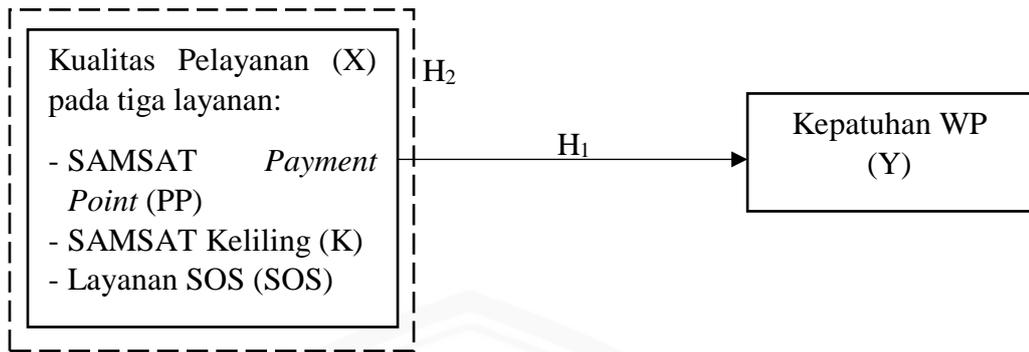
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
- i. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
  - ii. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik; dan
- d. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **C. Hipotesa Penelitian**

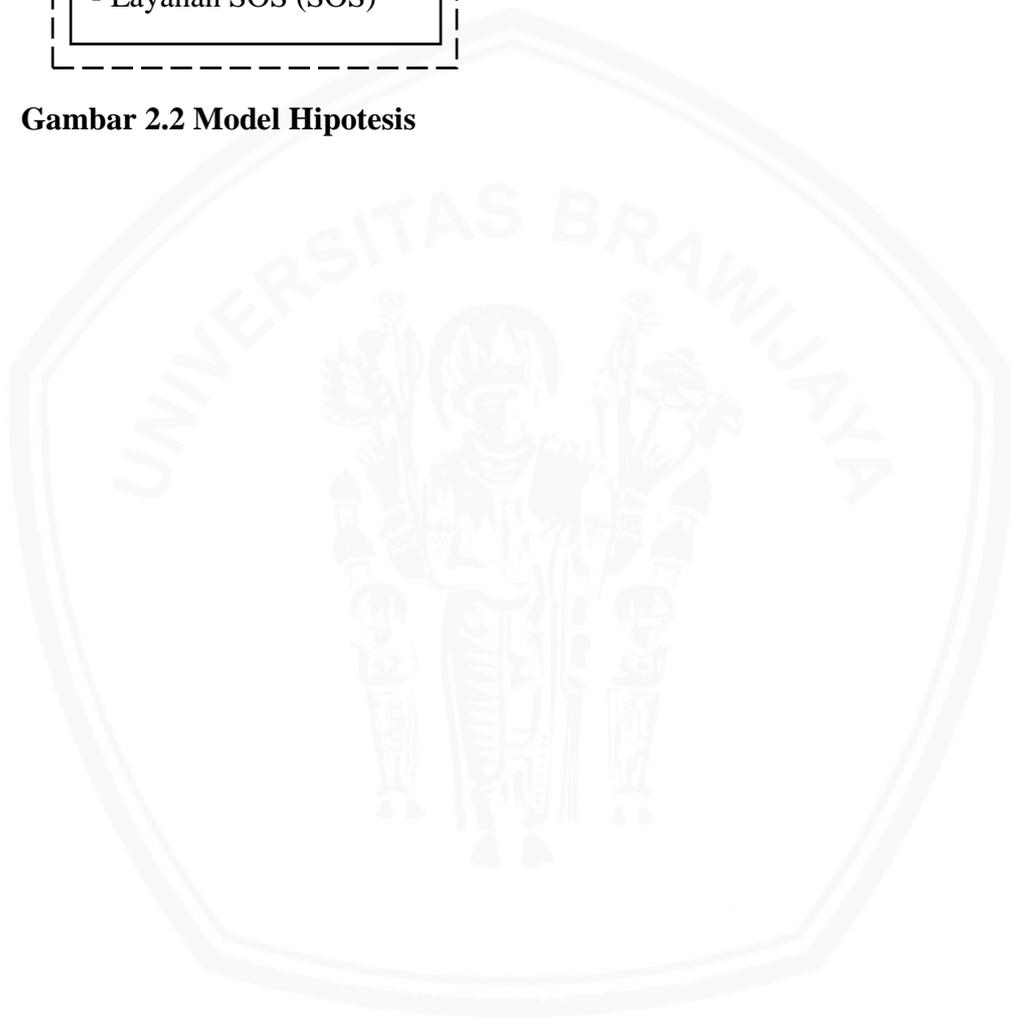
Menurut Sugiyono (2016:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Maka variabel-variabel yang telah dibentuk digambarkan dalam sebuah model hipotesis (lihat gambar 2.2).

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

H<sub>2</sub>: Ada perbedaan antara layanan SAMSAT *payment point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.



Gambar 2.2 Model Hipotesis



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk menggambarkan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak.

Pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2016:13) adalah:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif digunakan oleh peneliti untuk mengukur atau menguji dan sehingga menghasilkan jawaban identifikasi masalah yang diukur atau diuji dengan alat uji kuantitatif.”

Sedangkan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian (Sanusi, 2014:13). Pengaturan penelitian ini dilakukan secara alamiah melalui penelitian lapangan (*field research*) menggunakan survey terhadap responden. Penelitian ini menggunakan horizon waktu *cross-sectional* karena data hanya dikumpulkan sekali selama penelitian berlangsung.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso yang masuk dalam wilayah kerja UPT Bapenda Jatim Malang Utara dan Batu Kota. Wilayah tersebut dijadikan tempat penelitian karena mencakup cakupan

wilayah yang luas dengan kondisi geografis yang masih banyak sawah, jauh dari kota yang butuh pelayanan dijadikan lebih dekat. Selain itu, masih adanya tunggakan pajak dan potensi yang masih bisa dimaksimalkan di wilayah tersebut. Lokasi dari tiga layanan unggulan SAMSAT yaitu: untuk SAMSAT *Payment Point* di Jalan Raya Thamrin dan Jalan Raya Tumpang, untuk SAMSAT keliling di jalan Raya Mangliawan dan jalan Raya Pagetan, dan untuk layanan SOS “SAMSAT *On The Spot*” mengikuti perintah dari kantor SAMSAT induk di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso di jalan Raya Ngijo No. 1, Karangploso, Malang.

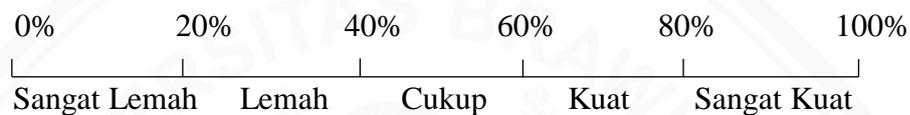
### **C. Variabel dan Pengukuran**

Variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:61). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2016:61). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Variabel-variabel yang telah ditentukan peneliti kemudian akan dijabarkan sampai menjadi beberapa indikator yang dapat diukur.

Skala pengukuran yang digunakan untuk kedua variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2003:38). Responden diminta mengisi pertanyaan dalam skala Likert dalam jumlah kategori tertentu, sebagai berikut.

1. Kategori Sangat Setuju (SS)/ Sangat Kuat diberi skor 5
2. Kategori Setuju (S)/ Kuat diberi skor 4
3. Kategori Netral (N)/ Cukup diberi skor 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS)/ Lemah diberi skor 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS)/ Sangat Lemah diberi skor 1

Kemudian data yang telah dinilai dengan skala Likert tersebut diinterpretasikan menggunakan Kriteria Interpretasi Skor (Riduwan, 2003:41):



### Gambar 3.1 Kriteria Interpretasi Skor

Sumber: Riduwan (2003:41)

Keterangan : Kriteria Interpretasi Skor

Angka 0% - 20% = sangat lemah

Angka 20,1% - 40% = lemah

Angka 40,1% - 60% = cukup

Angka 60,1% - 80% = kuat

Angka 80,1% - 100% = sangat kuat

Adapun untuk penilaian variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan WP dinilai dengan baik dan buruk sehingga data diinterpretasikan dengan sangat buruk, buruk, cukup, baik, dan sangat baik.

Variabel penelitian yang telah terkonsep dalam dimensi dan indikator disusun menjadi operasional variabel. Operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Selain itu tujuannya adalah untuk

memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul skripsi penelitian ini maka terdapat dua variabel yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Pajak
2. Kepatuhan Wajib Pajak

Agar lebih mudah untuk melihat mengenai variabel penelitian yang akan digunakan, maka penulis menjabarkan ke dalam bentuk operasionalisasi variabel yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

Variabel	Notasi	Indikator Pertanyaan	Pengukuran	Sumber
Kualitas Pelayanan (X)	Daya tanggap 1	Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan	5 poin skala Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	Parasuraman et. al. dikutip Komala (2014:27-28)
	Daya tanggap 2	Kemampuan memberikan layanan secara seksama		
	Daya tanggap 3	Kesediaan untuk senantiasa membantu WP		
	Daya tanggap 4	Kesiapan untuk merespon setiap permintaan WP		
	Kehandalan 1	Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan		
	Kehandalan 2	Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah WP		
	Kehandalan 3	Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama		
	Kehandalan 4	Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan		
	Kehandalan 5	Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan		
Empati 1	Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada WP			

Tabel 3.1 lanjutan

	Empati 2	Petugas memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua WP		
	Empati 3	Petugas melayani dengan sepenuh hati		
	Empati 4	Petugas mampu memahami kebutuhan spesifik WP nya		
	Jaminan 1	Perilaku petugas dapat dipercaya		
	Jaminan 2	WP terasa aman untuk bertransaksi		
	Jaminan 3	Petugas secara konsisten melayani dengan santun		
	Jaminan 4	Petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan WP		
	Bukti fisik 1	Penampilan peralatan		
	Bukti fisik 2	Penampilan fasilitas fisik		
	Bukti fisik 3	Penampilan pegawai		
	Bukti fisik 4	Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan		
Kepatuhan WP (Y)	Patuh 1	Secara umum memahami UU Perpajakan	5 poin skala	Novak (1989) dalam Kiryanto (2000) dan PMK Nomor 192/PMK.03/2007
	Patuh 2	Membayar pajak tepat pada waktunya	Likert, 1 untuk STS hingga 5 untuk SS	
	Patuh 3	Tidak mempunyai tunggakan pajak kendaraan bermotor		
	Patuh 4	Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan		

Sumber: data diolah

#### D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tertentu. Sedangkan yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT.

Berdasarkan data dari UPT. Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota objek Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Karangploso berjumlah 282.027 sampai dengan Desember 2017 dengan rincian yang sesuai dengan tabel 3.2.

**Tabel 3.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

No.	Kecamatan	Objek
1.	Singosari	70.332 unit
2.	Pakis	53.804 unit
3.	Lawang	40.209 unit
4.	Karangploso	31.716 unit
5.	Dau	27.560 unit
6.	Tumpang	21.083 unit
7.	Poncokusumo	20.375 unit
8.	Jabung	16.938 unit
Total		282.027 unit

Sumber: Laporan kinerja Semester II Tahun Anggaran 2017 UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara, data diolah

Sedangkan jumlah WP yang memanfaatkan layanan unggulan dari bulan Januari hingga Desember 2017 didata dalam tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Jumlah WP Pengguna Layanan Unggulan**

No.	Layanan Unggulan	Jumlah WP
1.	SAMSAT Payment Point	64.985 orang
	Payment Point Tumpang	37.478 orang
	Payment Point Lawang	27.507 orang
2.	SAMSAT Keliling	66.789 orang
	Pagi	48.627 orang
	Sore	18.162 orang
3.	SOS	7.335 orang

Sumber: Laporan Kinerja Semester II Tahun Anggaran 2017 UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara, data diolah

Karena penelitian ini terkait dengan layanan unggulan SAMSAT maka yang dijadikan populasi adalah WP yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT, yaitu populasi SAMSAT *Payment Point* sejumlah 64.985 WP, populasi SAMSAT Keliling sejumlah 66.789 WP, dan populasi SAMSAT *On The Spot* sejumlah 7.335 WP.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2016:116). Teknik sampling yang digunakan adalah sampling incidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. (Sugiyono, 2016, 124). Bila peneliti bertemu dengan orang yang kebetulan dipandang cocok sebagai sumber data maka dapat dijadikan sampel. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini berpedoman pada persamaan yang dirumuskan oleh Slovin (Riduwan, 2005:65), selain itu karena

jumlah populasi (N) diketahui dengan pasti, maka untuk menentukan ukuran sampel (n) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

d = tingkat presisi/batas toleransi kesalahan pengambilan sampel

Adapun sampel yang diambil dihitung dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu:

1. SAMSAT *Payment Point*,  $n = \frac{64.985}{64.985(0,1^2)+1} = \frac{64.985}{650,85} = 99,85 \approx 100$
2. SAMSAT Keliling,  $n = \frac{66.789}{66.789(0,1^2)+1} = \frac{66.789}{668,89} = 99,85 \approx 100$
3. SOS,  $n = \frac{7.335}{7.335(0,1^2)+1} = \frac{7.335}{74,35} = 98,65 \approx 99$

Berarti masing-masing layanan unggulan SAMSAT akan diambil sampel sebanyak 299 responden yaitu SAMSAT Keliling sebanyak 100 responden, SAMSAT *Payment Point* sebanyak 100 responden, dan layanan “SAMSAT *On The Spot*” sebanyak 99 responden.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan kuisisioner karena jumlah responden cukup besar dan tersebar di beberapa tempat. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016:199).

## F. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mengukur apa yang perlu diukur. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2016:178) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika koefisien korelasi  $r_{hitung} \geq 0,30$  maka item tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika koefisien korelasi  $r_{hitung} < 0,30$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi product moment

$X$  = Variabel independen (variabel bebas)

$Y$  = Variabel dependen (variabel terikat)

$n$  = Jumlah responden (sampel)

$\sum XY$  = Jumlah perkalian variabel bebas dan variabel terikat

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:4) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan reabilitas adalah derajat konsistensi/keajengan data dalam interval waktu tertentu. Berdasarkan definisi di atas maka maksud dari reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakutaran, kestabilan, atau konsistensi alat tersebut. Suatu alat dianggap realibel jika pada beberapa kali pengukuran terhadap subyek penelitian memperoleh hasil yang relatif sama. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik KR 21 (Sugiyono, 2016:186).

Adapun rumus statistik yang digunakan yaitu:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{M(k - M)}{ks_t^2} \right\}$$

Keterangan:

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$k$  = jumlah item dalam instrument

$M$  = mean skor total

$s_t$  = varians total

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana (*simple regression*). Uji tersebut bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menggunakan regresi linier sederhana (*simple regression*) menggunakan rumus persamaan (Riadi, 2016:146):

$$\frac{(Y - Y_1)}{Y_2 - Y_1} = \frac{(X - X_1)}{X_2 - X_1}$$

Dalam menganalisis data akan digunakan aplikasi IBM SPSS 21.0 sebagai alat bantu.

Sedangkan untuk menguji perbedaan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan WP menggunakan Analisis Varian (Anava) Satu Arah atau disebut One Way ANOVA. Uji ini digunakan untuk mengetahui perbedaan mean dari beberapa kelompok (lebih dari dua kelompok) dengan menggunakan analisis varian. Jenis data yang digunakan harus berskala interval atau rasio. Sedangkan data yang diperoleh dari kuisisioner untuk mengukur sikap atau intensitas perilaku termasuk dalam data interval (Riadi, 2016:51). Proses analisis varian menggunakan ringkasan tabel berikut (Riadi, 2016:254).

**Tabel 3.4 Anava (Analisis Varian) Satu Arah**

Sumber Varian	Derajat Kebebasan (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Mean Kuadrat (MK)	F
Kelompok (K)	$db_k = K - 1$	$JK_K = \sum \frac{(\sum X_K)^2}{n_K} - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$	$MK_K = \frac{JK_K}{db_K}$	$F = \frac{MK_K}{MK_d}$
Dalam (d)	$db_d = N - K$	$JK_d = JK_T - JK_K$	$MK_d = \frac{JK_d}{db_d}$	
Total (T)	$db_T = N - 1$	$JK_T = \sum X_T^2 - \frac{(\sum X_T)^2}{N}$	$MK_T$	

Sumber: Riadi (2016:254)

Keterangan:

F = nilai F

X = nilai observasi

$n_K$  = banyaknya objek pada kelompok k

K = banyaknya kelompok

N = banyaknya seluruh objek

Selanjutnya uji One-Way ANOVA bisa dengan mudah menggunakan aplikasi IBM SPSS 21.0.

## H. Uji Asumsi Klasik

Analisis data untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah karena menggunakan skala interval dan ratio maka sebelum pengujian harus dipenuhi prasyarat analisis terlebih dahulu, dengan asumsi bahwa data bersifat homogen, normal, linier dan berpasangan (Riduwan, 2012:184). Maka dilakukan:

### 1) Uji Homogenitas

Homogen artinya data yang dibandingkan (dikomparasikan) sejenis (bersifat homogen) maka perlu uji homogenitas (Riduwan, 2012:184). Uji homogenitas untuk persyaratan analisis regresi menggunakan teknik yang sama dengan uji homogenitas untuk persyaratan uji perbedaan. Perbedaannya terletak pada cara pengelompokan data variabel terikat. Jika pada uji perbedaan, pengelompokan data variabel terikat didasarkan pada kelompok sampel, maka pada uji homogenitas pada uji regresi, pengelompokan data variabel terikat dilakukan berdasarkan data variabel bebas. Uji Homogenitas menggunakan SPSS. Kriteria pengujian sebagai berikut.

Jika :  $X^2_{hitung} \geq X^2_{tabel}$ , maka tidak homogen

Jika :  $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$ , maka homogen

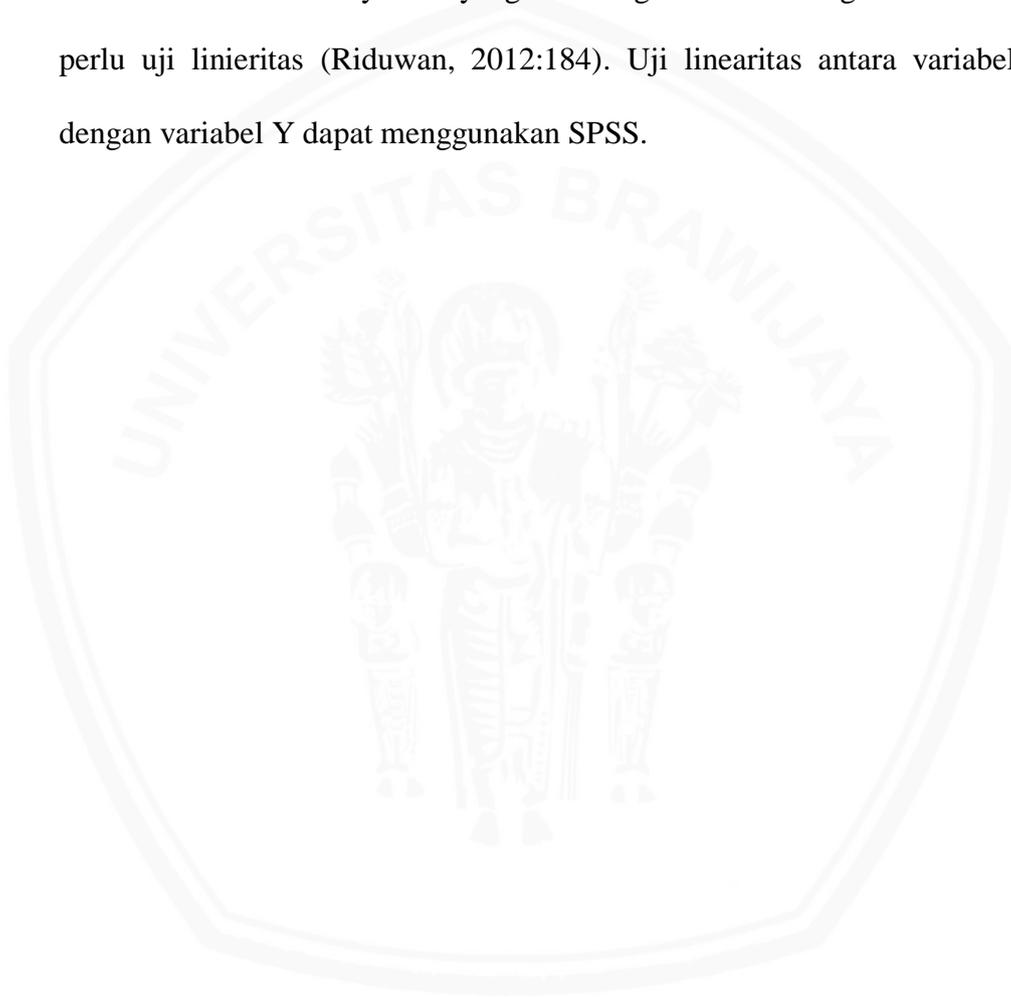
### 2) Uji Normalitas

Normal artinya data yang dihubungkan berdistribusi normal, maka perlu uji normalitas (Riduwan, 2012:184). Uji normalitas data dapat dilakukan

dengan berbagai cara, yaitu: uji Kertas Peluang Normal, uji Liliefors, dan uji Chi Kuadrat namun pengujian normalitas lebih cepat dengan menggunakan SPSS.

3) Uji Linieritas hubungan/ regresi

Bersifat linier artinya data yang dihubungkan berbentuk garis linier maka perlu uji linieritas (Riduwan, 2012:184). Uji linearitas antara variabel X dengan variabel Y dapat menggunakan SPSS.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah berfungsi sebagai ujung tombak pemungutan Pendapatan Daerah dan Pelayanan Publik yang diharapkan mampu mengimplementasikan visi dan misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa timur, yaitu:

**Visi:** Mewujudkan Jawa Timur Lebih Sejahtera Dan Berakhlak Melalui Kemandirian Fiscal Dan Pelayanan Publik yang Berkualitas.

**Misi:** 1. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam menunjang kedua misi tersebut, maka dilakukan kebijakan-kebijakan terkait dengan unsur-unsur sebagai berikut:

- **Bidang Pendapatan Daerah**, mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggungjawab dan berkelanjutan.
- **Bidang Pelayanan Publik**. Mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak lain.
- **Bidang Kelembagaan**. Mewujudkan Sumber Daya Manusia Aparatur yang potensial, integritas tinggi dan professional serta membangun system kelembagaan yang berbasis kompetensi.

Kondisi geografis/wilayah kerja operasional Malang Utara dan Batu Kota mempunyai wilayah operasional  $\pm 119.057 \text{ km}^2$  dengan batas-batas wilayah:

- Sebelah utara : Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan
- Sebelah selatan : Kecamatan Sukun Kota Malang
- Sebelah timur : Kecamatan Wajak Kabupaten Malang
- Sebelah barat : Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Wilayah tersebut meliputi 14 Kecamatan terdiri dari 153 desa dan 10 kelurahan.

Dengan rincian sebagai berikut:

1. Kabupaten Malang:

- a. Kecamatan Singosari : 14 desa, 3 kelurahan
- b. Kecamatan Pakis : 15 desa
- c. Kecamatan Lawang : 10 desa, 2 kelurahan
- d. Kecamatan Karangploso : 9 desa
- e. Kecamatan Dau : 10 desa
- f. Kecamatan Tumpang : 14 desa
- g. Kecamatan Poncokusumo: 17 desa
- h. Kecamatan Jabung : 15 desa

2. Kota Batu:

- a. Kecamatan Bumiaji : 9 desa
- b. Kecamatan Batu : 3 desa, 5 kelurahan
- c. Kecamatan Junrejo : 7 desa
- d. Kecamatan Pujon : 10 desa
- e. Kecamatan Ngantang : 13 desa

f. Kecamatan Kasembon : 6 desa

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah kerja UPT. Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota memiliki potensi per-kecamatan sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Potensi Pajak Kendaraan Bermotor**

No.	KB Samsat	Kecamatan	Objek	Potensi
1	Karangploso	Singosari	70.332 unit	Rp.27.887.876.700,-
2		Pakis	53.804 unit	Rp.21.369.758.650,-
3		Lawang	40.209 unit	Rp.16.126.734.600,-
4		Karangploso	31.716 unit	Rp.12.066.418.850,-
5		Dau	27.560 unit	Rp.13.972.012.800,-
6		Tumpeng	21.083 unit	Rp.7.058.854.000,-
7		Poncokusumo	20.375 unit	Rp.6.645.941.000,-
8		Jabung	16.938 unit	Rp.4.887.852.150,-
Jumlah I (1-8)			282.027 unit	Rp.110.015.448.750,-
9	Batu kota	Batu	45.806 unit	Rp.19.983.651.750,-
10		Bumiaji	23.672 unit	Rp.9.339.236.500,-
11		Junrejo	22.157 unit	Rp.8.919.429.350,-
12		Pujon	17.600 unit	Rp.6.315.308.250,-
13		Ngantang	14.939 unit	Rp.4.816.812.200,-
14		Kasembon	4.129 unit	Rp.1.438.435.050,-
Jumlah II (9-14)			128.303 unit	Rp.50.812.873.200,-
Total jumlah I & II			410.330 unit	Rp.160.828.321.850,-

Sumber: Laporan Kinerja Semester II Tahun Anggaran 2017 UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara, data diolah

Personil yang mendukung pelaksanaan pemungutan pajak pada UPT. Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota ada sebanyak 39 orang dengan rincian:

## a. Menurut status kepegawaian:

1. PNS : 20 orang
2. Honorer : - orang
3. PTT : 19 orang

## b. Menurut pangkat/golongan:

1. Golongan I : 1 orang
2. Golongan II : 5 orang
3. Golongan III : 12 orang
4. Golongan IV : 2 orang

## c. Menurut usia:

## PNS:

1. s/d 40 tahun : 2 orang
2. 41 s/d 50 tahun : 5 orang
3. Lebih dari 50 tahun : 13 orang

## PTT:

4. s/d 40 tahun : 19 orang

## d. Menurut Jenis Kelamin:

## PNS:

1. Laki-laki : 13 orang
2. Perempuan : 7 orang

## PTT:

1. Laki-laki : 15 orang
2. Perempuan : 4 orang

## e. Menurut pendidikan:

## PNS:

1. Pasca Sarjana : 2 orang
2. Sarjana : 10 orang
3. Sarjana Muda/Akademi: -
4. SLTA : 6 orang
5. SLTP : 1 orang
6. SD : 1 orang

## PTT:

1. Sarjana : 7 orang
2. SLTA : 12 orang

## f. Menurut penempatan:

1. UPTD : 23 orang
  - a) Organik : 14 orang
  - b) PTT : 9 orang
2. Samsat Karangploso : 9 orang
  - a) Organik : 4 orang
  - b) PTT : 5 orang
3. Samsat Batu : 7 orang
  - a) Organik : 2 orang
  - b) PTT : 5 orang

UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota dalam pelaksanaan tugasnya didukung oleh:

## 1. Sarana

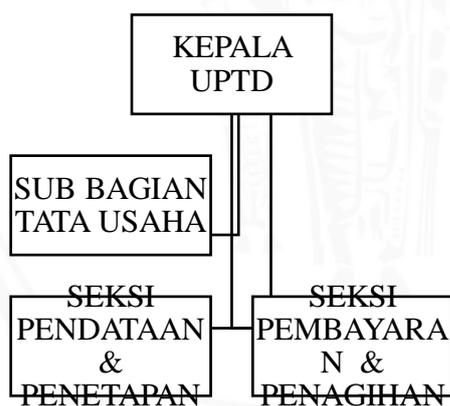
- a. Satu unit bangunan kantor UPT
- b. Satu unit bangunan rumah dinas
- c. Dua unit bangunan KB. Samsat

## 2. Prasarana

- Kendaraan Operasional:
  - Empat buah kendaraan dinas roda 4
  - 14 kendaraan dinas roda 2
- Komputer: untuk mendukung akurasi data dan tertib administrasi pada UPT/KB samsat disediakan 48 unit komputer.

Adapun struktur organisasi di UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi

Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota



**Gambar 4.1** Bagan Struktur Organisasi

Sumber: Laporan Kinerja Semester II Tahun Anggaran 2017 UPT Bapenda Provinsi Jawa Timur Malang Utara

## B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

### 1. Uji Validitas

Uji validitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid akan mempunyai arti bahwa

angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari hasil uji validitas item yang dilakukan dengan program statistik SPSS didapat hasil korelasi untuk masing-masing item dengan skor total didapat *corrected item total correlation* untuk variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini yang ditampilkan pada tabel 4.2. Hasil perhitungan yang dilakukan menunjukkan hasil yang baik, karena Syarat tersebut menurut Sugiyono (2016:178) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika koefisien korelasi  $r \geq 0,30$  maka item tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika koefisien korelasi  $r < 0,30$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid

Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dikatakan valid. Adapun ringkasan hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepatuhan WP	Y1	0,723	0,30	Valid
	Y2	0,788	0,30	Valid
	Y3	0,867	0,30	Valid
	Y4	0,851	0,30	Valid
Kualitas Pelayanan	X1	0,709	0,30	Valid
	X2	0,748	0,30	Valid
	X3	0,686	0,30	Valid
	X4	0,608	0,30	Valid
	X5	0,721	0,30	Valid
	X6	0,778	0,30	Valid
	X7	0,852	0,30	Valid
	X8	0,899	0,30	Valid
	X9	0,809	0,30	Valid

**Tabel 4.2 lanjutan**

	X10	0,855	0,30	Valid
	X11	0,826	0,30	Valid
	X12	0,880	0,30	Valid
	X13	0,860	0,30	Valid
	X14	0,848	0,30	Valid
	X15	0,825	0,30	Valid
	X16	0,878	0,30	Valid
	X17	0,842	0,30	Valid
	X18	0,791	0,30	Valid
	X19	0,790	0,30	Valid
	X20	0,733	0,30	Valid
	X21	0,836	0,30	Valid

Sumber: data diolah

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuisioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Kriteria yang digunakan untuk mengukur reliabilitas sebagai berikut.

**Tabel 4.3 Kriteria Reliabilitas**

Cronbach's alpha	Internal consistency
$\alpha \geq 0,9$	Excellent (high-stakes testing)
$0,7 \leq \alpha < 0,9$	good (low-stakes testing)
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Acceptabel
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Poor
$\alpha < 0,5$	Unacceptabel

Sumber: Riadi (2016:239)

Kuisioner dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach Alpha diatas 0,6. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan program statistik SPSS didapat

bahwa hasil koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6 untuk dua variabel penelitian yaitu variabel kepatuhan WP sebesar 0,814 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,971.

**Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kepatuhan WP	0,814	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,971	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah

### C. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat bahwa suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS 21.0 melalui prosedur Analisis Statistik Deskriptif – Frekuensi dengan melihat harga koefisien *Skewness* dan *Kurtosis* masing-masing variabel dan melalui prosedur *Explore* dengan melihat PP plot standardized residual.

**Tabel 4.5 Uji Normalitas dengan *Skewness* dan *Kurtosis***

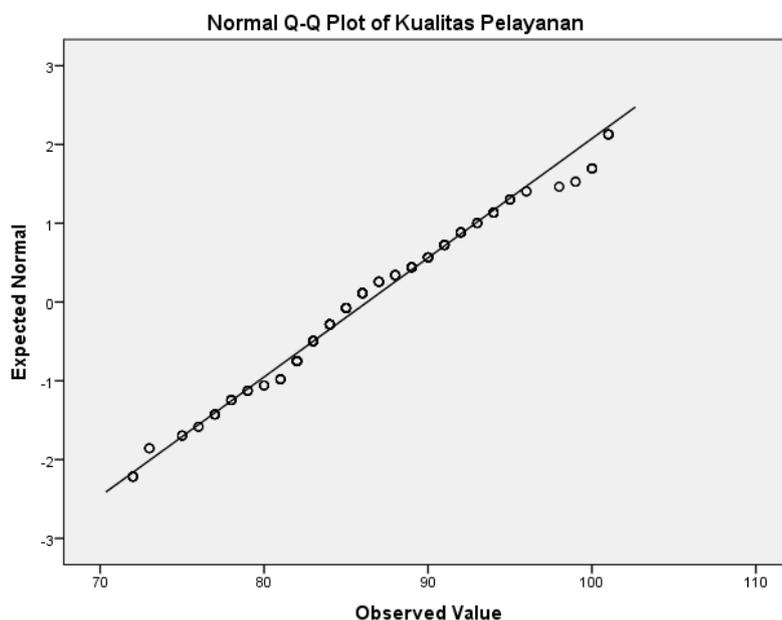
	Kualitas Pelayanan	Kepatuhan WP
N Valid	299	299
N Missing	0	0
Skewness	0,229	0,006
Std. Error of Skewness	0,141	0,141
Kurtosis	-0,104	-0,476
Std. Error of Kurtosis	0,281	0,281

Sumber: data diolah

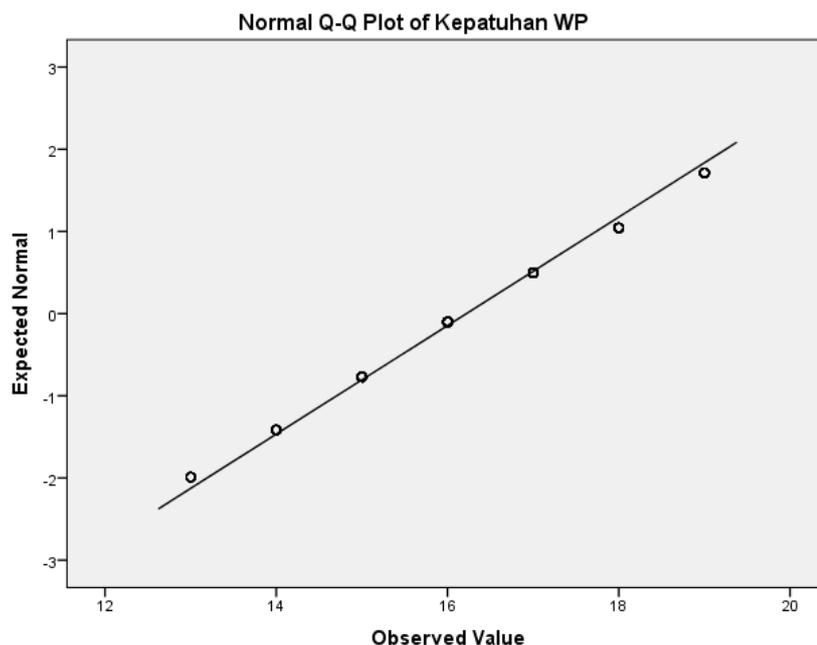
Ukuran yang digunakan untuk menyatakan data tersebut normal atau tidak adalah jika koefisien *Skewness* atau *Kurtosis* berada pada rentangan nilai -0,5

sampai dengan 0,5 maka dapat dikatakan data masing-masing variabel terdistribusi secara normal. (Sudarmanto, 2013:144). Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan untuk variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien *Skewness* sebesar 0,229 dan koefisien *Kurtosis* sebesar -0,104 yang berarti berada pada rentangan nilai -0,5 sampai 0,5. Artinya, data variabel kualitas pelayanan terdistribusi normal. Selanjutnya, variabel Kepatuhan WP memiliki koefisien *Skewness* sebesar 0,006 dan koefisien *Kurtosis* sebesar -0,476 yang berarti berada pada rentangan nilai -0,5 sampai 0,5. Artinya, data variabel kepatuhan WP juga terdistribusi normal. Berarti dengan melihat harga koefisien *Skewness* dan *Kurtosis*, variabel kualitas pelayanan maupun kepatuhan WP terdistribusi normal.

Sementara itu apabila PP plot membentuk garis diagonal maka data dinyatakan normal. Pada gambar 4.2 dan 4.3 berikut ini dapat dilihat PP plot standardized residual.



**Gambar 4.2 PP plot Kualitas Pelayanan**



**Gambar 4.3 PP plot Kepatuhan WP**

Dilihat dari gambar 4.2 dan 4.3 bahwa koordinat data pada sumbu absis *Observed Value* dan sumbu ordinat *Expected Normal* mengumpul pada garis diagonal. Hal ini berarti bahwa data cenderung berdistribusi normal. Dengan begitu, data variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan WP masing-masing cenderung berdistribusi secara normal.

## 2. Uji Homogenitas Data

Uji homogenitas dimaksudkan untuk mengetahui data sampel yang diperoleh itu dari populasi yang bervariasi homogen atau tidak. Apabila asumsi data sampel berasal dari populasi yang homogen ini tidak terpenuhi, maka kondisi tersebut menunjukkan bahwa ragam dari masing-masing sampel tidak sama. Uji homogenitas melalui Uji *Levene Statistic* yang terdapat pada prosedur *Explore* IBM SPSS 21.0. apabila nilai *significance (p value)* > alpha atau tingkat kesalahan yang ditetapkan, maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut berasal

dari populasi yang bervariasi homogen, dan sebaliknya (Sudarmanto, 2013:141).

Adapun tingkat kesalahan yang ditetapkan adalah 5%.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Homogenitas dengan *Levene Statistic***

Variabel		Levene Statistic	Sig.	Keterangan
Kepatuhan WP	Based on Mean	0,040	0,961	Homogen
	Based on Median	0,166	0,847	
	Based on Median and with adjusted df	0,166	0,847	
	Based on trimmed mean	0,036	0,965	
Kualitas Pelayanan	Based on Mean	0,226	0,798	Homogen
	Based on Median	0,308	0,735	
	Based on Median and with adjusted df	0,308	0,735	
	Based on trimmed mean	0,231	0,794	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut untuk variabel kepatuhan WP pada *based on mean* terdapat nilai *Levene Statistic* sebesar 0,040 dengan nilai sig. sebesar 0,961. Berdasarkan *based on median*, nilai *Levene Statistics* 0,166 dengan nilai sig. sebesar 0,847. Berdasarkan *based on median and with adjusted df*, nilai *Levene Statistics* 0,166 dengan nilai sig. sebesar 0,847. Berdasarkan *trimmed mean*, nilai *Levene Statistics* 0,036 dengan nilai sig. sebesar 0,965. Adapun kriteria untuk uji *Levene Statistics* adalah dengan nilai sig. diatas 0,05. Karena semua nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan WP berasal dari populasi yang homogen.

Begitu pula variabel kualitas pelayanan pada *based on mean* terdapat nilai *Levene Statistic* sebesar 0,226 dengan nilai sig. sebesar 0,798. Berdasarkan *based on median*, nilai *Levene Statistics* 0,308 dengan nilai sig. sebesar 0,735. Berdasarkan *based on median and with adjusted df*, nilai *Levene Statistics* 0,308

dengan nilai sig. sebesar 0,735. Berdasarkan *trimmed mean*, nilai *Levene Statistics* 0,231 dengan nilai sig. sebesar 0,794. Semua nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan juga berasal dari populasi yang homogen

### 3. Uji Linearitas Data

Uji linearitas digunakan untuk menguji hubungan linear satu variabel terhadap variabel yang lain. Uji linearitas sebagai persyaratan untuk melakukan analisis regresi linear. Langkah untuk menguji Linearitas adalah dengan melalui *Analyze – compare means – means* dalam IBM SPSS 21.0. Hasilnya ditampilkan dalam tabel 4.17.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan WP* Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	501,267	27	18,565	27,619	0,000
		Linearity	483,723	1	483,723	719,619	0,000
		Deviation from Linearity	17,543	26	0,675	1,004	0,463
	Within Groups		182.165	271	0,672		
	Total		683.431	298			

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 dapat disajikan bahwa harga koefisien F hitung untuk interaksi antara variabel kepatuhan WP dan kualitas pelayanan (*combined*) sebesar 501,267 dengan derajat bebas ( $df$ ) = 27, sedangkan tingkat probabilitasnya (sig.) sebesar 0,000. Sedangkan harga koefisien F hitung untuk linearity sebesar 719,619 dengan derajat bebas ( $df$ ) = 1, sedangkan tingkat

probabilitasnya (sig.) sebesar 0,000. Adapun harga koefisien F hitung untuk penyimpangan dari garis lurus (*devition from linearity*) sebesar 1,004 dengan derajat bebas (df) = 26, sedangkan tingkat probabilitasnya (sig.) sebesar 0,463.

Linearitas ditentukan menggunakan koefisien signifikansi yang terdapat pada baris *devition from linearity* dengan kriteria apabila koefisien sig. lebih besar dari tingkat kesalahan atau alpha yang ditetapkan yaitu 5% (sig. > alpha) maka dapat dinyatakan bahwa hubungan antara variabel independen dan dependen cenderung berbentuk garis lurus (linear) (Sudarmanto, 2013:207). Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan harga koefisien sig. hitung pada baris *deviation from linearity* sebesar 0,463. Karena koefisien sig. lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan WP mempunyai hubungan yang berbentuk linear (mengikuti garis lurus).

**Tabel 4.8 Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan WP**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan	0,841	0,708	0,856	0,733

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan besarnya harga koefisien korelasi (pada kolom R) antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan WP yaitu 0,841, sedangkan koefisien determinasi (pada kolom R *Square*) 0,708 atau sebesar 70,8%. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan WP bersifat searah (positif) sehingga dapat dinyatakan, apabila kualitas pelayanan meningkat maka ada kecenderungan kepatuhan WP juga meningkat, dan sebaliknya.

Adapun uji linearitas masing-masing layanan yaitu SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS) dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas Masing-Masing Layanan**

	F	Sig.	Keterangan
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan PP	0,854	0,659	Linear
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan K	1,585	0,069	Linear
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan SOS	1,309	0,194	Linear

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa masing-masing layanan memiliki nilai signifikan pada *deviation from linearity* yang besarnya lebih dari 0,05 yaitu masing-masing sebesar 0,659; 0,069; dan 0,194. Berarti variabel kepatuhan WP dan kualitas pelayanan pada masing-masing layanan SAMSAT mempunyai hubungan yang linear (mengikuti garis lurus).

#### **D. Hasil Analisis**

##### **1. Analisis Deskriptif**

###### **a. Gambaran Responden**

Gambaran responden dapat dilihat melalui data responden yang diperoleh dari 299 kuisisioner yang dibagikan dan diisi oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT. Data tersebut menggambarkan demografi dari responden. Demografi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, tempat tinggal, dan objek pajak yang dibayarkan pajaknya. Pekerjaan responden tidak dijabarkan

karena sebagian besar responden tidak mengisi data pekerjaan yang ada didalam kuisisioner. Data tersebut disajikan sebagai berikut.

**Tabel 4.10 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	225	75%
Perempuan	74	25%

Sumber: data diolah

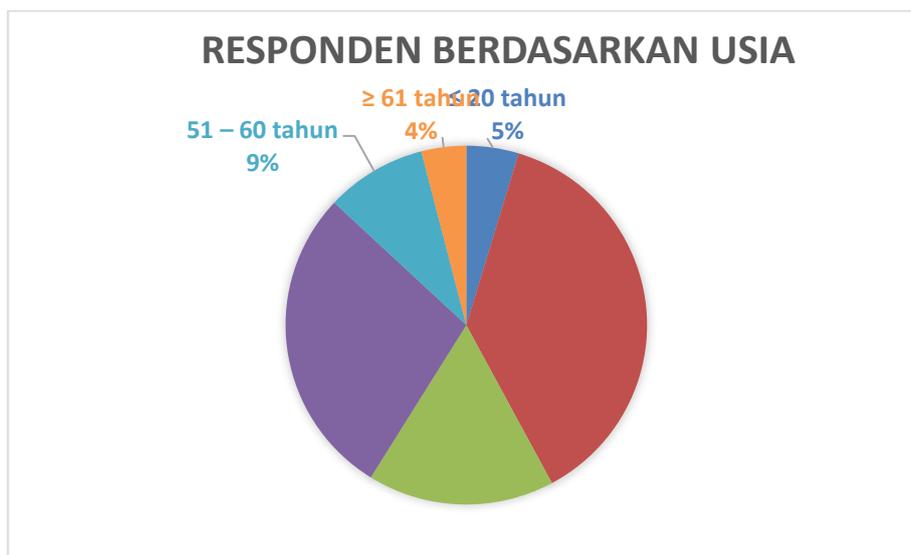
Berdasarkan tabel 4.10 maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (75%), sisanya 25% berjenis kelamin perempuan.

Sedangkan untuk demografi responden berdasarkan usia disajikan dalam tabel 4.11. Dilihat dari usianya, sebagian besar responden berusia antara 21 hingga 30 tahun (37%). Sementara itu sebanyak 28% responden berusia 41 hingga 50 tahun, 17% berusia antara 31 hingga 40 tahun, 9% berusia antara 51 hingga 60 tahun, 5% dari responden berusia 20 tahun ke bawah dan sisanya yaitu 4% berusia lebih dari 60 tahun. Hal tersebut juga digambarkan dalam diagram yang terlihat pada gambar 4.4.

**Tabel 4.11 Demografi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Prosentase
≤ 20 tahun	14	5%
21 – 30 tahun	112	37%
31 – 40 tahun	50	17%
41 – 50 tahun	84	28%
51 – 60 tahun	27	9%
≥ 61 tahun	12	4%

Sumber: data diolah



**Gambar 4.4 Diagram Demografi Responden Berdasarkan Usia**

Adapun data demografi responden berdasarkan tempat tinggal WP yang membayar pajak menggunakan layanan unggulan SAMSAT sebagai berikut.

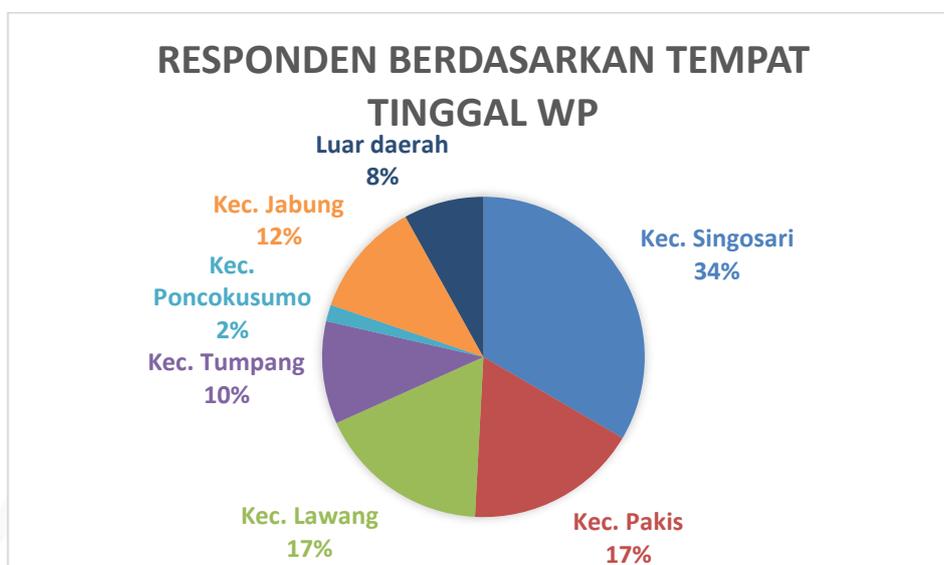
**Tabel 4.12 Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Tempat Tinggal WP	Frekuensi	Prosentase
Kec. Singosari	100	34%
Kec. Pakis	52	17%
Kec. Lawang	52	17%
Kec. Tumpang	31	10%
Kec. Poncokusumo	5	2%
Kec. Jabung	35	12%
Luar daerah	24	8%

Sumber: data diolah

Dilihat dari tempat tinggal responden sebanyak 34% responden bertempat tinggal di Kecamatan Singosari, 17% responden bertempat tinggal di Kecamatan Lawang, begitu juga responden yang tinggal di Kecamatan Pakis juga sebesar 17%, 12% bertempat tinggal di Kecamatan Jabung, 10% tinggal di Kecamatan Tumpang, 2% di Kecamatan Poncokusumo, dan 8% responden dari

responden berasal dari luar daerah/ wilayah kerja. Hal tersebut juga digambarkan dalam diagram sebagai berikut.



**Gambar 4.5 Diagram Demografi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Selanjutnya data demografi responden berdasarkan objek pajak yang dibayarkan pajaknya di layanan unggulan SAMSAT sebagai berikut.

**Tabel 4.13 Demografi Responden Berdasarkan Objek Pajak**

Objek Pajak	Frekuensi	Prosentase
Sepeda motor	261	87%
Mobil	38	13%

Sumber: data diolah

Dilihat dari objek pajak yang dibayarkan responden melalui layanan unggulan SAMSAT sebagian besar adalah sepeda motor (87%) dan sisanya 13% adalah pajak mobil.

#### **b. Deskripsi Variabel**

Deskripsi variabel dari masing-masing item merupakan gambaran distribusi frekuensi atas jawaban responden dari pertanyaan yang telah diajukan pada kuisioner. Berdasarkan lima alternatif jawaban untuk masing-masing item

adalah 1 s/d 5. Kualitas variabel kualitas pelayanan maupun kepatuhan dinilai dengan interpretasi mulai dari sangat buruk, buruk, cukup, baik, hingga sangat baik dengan menggunakan Kriteria Interpretasi Skor (Riduwan, 2003:41).

**Tabel 4.14 Interpretasi Skor**

Kriteria Interpretasi Skor	Penilaian angka	Interpretasi
0% - 20%	0 – 1	Sangat Buruk
20,1% - 40%	1,005 – 2	Buruk
40,1% - 60%	2,005 – 3	Cukup
60,1% - 80%	3,005 – 4	Baik
80,1% - 100%	4,005 – 5	Sangat baik

Sumber: Riduwan (2013:41), data diolah

#### 1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan layanan unggulan SAMSAT diukur menggunakan kuisioner yang terdiri dari 21 item pertanyaan dengan lima alternatif jawaban pada skala Likert. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban netral, skor 4 untuk jawaban setuju, skor 5 untuk jawaban sangat setuju. Berdasarkan data tersebut diperoleh tanggapan responden terkait variabel kualitas pelayanan sebagai berikut.

**Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No.	Item	Jawaban Responden										Mean
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	X.1	0	0%	1	0,3%	9	9,7%	168	56,2%	101	33,8%	4,23
2.	X.2	0	0%	0	0%	6	2%	236	78,9%	57	19,1%	4,17
3.	X.3	0	0%	0	0%	8	2,7%	252	84,3%	39	13%	4,10
4.	X.4	0	0%	0	0%	46	15,4%	182	60,9%	71	23,7%	4,08
5.	X.5	0	0%	0	0%	59	19,7%	183	61,2%	57	19,1%	3,99

**Tabel 4.15 Lanjutan**

6.	X.6	0	0%	0	0%	49	16,4%	201	67,2%	49	16,4%	4,00
7.	X.7	0	0%	0	0%	46	15,4%	169	56,6%	84	28,1%	4,13
8.	X.8	0	0%	0	0%	41	13,7%	177	59,2%	81	27,1%	4,13
9.	X.9	0	0%	0	0%	76	25,4%	196	65,6%	27	9%	3,84
10.	X.10	0	0%	3	1%	88	29,4%	186	62,2%	22	7,4%	3,76
11.	X.11	0	0%	0	0%	59	19,7%	189	63,2%	51	17,1%	3,97
12.	X.12	0	0%	0	0%	75	25,1%	169	56,5%	55	18,4%	3,93
13.	X.13	0	0%	0	0%	48	16,1%	188	62,9%	63	21,1%	4,05
14.	X.14	0	0%	0	0%	42	14%	164	54,8%	93	31,1%	4,17
15.	X.15	0	0%	0	0%	32	10,7%	203	67,9%	64	21,4%	4,11
16.	X.16	0	0%	0	0%	27	9%	222	74,2%	50	16,7%	4,08
17.	X.17	0	0%	0	0%	23	7,7%	189	63,2%	87	29,1%	4,21
18.	X.18	0	0%	0	0%	20	6,7%	143	47,8%	136	45,5%	4,39
19.	X.19	0	0%	1	0,3%	15	5%	165	56,5%	114	38,1%	4,32
20.	X.20	0	0%	0	0%	5	1,7%	148	49,5%	146	48,8%	4,47
21.	X.21	0	0%	0	0%	8	2,7%	241	80,6%	50	16,7%	4,14
<b>Mean</b>												<b>4,11</b>

Sumber: data diolah

Pada tabel 4.15 diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel kualitas pelayanan (X). Pada pertanyaan X.1 yaitu tentang kepastian informasi kapan akan dilaksanakan layanan yang diberikan petugas, 101 responden menyatakan sangat setuju (33,8%), 168 responden menyatakan setuju (56,2%), 29 responden berpendapat netral (9,7%), dan 1 orang responden menyatakan tidak setuju (0,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (54,8%) setuju bahwa petugas telah memberikan kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan. Nilai mean untuk item X.1 adalah 4,23 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.2 tentang kemampuan petugas memberikan layanan secara saksama (teliti, cermat), 57 responden menyatakan sangat setuju (19,1%), 236 responden menyatakan setuju (78,9%), dan 6 responden berpendapat netral (2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78,9%) setuju bahwa petugas telah mampu memberikan layanan secara saksama (teliti, cermat). Nilai mean untuk item X.2 adalah 4,17 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.3 tentang kesediaan petugas untuk senantiasa membantu WP, 39 responden menyatakan sangat setuju (13%), 252 responden menyatakan setuju (84,3%), dan 8 responden berpendapat netral (2,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (84,3%) setuju bahwa petugas telah bersedia untuk senantiasa membantu WP. Nilai mean untuk item X.3 adalah 4,10 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.4 tentang kesiapan petugas untuk merespon setiap permintaan WP, 71 responden menyatakan sangat setuju (23,7%), 182 responden menyatakan setuju (60,9%), dan 46 responden berpendapat netral (15,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60,9%) setuju bahwa petugas siap untuk merespon setiap permintaan WP. Nilai mean untuk item X.4 adalah 4,08 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.5 tentang kemampuan petugas merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan, 57 responden menyatakan sangat setuju (19,1%), 183 responden menyatakan setuju (61,2%), dan 59 responden berpendapat netral (19,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61,2%)

setuju bahwa petugas mampu merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan. Nilai mean untuk item X.5 adalah 3,99 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.6 tentang keinginan dan ketulusan petugas membantu mengatasi masalah, 49 responden menyatakan sangat setuju (16,4%), 201 responden menyatakan setuju (67,2%), dan 49 responden berpendapat netral (16,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67,2%) setuju bahwa petugas berkeinginan dan tulus membantu mengatasi masalah. Nilai mean untuk item X.6 adalah 4,00 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.7 tentang kemampuan petugas melaksanakan layanan pada kesempatan pertama, 84 responden menyatakan sangat setuju (28,1%), 169 responden menyatakan setuju (56,5%), dan 46 responden berpendapat netral (15,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (56,5%) setuju bahwa petugas mampu melaksanakan layanan pada kesempatan pertama. Nilai mean untuk item X.7 adalah 4,13 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.8 tentang kemampuan petugas melaksanakan layanan yang telah dijanjikan, 81 responden menyatakan sangat setuju (27,1%), 177 responden menyatakan setuju (59,2%), dan 41 responden berpendapat netral (13,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,2%) setuju bahwa petugas mampu melaksanakan layanan yang telah dijanjikan. Nilai mean untuk item X.8 adalah 4,13 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.9 tentang kemampuan petugas melaksanakan layanan tanpa kesalahan, 27 responden menyatakan sangat setuju (9%), 196 responden

menyatakan setuju (65,6%), dan 76 responden berpendapat netral (25,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (65,6%) setuju bahwa petugas mampu melaksanakan layanan tanpa kesalahan. Nilai mean untuk item X.9 adalah 3,84 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.10 tentang petugas yang memberikan perhatian secara individu kepada WP, 22 responden menyatakan sangat setuju (7,4%), 186 responden menyatakan setuju (62,2%), 88 responden berpendapat netral (29,4%), dan 3 responden berpendapat tidak setuju (1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62,2%) setuju bahwa petugas telah memberikan perhatian secara individu kepada WP. Nilai mean untuk item X.10 adalah 3,76 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.11 tentang petugas yang memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua WP, 51 responden menyatakan sangat setuju (17,1%), 189 responden menyatakan setuju (63,2%), dan 59 responden berpendapat netral (19,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (63,2%) setuju bahwa petugas memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua WP. Nilai mean untuk item X.11 adalah 3,97 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.12 tentang petugas yang melayani dengan sepenuh hati, 55 responden menyatakan sangat setuju (18,4%), 169 responden menyatakan setuju (56,5%), dan 75 responden berpendapat netral (25,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (56,5%) setuju bahwa petugas telah melayani dengan sepenuh hati. Nilai mean untuk item X.12 adalah 3,93 termasuk dalam kategori baik.

Pada item X.13 tentang kemampuan petugas memahami kebutuhan spesifik WP, 63 responden menyatakan sangat setuju (21,1%), 188 responden menyatakan setuju (62,9%), dan 48 responden berpendapat netral (16,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62,9%) setuju bahwa petugas mampu memahami kebutuhan spesifik WP. Nilai mean untuk item X.13 adalah 4,05 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.14 tentang perilaku petugas yang dapat dipercaya, 93 responden menyatakan sangat setuju (31,1%), 164 responden menyatakan setuju (54,8%), dan 42 responden berpendapat netral (14%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (54,8%) setuju bahwa perilaku petugas dapat dipercaya. Nilai mean untuk item X.14 adalah 4,17 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.15 tentang WP yang merasa aman untuk bertransaksi, 64 responden menyatakan sangat setuju (21,4%), 203 responden menyatakan setuju (67,9%), dan 32 responden berpendapat netral (10,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67,9%) setuju bahwa WP terasa aman untuk bertransaksi. Nilai mean untuk item X.15 adalah 4,11 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.16 tentang petugas yang secara konsisten melayani dengan santun, 50 responden menyatakan sangat setuju (16,7%), 222 responden menyatakan setuju (74,2%), dan 27 responden berpendapat netral (9%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (74,2%) setuju bahwa petuga

secara konsisten melayani dengan santun. Nilai mean untuk item X.16 adalah 4,08 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.17 tentang petugas yang memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan WP, 87 responden menyatakan sangat setuju (29,1%), 189 responden menyatakan setuju (67,9%), dan 32 responden berpendapat netral (10,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67,9%) setuju bahwa petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan WP. Nilai mean untuk item X.17 adalah 4,21 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.18 tentang peralatan yang digunakan untuk melayani WP tersedia secara baik dan lengkap, 136 responden menyatakan sangat setuju (45,5%), 143 responden menyatakan setuju (47,8%), dan 20 responden berpendapat netral (6,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (47,8%) setuju bahwa peralatan yang digunakan untuk melayani WP tersedia secara baik dan lengkap. Nilai mean untuk item X.18 adalah 4,39 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.19 tentang kondisi fasilitas fisik yang baik dan lengkap, 114 responden menyatakan sangat setuju (38,1%), 165 responden menyatakan setuju (56,5%), 15 responden berpendapat netral (5%), dan 1 responden berpendapat tidak setuju (0,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (56,5%) setuju bahwa kondisi fasilitas fisik baik dan lengkap. Nilai mean untuk item X.19 adalah 4,32 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.20 tentang petugas yang berpenampilan rapi dan sopan, 146 responden menyatakan sangat setuju (48,8%), 148 responden menyatakan setuju (49,5%), dan 5 responden berpendapat netral (1,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (49,5%) setuju bahwa petugas telah berpenampilan rapi dan sopan. Nilai mean untuk item X.20 adalah 4,47 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item X.21 tentang material yang digunakan untuk menginformasikan layanan dalam konsisi baik, 50 responden menyatakan sangat setuju (16,7%), 241 responden menyatakan setuju (80,6%), dan 8 responden berpendapat netral (2,7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (80,6%) setuju bahwa material yang digunakan untuk menginformasikan layanan dalam konsisi baik. Nilai mean untuk item X.21 adalah 4,14 termasuk dalam kategori sangat baik.

Dari kedua puluh satu item pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,11 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dalam layanan unggulan SAMSAT dinilai sangat baik.

## 2. Deskripsi Variabel Kepatuhan WP (Y)

Variabel kepatuhan WP diukur menggunakan kuisioner yang terdiri dari 4 item pertanyaan dengan lima alternatif jawaban pada skala likert. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban netral, skor 4 untuk jawaban setuju, skor 5 untuk jawaban sangat setuju. Berikut ini data jawaban responden.

**Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan WP (Y)**

No.	Item	Jawaban Responden										Mean
		Skor 1		Skor 2		Skor 3		Skor 4		Skor 5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	Y.1	0	0%	7	2,3%	127	42,5%	164	54,8%	1	0,3%	3,53
2.	Y.2	0	0%	0	0%	25	8,4%	188	62,9%	86	28,8%	4,20
3.	Y.3	0	0%	0	0%	52	17,4%	182	60,9%	65	21,7%	4,04
4.	Y.4	0	0%	1	0,3%	1	0,3%	162	54,2%	135	45,2%	4,44
<b>Mean</b>											<b>4,05</b>	

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi masing-masing item variabel kepatuhan WP (Y). Pada item Y.1 pernyataan mengenai pemahaman undang-undang Perpajakan secara umum, 1 responden menyatakan sangat setuju (0,3%), 164 responden menyatakan setuju (54,8%), 127 responden menjawab netral (42,5%), dan 7 responden menyatakan tidak setuju (2,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (54,8%) setuju menyatakan dirinya secara umum memahami undang-undang Perpajakan. Nilai mean untuk item Y.1 sebesar 3,53 termasuk dalam kategori baik.

Pada item Y.2 pernyataan mengenai pembayaran pajak tepat pada waktunya, 85 responden menyatakan sangat setuju (28,8%), 188 responden menyatakan setuju (62,9%), dan 25 responden menjawab netral (8,4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62,9%) setuju menyatakan dirinya telah membayar pajak tepat pada waktunya. Nilai mean untuk item Y.2 sebesar 4,20 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item Y.3 pernyataan mengenai tidak pernah mempunyai tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, 65 responden menyatakan sangat setuju (21,7%), 182 responden menyatakan setuju (60,9%), dan 52 responden menjawab netral (17,4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (60,9%) setuju menyatakan dirinya tidak pernah mempunyai tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Nilai mean untuk item Y.3 sebesar 4,04 termasuk dalam kategori sangat baik.

Pada item Y.4 pernyataan mengenai tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan, 135 responden menyatakan sangat setuju (45,2%), 162 responden menyatakan setuju (54,2%), 1 responden menjawab netral (0,3%), dan 1 responden menyatakan tidak setuju (0,3%). Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden (54,2%) setuju bahkan 42,5% menjawab sangat setuju menyatakan dirinya tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Nilai mean untuk item Y.4 sebesar 4,44 termasuk dalam kategori sangat baik.

Dari keempat item pernyataan pada variabel kepatuhan WP (Y) diperoleh nilai mean sebesar 4,05 yang termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden mempunyai kepatuhan WP yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT dinilai sangat baik.

## **2. Analisis Infrensial/Statistika**

Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dan Analisis Varian Satu Arah (One-Way ANOVA) untuk menguji hipotesis. Adapun hasilnya sebagai berikut.

### a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel 4.17.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,841 <sup>a</sup>	0,708	0,707	0,820

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.17 didapatkan hasil regresi sebagai berikut:

- a. Pada kolom R (koefisien korelasi), menunjukkan bahwa nilai hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepatuhan WP (Y) sebesar 0,841, artinya bahwa skala antara 0 – 1 kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kepatuhan WP;
- b. Nilai pada kolom R Square (koefisien determinasi/R<sup>2</sup>) menunjukkan nilai sebesar 0,708, artinya kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap kepatuhan WP sebesar 70,8% dan 29,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dari penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan uji signifikansi. Adapun hasil uji signifikansi regresi berdasarkan tabel 4.18 diperoleh nilai F sebesar 719,380 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka koefisien persamaan regresi tersebut signifikan (Riadi, 2016:158).

**Tabel 4.18 Uji Signifikansi Regresi**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	483,723	1	483,723	719,380	0,000 <sup>b</sup>
Residual	199,708	297	0,672		
Total	683,431	298			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah

**Tabel 4.19 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,417	0,622		-0,670	0,503
1 Kualitas Pelayanan	0,193	0,007	0,841	26,821	0,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Sumber: data diolah

Tabel 4.19 tentang *Coefficients* menunjukkan nilai constant (a) diperoleh -0,417, nilai slope/koefisien regresi (b) diperoleh 0,193 dengan nilai sig. 0,503. Persamaan regresi yang dapat dituliskan berdasarkan hasil tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + Bx = -0,417 + 0,193X$$

Berarti “jika kualitas pelayanan naik satu satuan, maka kepatuhan WP diprediksikan akan meningkat sebesar 0,193 (19,3%) pada konstanta -0,417”.

Adapun untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan pada masing-masing layanan unggulan terhadap Kepatuhan WP maka uji regresi dilakukan pada setiap layanan. Hasilnya ditampilkan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Tiap Layanan**

Layanan	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
PP	0,844 <sup>a</sup>	0,712	0,709	0,803
K	0,933 <sup>a</sup>	0,870	0,869	0,561
SOS	0,771 <sup>a</sup>	0,595	0,590	0,903

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh hasil uji regresi variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP pada layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* sebagai berikut:

- a. Nilai pada kolom R didapat nilai koefisien korelasi pada masing-masing layanan sebesar 0,844; 0,933 dan 0,771 positif artinya bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan WP pada layanan unggulan SAMSAT menunjukkan hubungan yang positif;
- b. Nilai pada kolom R square (koefisien determinasi) menunjukkan nilai pada masing-masing layanan sebesar 0,870; 0,712; dan 0,595 artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP pada masing-masing layanan berturut-turut sebagai berikut:
  1. SAMSAT Keliling, berpengaruh sebesar 87% dan 13% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini;
  2. SAMSAT *Payment Point*, berpengaruh sebesar 71,2% dan 28,8% sisanya dipengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian ini;
  3. SAMSAT *On The Spot*, berpengaruh sebesar 59,5% dan 40,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini.

**Tabel 4.21 Uji Signifikansi Regresi Masing-Masing Layanan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
PP	Regression	156,468	1	156,468	242,731	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	63,172	98	0,645		
	Total	219,640	99			
K	Regression	207,113	1	207,113	657,135	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	30,887	98	0,315		
	Total	238,000	99			
SOS	Regression	115,886	1	115,886	142,248	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	79,023	97	0,815		
	Total	194,909	98			

Sumber: data diolah

Kriteria pengujian: nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka koefisien persamaan regresi signifikan (Riadi, 2016:158)

Uji signifikansi regresi berdasarkan tabel 4.21 diatas untuk layanan SAMSAT *Payment Point* diperoleh F sebesar 242,731 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka koefisien persamaan regresi signifikan. Uji regresi untuk layanan SAMSAT Keliling diperoleh F sebesar 657,135 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka koefisien persamaan regresi signifikan. Sedangkan untuk layanan SOS diperoleh F sebesar 142,248 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05, maka koefisien persamaan regresi signifikan.

#### **b. Analisis Varian Satu Arah (One Way ANOVA)**

Analisis Varian (Anava) Satu Arah untuk menguji perbedaan tingkat kualitas pelayanan dan kepatuhan WP antara layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, maupun SAMSAT *On The Spot*. Uji ini digunakan untuk mengetahui perbedaan mean dari beberapa kelompok (lebih

dari dua kelompok) dengan menggunakan analisis varian (Riadi, 2016:254).

Hipotesis dari penelitian:

H<sub>0</sub>: Tidak ada perbedaan antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.

H<sub>a</sub>: Ada perbedaan antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.

**Tabel 4.22 Hasil Uji ANOVA Untuk Kepatuhan WP**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23,267	2	11,634	5,216	0,006
Within Groups	660,164	296	2,230		
Total	683,431	298			

Sumber: data diolah

Kriteria pengujian (Sudarmanto, 2013:297):

- Jika Probabilitas (sig.) > 0,05, maka H<sub>0</sub> diterima
- Jika Probabilitas (sig.) < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak

Berdasarkan tabel 4.25 nilai F hitung diperoleh sebesar 5,216 dengan nilai sig. 0,006. Karena nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka dapat dimaknai bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan WP dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS). Karena terdapat perbedaan tingkat kepatuhan WP diantara tiga layanan unggulan SAMSAT tersebut diatas, maka perlu dilakukan uji lanjut.

Salah satunya cara uji lanjut bisa menggunakan Uji LSD dan Uji HSD (Uji Tukey) yang terdapat dalam pilihan prosedur Post Hoc yang ada di IBM SPSS. Hasil dari uji lanjut tersebut dapat dilihat pada tabel 4.23 berikut.

**Tabel 4.23 Uji Lanjut dengan Uji LSD dan Uji HSD (Uji Tukey)**

Dependent Variable: Kepatuhan WP							
	(I) kelompok	(J) kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	1	2	0,050	0,211	0,970	-0,45	0,55
		3	-0,566*	0,212	0,022	-1,06	-0,07
	2	1	-0,050	0,211	0,970	-0,55	0,45
		3	-0,616*	0,212	0,011	-1,11	-0,12
	3	1	0,566*	0,212	0,022	0,07	1,06
		2	0,616*	0,212	0,011	0,12	1,11
LSD	1	2	0,050	0,211	0,813	-0,37	0,47
		3	-0,566*	0,212	0,008	-0,98	-0,15
	2	1	-0,050	0,211	0,813	-0,47	0,37
		3	-0,616*	0,212	0,004	-1,03	-0,20
	3	1	0,566*	0,212	0,008	0,15	0,98
		2	0,616*	0,212	0,004	0,20	1,03

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Sumber: data diolah

Kriteria pengujian:

- Jika Probabilitas (sig.) > 0,05, maka Ho diterima
- Jika Probabilitas (sig.) < 0,05, maka Ho ditolak

Kesimpulan hasil uji lanjut diatas dapat dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 4.24 Kesimpulan Hasil Uji Lanjut**

Layanan	Perbedaan rerata	Sig.	Pengujian	Keputusan
PP vs K	0,050	0,970	Sig. > 0,05	Tidak signifikan
PP vs SOS	-0,566	0,022	Sig < 0,05	Signifikan
K vs SOS	-0,616	0,011	Sig. < 0,05	Signifikan

Sumber: data diolah

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan WP yang menggunakan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP) dengan layanan SAMSAT Keliling (K) tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Sementara tingkat kepatuhan WP yang menggunakan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP) dengan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) maupun layanan SAMSAT Keliling (K) dengan layanan SAMSAT *On The Spot* (SOS) ada perbedaan yang signifikan.

Selanjutnya, dilakukan uji ANOVA untuk variabel Kualitas Pelayanan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan.

**Tabel 4.25 Hasil Uji ANOVA untuk Kualitas Pelayanan**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	96,832	2	48,416	1,110	0,331
Within Groups	12914,854	296	43,631		
Total	13011,686	298			

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 4.25 nilai F hitung diperoleh sebesar 1,110 dengan nilai sig. 0,331 karena nilai sig. lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS).

## E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang ada di wilayah kerja SAMSAT Karangploso atau UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang

Utara dan Batu Kota. Selain itu juga untuk mengetahui perbedaan antara layanan unggulan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*. Hasil penelitian digambarkan sebagai berikut

Pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut.

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap Kepatuhan Waji Pajak (Y)**

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil ini dibuktikan dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari alpha 5% ( $0,000 < 0,050$ ). Berdasarkan nilai slope/koeffisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,193 dan bertanda positif, maka apabila variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan tiap satuan maka variabel kepatuhan WP akan meningkat sebesar 0,193.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pajak mempengaruhi kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban Perpajakan yaitu membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai baik dari segi daya tanggap petugas dalam melayanani, kehandalan petugas, sikap empati petugas terhadap WP, jaminan yang diberikan petugas, dan bukti fisik yang digunakan melayanani WP. Perasaan aman, nyaman, senang yang diterima WP melalui pelayanan itulah yang semakin mendorong WP mau

melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini membenarkan teori *The Service Profit Chain* yang dikemukakan Heskett et al. (1994) yang menyatakan kualitas pelayanan bisa menghasilkan loyalitas konsumen atau dalam hal perpajakan yaitu kepatuhan WP. Didukung juga oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Awaluddin, dkk (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka akan dapat meningkatkan kepatuhan WP.

Adapun hasil pengujian masing-masing kualitas pelayanan layanan unggulan SAMSAT, terlihat SAMSAT Keliling memiliki pengaruh paling besar terhadap kepatuhan yaitu sebesar 87%, selanjutnya disusul oleh SAMSAT *Payment Point* berpengaruh sebesar 71,2% dan yang terakhir adalah SAMSAT *On The Spot* sebesar 59,5%. Berarti masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajak seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran WP, tingkat pendidikan, dan lain sebagainya. Terlepas dari itu semua, ketiga layanan unggulan SAMSAT tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar dalam peningkatan kepatuhan WP, yaitu lebih dari 50% kepatuhan WP dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

## **2. Perbedaan Layanan Unggulan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS)**

H<sub>0</sub>: Tidak ada perbedaan antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.

H<sub>a</sub>: Ada perbedaan antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot*.

Perbedaan antara layanan SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* dalam penelitian ini dilihat dari sisi Kualitas Pelayanan yang diberikan SAMSAT dan Kepatuhan WP pada masing-masing layanan.

#### **a. Kualitas Pelayanan**

Penelitian membuktikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS). Hasil ini dibuktikan dengan nilai probabilitas (sig.) lebih besar dari *alpha* 5% ( $0,331 > 0,05$ ). Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada WP di tiga layanan unggulan SAMSAT tersebut WP menilai kualitas pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, terlihat rata-rata nilai dari kualitas pelayanan SAMSAT *Payment Point* sebesar 4,05, SAMSAT Keliling sebesar 4,10, dan SAMSAT *On The Spot* sebesar 4,11. Hasil tersebut menunjukkan antara layanan satu dengan lainnya memiliki penilaian sangat baik yang hanya sedikit selisihnya.

#### **b. Kepatuhan WP**

Penelitian membuktikan bahwa dari kepatuhan WP yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan WP dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS). Hasil

tersebut ditunjukkan dengan nilai probabilitas (sig.) yang lebih kecil dari  $\alpha$  5% ( $0,006 < 0,050$ ). Kemudian dilakukan uji lanjut dengan Uji LSD dan Uji HSD (Uji Tukey). Hasil dari uji tersebut dapat bahwa tingkat kepatuhan WP yang menggunakan layanan SAMSAT *Payment Point* dengan layanan SAMSAT Keliling terdapat tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Sementara tingkat kepatuhan WP yang menggunakan layanan SAMSAT *Payment Point* dengan layanan SOS maupun layanan SAMSAT Keliling dengan layanan SOS terdapat perbedaan yang signifikan.

Perbedaan tersebut bisa dikarenakan letak layanan SAMSAT Keliling yang beroperasi di tempat keramaian yaitu depan pasar Singosari dan tempat Wisata Pemandian Wendit. Kedua lokasi tersebut tidak jauh dari perkotaan. Selain itu, SAMSAT Keliling juga di Wendit melayani di pagi hari saat WP mulai bekerja dan di Singosari melayani di sore saat WP pulang bekerja sehingga dengan dua waktu tersebut bisa jadi alternatif bagi WP. Adapun SAMSAT *Payment Point* baik Lawang maupun Tumpang lokasinya jauh dari kota dan hanya satu waktu yaitu di pagi hari. Sedangkan SAMSAT *On The Spot* memang mempunyai keunggulan bisa dipanggil ke lembaga/instansi yang mana pekerjanya ingin membayarkan pajak secara bersama-sama, namun untuk melakukan panggilan harus mengurus administrasi di kantor UPT. Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota terlebih dahulu.

Pada penelitian ini membuktikan bahwa walaupun tidak ada perbedaan signifikan pada kualitas pelayanan namun kepatuhan WP berdasarkan kualitas pelayanan ketiga layanan unggulan yaitu SAMSAT *Payment Point*, SAMSAT

Keliling, dan SAMSAT *On The Spot* terdapat perbedaan yang signifikan. Berarti ada faktor lain yang menyebabkan perbedaan signifikan pada kepatuhan WP. Faktor lain tersebut bisa saja dari pengetahuan WP, kesadaran WP, kepuasan WP, dan lain sebagainya.

Walaupun begitu usaha yang dilakukan SAMSAT Karangploso dalam memunculkan inovasi dan menjaga kualitas pelayanan yang baik bernilai positif dengan dibuktikan melalui item pernyataan yang diajukan untuk variabel kepatuhan WP (Y) diperoleh nilai mean sebesar 4,05 yang termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden yang menggunakan layanan unggulan SAMSAT mempunyai tingkat kepatuhan yang dinilai sudah baik. Dengan begitu, keberadaan layanan unggulan SAMSAT tersebut semakin menambah alternatif pembayaran dan akses pembayaran PKB yang mudah sehingga WP tidak hanya bergantung pada layanan kantor SAMSAT induk saja dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain:

1. Temuan hasil penelitian membuktikan bahwa selain kualitas pelayanan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan WP dengan bukti bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 70,7% terhadap kepatuhan WP, sedangkan ada 29,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan kuisioner dalam teknik pengumpulan datanya. Kemungkinan data yang terkumpul hanya menggambarkan opini sesuai

persepsi para responden dalam memahami dan menjawab pertanyaan pada kuisisioner, sehingga terjadinya bias sangat memungkinkan. Hal ini disebabkan perbedaan sudut pandang antara peneliti dan para responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan diterima.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian berdasarkan Analisis Regresi Linear Sederhana menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP dan pengaruh kualitas pelayanan pada masing-masing layanan berturut-turut sebagai berikut:
  - a. SAMSAT Keliling, berpengaruh sebesar 87% dan 13% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini;
  - b. SAMSAT *Payment Point*, berpengaruh sebesar 71,2% dan 28,8% sisanya dipengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian ini;
  - c. SAMSAT *On The Spot*, berpengaruh sebesar 59,5% dan 40,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini.
2. Hasil Analisis ANOVA menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara kepatuhan WP dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS). Perbedaan kepatuhan WP tersebut dapat dikarenakan faktor lain dari variabel yang diteliti. Sedangkan antara kualitas pelayanan dengan layanan SAMSAT *Payment Point* (PP), SAMSAT Keliling (K), dan SAMSAT *On The Spot* (SOS) tidak ada perbedaan yang signifikan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi UPT Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota sebagai berikut:

1. UPT Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama SAMSAT Karangploso diharapkan dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan layanan unggulan sehingga kedepannya dapat lebih meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan unggulan dan meningkatkan kepatuhan WP.
2. Diharapkan UPT Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama SAMSAT Karangploso dapat menganalisa dan mempertimbangkan kembali faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan, dikarenakan ada 27,8% kepatuhan WP dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Diharapkan UPT Bapenda Provinsi Jatim Malang Utara dan Batu Kota serta Kantor Bersama SAMSAT Karangploso dapat memunculkan inovasi-inovasi baru agar dapat lebih mempermudah dalam pembayaran PKB.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan pada variabel-variabel lain yang juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP, yang berdasarkan hasil penelitian 27,8% kepatuhan WP dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini seperti kesadaran WP, kepuasan WP, pengetahuan perpajakan WP, dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Awaluddin, Ishak, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Volume II Hal. 109.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bohari. 2012. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Brotodihardjo, R. Santoso. 2008. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Budiatmanto, Agus. 1999. Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983. *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*.
- Darwin. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Direktorat Penyusun APBN. 2017. Informasi APBN 2017. Akses pada data-apbn.kemenkeu.go.id tanggal 15 November 2017.
- Harjo, Dwikoro. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Heskett, James L.; Jones, Thomas O.; Loveman, Garry W.; Sasser, W. Earl; and Schlesinger, Leonard A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, March-April, (164-170).
- Karina, N dan Budiarmo, N. 2016. Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 715-722.
- Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. *EKOBIS*. Vol. 1 No. 1, hal. 41 – 52.
- Komala, Kirana Cipta. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Universitas Brawijaya. *Skripsi*.

- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Alih Bahasa Alexander Sindoro, penyunting Bahasa Bambang Sarwiji*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Index.
- Kuncoro, Mudrajad. 2014. *Otonomi dan Pembangunan Daerah: Reformasi, Perencanaan, Strategi, dan Peluang*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Margaretha, Yolla dan Tjahyadi, Rully A. 2011. Customer-Employee Relationship: Pengujian Model Service-Profit Chain (SPC) (Studi Empirik Pada Kantor Cabang Pusat Bank BCA Di Bandung). *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2011 (Semantik 2011)*.
- Narita AS, Azalea, dkk. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 6 (2) Hal. 87-96 akses pada [ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik](http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik).
- Republik Indonesia. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Riduwan. 2012. *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rosdiana, Haulah, dan Slamet Irianto. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rozack Abdul. 2017. *Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor*. Akses pada [www.jawapos.com/radarsurabaya](http://www.jawapos.com/radarsurabaya) tanggal 22/01/2018.
- Saidi, Muhammad Djafar. 2007. *Pembaharuan Hukum Pajak Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Siregar, Yuli Anita, dkk. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap

Wajib Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Akses pada [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id)

Solicha, Evi. 2015. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Ditinjau Dari Penerapan Tiga Layanan Unggulan SAMSAT Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)*. Vol. 5 No.2 akses pada [perpajakan.studentjournal.ub.ac.id](http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id)

Sudarmanto, R. Gunawan. 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistics 19*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Sayodih. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy, Chandra, dan Gregorius. 2005. *Service quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_.2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi. Gerry.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing. McGraw Hill Inc*, Int'l Edition: New York.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

#### KUISISIONER PENELITIAN

Pengaruh Perbedaan Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT  
terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT  
Karangploso

Saya Farah Dewi Anggraini, mahasiswa Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi, Program Studi Perpajakan bermaksud melaksanakan penelitian mengenai “Pengaruh Perbedaan Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso”. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan sangat bermanfaat baik bagi peneliti, lembaga institusi, masyarakat, pemerintah, maupun pihak-pihak lain yang memerlukan.

Untuk itu, saya mohon kesediaan responden untuk turut berpartisipasi dalam mengisi lembar pernyataan yang sudah disediakan. Informasi atau keterangan yang akan diberikan nanti akan dijamin kerahasiannya, dan hanya akan diketahui oleh peneliti dan pihak yang berkompeten. Atas kesempatan waktunya, saya sampaikan terimakasih.

Nama Wajib Pajak :  
Umur :  
Pekerjaan :  
Jenis Kelamin :  
 Laki-laki  
 Perempuan

Tempat Tinggal :  
 Kec. Singosari     Kec. Karangploso     Kec. Poncokusumo  
 Kec. Pakis         Kec. Dau                 Kec. Jabung  
 Kec. Lawang       Kec. Tumpang         Daerah Lain/luar daerah

Objek Pajak :  
 sepeda motor  
 mobil  
 lainnya

Layanan yang digunakan :  
 SAMSAT *Payment Point*  
 SAMSAT Keliling  
 Layanan SAMSAT *On The Spot*(SOS)

Keterangan Cara Pengisian:

Berilah tanda centang (√) pada kolom yang menurut Anda sesuai dengan pernyataan.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### Kualitas Pelayanan dalam Layanan Unggulan SAMSAT

No.	Pernyataan	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
A.	Daya Tanggap					
1.	Petugas memberikan kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan					
2.	Petugas mampu memberikan layanan secara saksama (teliti, cermat)					
3.	Petugas bersedia untuk senantiasa membantu WP					
4.	Petugas siap untuk merespon setiap permintaan WP					
B.	Kehandalan					
5.	Petugas mampu merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan					
6.	Petugas berkeinginan dan tulus membantu mengatasi masalah WP					
7.	Petugas mampu melaksanakan layanan pada kesempatan pertama					
8.	Petugas mampu melaksanakan layanan yang telah dijanjikan					
9.	Petugas melaksanakan layanan tanpa kesalahan					
C.	Empati					
10.	Petugas memberikan perhatian secara individu kepada WP					
11.	Petugas memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua WP					
12.	Petugas melayani dengan sepenuh hati					
13.	Petugas mampu memahami kebutuhan spesifik WP nya					
D.	Jaminan					
14.	Perilaku petugas dapat dipercaya					
15.	WP terasa aman untuk bertransaksi					
16.	Petugas secara konsisten melayani dengan					

	santun					
17.	Petugas memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan WP					
E.	Bukti Fisik					
18.	Peralatan untuk melayani WP tersedia secara baik dan lengkap					
19.	Kondisi fasilitas fisik baik dan lengkap					
20.	Petugas berpenampilan rapi dan sopan					
21.	Material yang digunakan untuk menginformasikan layanan dalam kondisi baik.					

#### **Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

NO.	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya secara umum memahami undang-undang Perpajakan					
2.	Saya membayar pajak tepat pada waktunya					
3.	Saya tidak pernah mempunyai tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor					
4.	Saya tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan					

## Lampiran 2. Data Jawaban Responden

### a. Data jawaban responden untuk Pra riset

DATA PRA RISET																												
SUBJEK	X																					X	Y				Y	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		1	2	3	4		
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	3	4	4	4	15
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	16
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5	5	5	5	20
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	95	4	5	5	5	19	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	4	4	5	5	18	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	3	4	4	5	16	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	4	5	5	5	19	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	16	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	5	5	5	5	20	
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	99	4	4	5	5	18	
11	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	4	4	4	4	16	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3	3	4	4	14	
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	4	4	4	16	
14	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	4	3	4	4	15	
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	3	3	3	3	12	
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	88	4	4	4	4	16	
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	73	3	4	4	4	15	
18	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	82	4	5	4	5	18	
19	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	75	3	4	3	4	14	

20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>71</b>	3	3	4	4	<b>14</b>
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
22	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>91</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
23	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	<b>91</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
26	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>73</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	<b>87</b>	4	5	5	4	<b>18</b>
28	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>94</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>83</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
30	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>97</b>	4	4	3	4	<b>15</b>

b. Data jawaban responden pengguna layanan SAMSAT *Payment Point*

LAYANAN SAMSAT PAYMENT POINT																											
responden	BUTIR INSTRUMEN																										
	X																					X	Y				Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		1	2	3	4	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>73</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>101</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	<b>83</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	<b>101</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>88</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>

8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	3	3	3	4	13
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	4	5	5	5	19
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	98	4	5	5	5	19	
11	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	84	3	4	3	5	15	
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	84	3	4	4	4	15	
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	87	4	4	4	5	17	
14	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	77	4	4	3	4	15	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	85	4	4	4	4	16	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	85	4	4	4	4	16	
17	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	94	4	5	4	5	18	
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4	3	3	4	14	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	86	4	4	3	4	15	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	77	3	4	4	4	15	
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	87	4	4	4	4	16	
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	3	4	3	4	14	
23	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	72	3	3	3	4	13	
24	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	94	4	5	5	5	19	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	3	4	4	4	15	
26	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	92	4	4	4	5	17	
27	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	90	4	5	4	4	17	
28	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	93	3	5	5	5	18	
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	91	4	4	4	5	17	
30	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	93	4	4	4	5	17	
31	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	92	4	5	4	4	17	
32	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	90	4	4	4	5	17	

33	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>92</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
34	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>91</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
35	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>92</b>	3	5	5	4	<b>17</b>
36	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>89</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
37	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>91</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
38	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>92</b>	3	4	5	5	<b>17</b>
39	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>96</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
40	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
41	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>85</b>	3	4	3	5	<b>15</b>
42	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>81</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
43	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
44	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>87</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
45	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>90</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
46	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
47	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>81</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
49	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>79</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>86</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
51	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>90</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
52	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>96</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
53	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>77</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
54	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	<b>76</b>	3	3	4	4	<b>14</b>
55	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>78</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
57	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>

58	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	5	4	4	17
59	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	4	4	3	4	15
60	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3	4	4	4	15
61	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	4	4	4	4	16	
62	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	86	4	4	4	4	16	
63	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	4	4	3	4	15	
64	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	87	4	4	4	4	16	
65	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	86	4	4	4	5	17	
66	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	84	3	4	5	5	17	
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4	3	4	4	15	
68	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	4	4	4	4	16	
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	3	4	3	5	15	
70	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	2	5	3	5	15	
71	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	3	4	4	4	15	
72	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	3	3	4	4	14	
73	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	88	4	4	4	4	16	
74	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	85	4	4	4	4	16	
75	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	89	4	4	4	5	17	
76	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	77	3	4	4	4	15	
77	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	89	4	5	5	5	19	
78	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	77	3	3	3	4	13	
79	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	72	3	3	3	4	13	
80	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	100	3	5	5	5	18	
81	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	85	3	4	4	4	15	
82	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	86	4	5	4	4	17	

83	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	<b>75</b>	4	3	4	4	<b>15</b>
84	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>92</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
85	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>93</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
86	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
87	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	<b>89</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	<b>91</b>	4	3	5	5	<b>17</b>
89	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>92</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
90	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
91	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	<b>101</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
92	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	<b>87</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
93	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	<b>73</b>	2	4	4	4	<b>14</b>
94	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>83</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
96	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>92</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
97	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>73</b>	2	3	4	4	<b>13</b>
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
100	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>85</b>	3	5	4	5	<b>17</b>

## c. Data jawaban responden pengguna layanan SAMSAT Keliling

LAYANAN SAMSAT KELILING																											
responden	BUTIR INSTRUMEN																										
	X																					X	Y				Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		1	2	3	4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>89</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	<b>80</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
6	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	3	5	4	5	<b>17</b>
7	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	4	3	4	5	<b>16</b>
8	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	<b>75</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	<b>101</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>79</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
11	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	<b>72</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
12	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	<b>90</b>	2	5	5	5	<b>17</b>
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	<b>75</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	<b>79</b>	4	4	4	2	<b>14</b>
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>88</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	<b>73</b>	3	3	3	4	<b>13</b>
18	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	<b>76</b>	3	3	4	4	<b>14</b>
20	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	<b>72</b>	3	3	3	4	<b>13</b>



46	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	<b>78</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
47	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>78</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
48	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>94</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
49	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	<b>95</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
51	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>86</b>	3	4	5	5	<b>17</b>
52	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>81</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
54	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
55	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
56	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>81</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
57	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>78</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
58	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>78</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
59	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>
60	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>95</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
61	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>94</b>	3	5	4	5	<b>17</b>
62	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>99</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	<b>90</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
64	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>
65	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	<b>91</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
66	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	<b>93</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
67	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	<b>91</b>	3	5	4	5	<b>17</b>
68	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	<b>89</b>	3	5	4	5	<b>17</b>
69	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>90</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
70	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>91</b>	4	4	4	5	<b>17</b>

71	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>92</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
72	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>89</b>	3	4	5	4	<b>16</b>
73	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>91</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
74	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>92</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
75	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>
76	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	<b>83</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
77	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>85</b>	4	4	3	5	<b>16</b>
78	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
80	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>83</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
81	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
82	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>82</b>	3	4	5	5	<b>17</b>
83	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
84	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>82</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
85	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
86	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
87	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	<b>83</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
88	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
89	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
90	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
91	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	<b>84</b>	3	4	3	5	<b>15</b>
92	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	<b>86</b>	3	5	3	5	<b>16</b>
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
94	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>87</b>	4	5	3	5	<b>17</b>
95	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	<b>86</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
98	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
99	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>84</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
100	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	<b>81</b>	3	4	4	4	<b>15</b>

d. Data jawaban responden pengguna layanan SAMSAT *On The Spot*

LAYANAN SAMSAT ON THE SPOT																											
responden	BUTIR INSTRUMEN																					X					Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21		1	2	3	4	
	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>89</b>	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	<b>85</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>86</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>98</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>89</b>	3	4	4	5	<b>16</b>
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>85</b>	3	5	4	5	<b>17</b>
9	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
10	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
11	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	<b>83</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
12	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>

14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3	4	4	4	15
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3	4	4	4	15
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	90	3	5	4	5	17
17	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	94	4	5	5	5	19
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	86	3	4	5	5	17
19	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	82	4	4	3	4	15
20	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82	3	4	3	4	14
21	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	82	3	4	4	4	15
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	86	3	4	4	5	16
24	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	84	3	4	4	5	16
25	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	87	4	4	4	5	17
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	95	4	4	5	5	18
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84	4	4	4	4	16
28	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	99	4	5	5	5	19
29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	4	5	5	5	19
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	80	3	4	5	4	16
31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	100	4	4	5	5	18
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	85	3	4	4	5	16
33	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	101	4	5	5	5	19
34	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	82	3	5	4	5	17
35	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	91	4	4	5	5	18
36	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	90	4	4	4	5	17
37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	88	3	5	3	5	16
38	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	4	4	4	4	16

39	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>89</b>	3	3	5	5	<b>16</b>	
40	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	
41	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>89</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	<b>79</b>	3	4	4	4	<b>15</b>		
43	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	<b>90</b>	5	5	5	3	<b>18</b>	
44	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>100</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	<b>101</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	
46	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	<b>92</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	
47	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>82</b>	3	4	5	5	<b>17</b>	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	
49	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	<b>72</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	
50	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	<b>95</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	
51	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	<b>87</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	4	5	<b>16</b>	
53	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	<b>77</b>	3	5	5	5	<b>18</b>	
54	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>92</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
55	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	
56	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	<b>88</b>	3	4	4	5	<b>16</b>	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>	
59	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	<b>87</b>	3	3	4	4	<b>14</b>	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	5	5	<b>17</b>	
61	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>	
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>101</b>	4	5	5	5	<b>19</b>	
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>85</b>	4	4	4	5	<b>17</b>	

64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>85</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
65	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>88</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
66	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	<b>93</b>	4	5	4	4	<b>17</b>
67	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>90</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	5	5	<b>17</b>
69	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	<b>83</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
70	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	<b>94</b>	4	4	5	5	<b>18</b>
71	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	<b>83</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
72	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	<b>100</b>	4	4	5	5	<b>18</b>
73	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	<b>82</b>	3	5	5	5	<b>18</b>
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
75	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>79</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
76	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	<b>82</b>	4	4	3	4	<b>15</b>
77	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	<b>91</b>	4	5	3	5	<b>17</b>
78	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	<b>75</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
79	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	<b>88</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
80	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	<b>78</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
81	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	<b>72</b>	2	4	3	4	<b>13</b>
82	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>91</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
83	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	<b>90</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
84	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	<b>85</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
85	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>101</b>	4	5	5	5	<b>19</b>
86	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	<b>88</b>	3	4	5	4	<b>16</b>
87	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	<b>80</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
88	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	<b>95</b>	4	5	5	5	<b>19</b>

89	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	<b>90</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
90	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	<b>91</b>	4	5	4	5	<b>18</b>	
91	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	<b>94</b>	4	5	4	5	<b>18</b>
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>84</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	<b>83</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
94	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>82</b>	3	4	4	4	<b>15</b>
95	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	4	4	4	4	<b>16</b>
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	<b>77</b>	3	4	3	4	<b>14</b>
97	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	<b>93</b>	4	4	4	5	<b>17</b>
98	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>86</b>	3	5	4	4	<b>16</b>
99	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	<b>84</b>	3	5	4	4	<b>16</b>

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Kualitas Pelayanan

##### 1. Uji Validitas

		Correlations																					
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	TOTAL _X
X1	Pearson Correlation	1	.640 **	.687 **	.861 **	.511 **	.563 **	.579 **	.579 **	.533 **	.623 **	.477 **	.533 **	.469 **	.581 **	.537 **	.626 **	.450 *	.357	.450 *	.539 **	.412 *	.709**
	Sig. (2- tailed)		.000	.000	.000	.004	.001	.001	.001	.002	.000	.008	.002	.009	.001	.002	.000	.013	.053	.013	.002	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.640 **	1	.488 **	.606 **	.447 *	.641 **	.588 **	.588 **	.552 **	.642 **	.429 *	.552 **	.605 **	.601 **	.581 **	.564 **	.617 **	.581 **	.617 **	.812 **	.638 **	.748**
	Sig. (2- tailed)	.000		.006	.000	.013	.000	.001	.001	.002	.000	.018	.002	.000	.000	.001	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.687 **	.488 **	1	.724 **	.504 **	.656 **	.545 **	.629 **	.505 **	.581 **	.442 *	.586 **	.587 **	.550 **	.516 **	.594 **	.419 *	.327	.419 *	.413 *	.374 *	.686**
	Sig. (2- tailed)	.000	.006		.000	.005	.000	.002	.000	.004	.001	.015	.001	.001	.002	.004	.001	.021	.078	.021	.023	.042	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.861**	.606**	.724**	1	.409*	.571**	.548**	.450*	.416*	.506**	.344	.416*	.308	.350	.317	.418*	.389*	.365*	.487**	.503**	.411*	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.025	.001	.002	.013	.022	.004	.063	.022	.098	.058	.088	.021	.033	.047	.006	.005	.024	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.511**	.447*	.504**	.409*	1	.674**	.566**	.773**	.820**	.446*	.629**	.620**	.626**	.676**	.634**	.625**	.515**	.401*	.412*	.387*	.459*	.721**
	Sig. (2-tailed)	.004	.013	.005	.025		.000	.001	.000	.000	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.028	.024	.035	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.563**	.641**	.656**	.571**	.674**	1	.592**	.699**	.755**	.553**	.468**	.651**	.640**	.597**	.674**	.660**	.532**	.524**	.638**	.537**	.587**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000		.001	.000	.000	.002	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.003	.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.579**	.588**	.545**	.548**	.566**	.592**	1	.747**	.635**	.726**	.780**	.798**	.634**	.603**	.698**	.749**	.754**	.659**	.670**	.669**	.709**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.002	.002	.001	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.579**	.588**	.629**	.450*	.773**	.699**	.747**	1	.798**	.726**	.780**	.798**	.790**	.781**	.698**	.834**	.754**	.659**	.670**	.571**	.709**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.013	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.533**	.552**	.505**	.416*	.820**	.755**	.635**	.798**	1	.631**	.688**	.685**	.769**	.661**	.660**	.713**	.648**	.554**	.567**	.352	.599**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.004	.022	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.056	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.623**	.642**	.581**	.506**	.446*	.553**	.726**	.726**	.631**	1	.728**	.772**	.738**	.688**	.627**	.664**	.722**	.716**	.722**	.678**	.763**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.004	.014	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.477**	.429*	.442*	.344	.629**	.468**	.780**	.780**	.688**	.728**	1	.892**	.713**	.675**	.698**	.726**	.701**	.690**	.561**	.502**	.733**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.008	.018	.015	.063	.000	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X12	Pearson Correlation	.533**	.552**	.586**	.416*	.620**	.651**	.798**	.798**	.685**	.772**	.892**	1	.769**	.746**	.836**	.796**	.648**	.643**	.567**	.637**	.694**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.001	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.469**	.605**	.587**	.308	.626**	.640**	.634**	.790**	.769**	.738**	.713**	.769**	1	.837**	.786**	.814**	.775**	.673**	.620**	.473**	.710**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.001	.098	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.581**	.601**	.550**	.350	.676**	.597**	.603**	.781**	.661**	.688**	.675**	.746**	.837**	1	.911**	.867**	.706**	.603**	.530**	.591**	.653**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.058	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.537**	.581**	.516**	.317	.634**	.674**	.698**	.698**	.660**	.627**	.698**	.836**	.786**	.911**	1	.864**	.634**	.533**	.453*	.585**	.585**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.004	.088	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.002	.012	.001	.001	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
X16	Pearson Correlation	.626**	.564**	.594**	.418*	.625**	.660**	.749**	.834**	.713**	.664**	.726**	.796**	.814**	.867**	.864**	1	.767**	.589**	.597**	.561**	.641**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	.450*	.617**	.419*	.389*	.515**	.532**	.754**	.754**	.648**	.722**	.701**	.648**	.775**	.706**	.634**	.767**	1	.827**	.833**	.587**	.783**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.021	.033	.004	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	.357	.581**	.327	.365*	.401*	.524**	.659**	.659**	.554**	.716**	.690**	.643**	.673**	.603**	.533**	.589**	.827**	1	.919**	.669**	.950**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.053	.001	.078	.047	.028	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X19	Pearson Correlation	.450*	.617**	.419*	.487**	.412*	.638**	.670**	.670**	.567**	.722**	.561**	.567**	.620**	.530**	.453*	.597**	.833**	.919**	1	.685**	.881**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.021	.006	.024	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.003	.012	.000	.000	.000		.000	.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X20	Pearson Correlation	.539**	.812**	.413*	.503**	.387*	.537**	.669**	.571**	.352	.678**	.502**	.637**	.473**	.591**	.585**	.561**	.587**	.669**	.685**	1	.724**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.023	.005	.035	.002	.000	.001	.056	.000	.005	.000	.008	.001	.001	.001	.001	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X21	Pearson Correlation	.412*	.638**	.374*	.411*	.459*	.587**	.709**	.709**	.599**	.763**	.733**	.694**	.710**	.653**	.585**	.641**	.783**	.950**	.881**	.724**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.042	.024	.011	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X	Pearson Correlation	.709**	.748**	.686**	.608**	.721**	.778**	.852**	.899**	.809**	.855**	.826**	.880**	.860**	.848**	.825**	.878**	.842**	.791**	.790**	.733**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																							

## 2. Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	21

## b. Kepatuhan WP

## 1. Uji Validitas

		<b>Correlations</b>				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.353	.533**	.469**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.056	.002	.009	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.353	1	.541**	.576**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.056		.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.533**	.541**	1	.745**	.867**

	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.469**	.576**	.745**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.009	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.723**	.788**	.867**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

## 2. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	4

#### Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif

**X.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.3	.3	.3
3	29	9.7	9.7	10.0
Valid 4	168	56.2	56.2	66.2
5	101	33.8	33.8	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	6	2.0	2.0	2.0
Valid 4	236	78.9	78.9	80.9
5	57	19.1	19.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	2.7	2.7	2.7
Valid 4	252	84.3	84.3	87.0
5	39	13.0	13.0	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	46	15.4	15.4	15.4
Valid 4	182	60.9	60.9	76.3
5	71	23.7	23.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	59	19.7	19.7	19.7
Valid 4	183	61.2	61.2	80.9
Valid 5	57	19.1	19.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	49	16.4	16.4	16.4
Valid 4	201	67.2	67.2	83.6
Valid 5	49	16.4	16.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	46	15.4	15.4	15.4
Valid 4	169	56.5	56.5	71.9
Valid 5	84	28.1	28.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	41	13.7	13.7	13.7
Valid 4	177	59.2	59.2	72.9
Valid 5	81	27.1	27.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	76	25.4	25.4	25.4
4	196	65.6	65.6	91.0
5	27	9.0	9.0	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.0	1.0	1.0
3	88	29.4	29.4	30.4
4	186	62.2	62.2	92.6
5	22	7.4	7.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	59	19.7	19.7	19.7
4	189	63.2	63.2	82.9
5	51	17.1	17.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	75	25.1	25.1	25.1
4	169	56.5	56.5	81.6
5	55	18.4	18.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	48	16.1	16.1	16.1
Valid 4	188	62.9	62.9	78.9
Valid 5	63	21.1	21.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	42	14.0	14.0	14.0
Valid 4	164	54.8	54.8	68.9
Valid 5	93	31.1	31.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.15**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	32	10.7	10.7	10.7
Valid 4	203	67.9	67.9	78.6
Valid 5	64	21.4	21.4	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.16**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	27	9.0	9.0	9.0
Valid 4	222	74.2	74.2	83.3
Valid 5	50	16.7	16.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.17**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	23	7.7	7.7	7.7
4	189	63.2	63.2	70.9
5	87	29.1	29.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.18**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	20	6.7	6.7	6.7
4	143	47.8	47.8	54.5
5	136	45.5	45.5	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.19**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.3	.3	.3
3	15	5.0	5.0	5.4
4	169	56.5	56.5	61.9
5	114	38.1	38.1	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.20**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	1.7	1.7	1.7
4	148	49.5	49.5	51.2
5	146	48.8	48.8	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**X.21**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	8	2.7	2.7	2.7
4	241	80.6	80.6	83.3
5	50	16.7	16.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X.1	299	2	5	4.23	.628
X.2	299	3	5	4.17	.427
X.3	299	3	5	4.10	.383
X.4	299	3	5	4.08	.621
X.5	299	3	5	3.99	.624
X.6	299	3	5	4.00	.573
X.7	299	3	5	4.13	.648
X.8	299	3	5	4.13	.626
X.9	299	3	5	3.84	.565
X.10	299	2	5	3.76	.593
X.11	299	3	5	3.97	.607
X.12	299	3	5	3.93	.657
X.13	299	3	5	4.05	.608
X.14	299	3	5	4.17	.651
X.15	299	3	5	4.11	.557
X.16	299	3	5	4.08	.502
X.17	299	3	5	4.21	.568
X.18	299	3	5	4.39	.610
X.19	299	2	5	4.32	.584
X.20	299	3	5	4.47	.533
X.21	299	3	5	4.14	.418
Valid N (listwise)	299				

Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	2.3	2.3	2.3
3	127	42.5	42.5	44.8
Valid 4	164	54.8	54.8	99.7
5	1	.3	.3	100.0
Total	299	100.0	100.0	

Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	25	8.4	8.4	8.4
Valid 4	188	62.9	62.9	71.2
5	86	28.8	28.8	100.0
Total	299	100.0	100.0	

Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	52	17.4	17.4	17.4
Valid 4	182	60.9	60.9	78.3
5	65	21.7	21.7	100.0
Total	299	100.0	100.0	

Y.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	.3	.3	.3
3	1	.3	.3	.7
Valid 4	162	54.2	54.2	54.8
5	135	45.2	45.2	100.0
Total	299	100.0	100.0	

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	299	2	5	3.53	.551
Y.2	299	3	5	4.20	.575
Y.3	299	3	5	4.04	.625
Y.4	299	2	5	4.44	.524
Valid N (listwise)	299				



## Lampiran 5. Hasil Uji Prasyarat Analisis

### 1. Hasil Uji Normalitas

#### Statistics

Kualitas Pelayanan

N	Valid	299
	Missing	0
Skewness		.229
Std. Error of Skewness		.141
Kurtosis		-.104
Std. Error of Kurtosis		.281

#### Statistics

Kepatuhan WP

N	Valid	299
	Missing	0
Skewness		.006
Std. Error of Skewness		.141
Kurtosis		-.476
Std. Error of Kurtosis		.281

### 2. Hasil Uji Homogenitas

#### Test of Homogeneity of Variance

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepatuhan WP	Based on Mean	.040	2	296	.961
	Based on Median	.166	2	296	.847
	Based on Median and with adjusted df	.166	2	292.575	.847
	Based on trimmed mean	.036	2	296	.965
	Based on Mean	.226	2	296	.798
Kualitas Pelayanan	Based on Median	.308	2	296	.735
	Based on Median and with adjusted df	.308	2	295.113	.735
	Based on trimmed mean	.231	2	296	.794

## 3. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			501.267	27	18.565	27.619	.000
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan	Between Groups	Linearity	483.723	1	483.723	719.619	.000
		Deviation from Linearity	17.543	26	.675	1.004	.463
	Within Groups		182.165	271	.672		
Total			683.431	298			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan	.841	.708	.856	.733

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			170.165	25	6.807	10.181	.000
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan PP	Between Groups	Linearity	156.468	1	156.468	234.032	.000
		Deviation from Linearity	13.698	24	.571	.854	.659
	Within Groups		49.475	74	.669		
Total			219.640	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan PP	.844	.712	.880	.775

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			217.598	25	8.704	31.569	.000
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan K	Between Groups	Linearity	207.113	1	207.113	751.204	.000
		Deviation from Linearity	10.485	24	.437	1.585	.069
Within Groups			20.402	74	.276		
Total			238.000	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan K	.933	.870	.956	.914

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			137.811	23	5.992	7.870	.000
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan SOS	Between Groups	Linearity	115.886	1	115.886	152.220	.000
		Deviation from Linearity	21.925	22	.997	1.309	.194
Within Groups			57.098	75	.761		
Total			194.909	98			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan WP * Kualitas Pelayanan SOS	.771	.595	.841	.707

## Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

### a. Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan WP

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 <sup>a</sup>	.708	.707	.820

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	483.723	1	483.723	719.380	.000 <sup>b</sup>
	Residual	199.708	297	.672		
	Total	683.431	298			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.417	.622		-.670	.503
	Kualitas Pelayanan	.193	.007	.841	26.821	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

### b. Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan SAMSAT *Payment Point* terhadap Kepatuhan WP

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.709	.803

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan PP

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.468	1	156.468	242.731	.000 <sup>b</sup>
	Residual	63.172	98	.645		
	Total	219.640	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan PP

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.040	1.031		.038	.969
	Kualitas Pelayanan PP	.187	.012	.844	15.580	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

c. Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan SAMSAT Keliling terhadap Kepatuhan WP

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 <sup>a</sup>	.870	.869	.561

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan K

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.113	1	207.113	657.135	.000 <sup>b</sup>
	Residual	30.887	98	.315		
	Total	238.000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan K

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.277	.715		-3.184	.002
1 Kualitas Pelayanan K	.212	.008	.933	25.635	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

d. Hasil Regresi Linear Kualitas Pelayanan SAMSAT *On The Spot* terhadap Kepatuhan WP

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 <sup>a</sup>	.595	.590	.903

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan SOS

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115.886	1	115.886	142.248	.000 <sup>b</sup>
Residual	79.023	97	.815		
Total	194.909	98			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan SOS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.640	1.261		1.301	.196
1 Kualitas Pelayanan SOS	.172	.014	.771	11.927	.000

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

## Lampiran 7. Hasil Uji One Way ANOVA

### Oneway

#### ANOVA

Kualitas Pelayanan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	96.832	2	48.416	1.110	.331
Within Groups	12914.854	296	43.631		
Total	13011.686	298			

### Post Hoc Tests

#### Multiple Comparisons

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

	(I) kelompok	(J) kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	1	2	-.300	.934	.945	-2.50	1.90
		3	-1.331	.937	.331	-3.54	.88
	2	1	.300	.934	.945	-1.90	2.50
		3	-1.031	.937	.514	-3.24	1.18
	3	1	1.331	.937	.331	-.88	3.54
		2	1.031	.937	.514	-1.18	3.24
LSD	1	2	-.300	.934	.748	-2.14	1.54
		3	-1.331	.937	.156	-3.17	.51
	2	1	.300	.934	.748	-1.54	2.14
		3	-1.031	.937	.272	-2.87	.81
	3	1	1.331	.937	.156	-.51	3.17
		2	1.031	.937	.272	-.81	2.87

## Homogeneous Subsets

Kualitas Pelayanan			
	kelompok	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD <sup>a,b</sup>	1	100	85.75
	2	100	86.05
	3	99	87.08
	Sig.		.331

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 99.664.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

## Oneway

### ANOVA

Kepatuhan WP

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	23.267	2	11.634	5.216	.006
Within Groups	660.164	296	2.230		
Total	683.431	298			

## Post Hoc Tests

### Multiple Comparisons

Dependent Variable: Kepatuhan WP

	(I) kelompok	(J) kelompok	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	1	2	.050	.211	.970	-.45	.55
		3	-.566*	.212	.022	-1.06	-.07
	2	1	-.050	.211	.970	-.55	.45
		3	-.616*	.212	.011	-1.11	-.12
	3	1	.566*	.212	.022	.07	1.06
		2	.616*	.212	.011	.12	1.11
LSD	1	2	.050	.211	.813	-.37	.47
		3	-.566*	.212	.008	-.98	-.15
	2	1	-.050	.211	.813	-.47	.37
		3	-.616*	.212	.004	-1.03	-.20
	3	1	.566*	.212	.008	.15	.98
		2	.616*	.212	.004	.20	1.03

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

### Homogeneous Subsets

#### Kepatuhan WP

	kelompok	N	Subset for alpha = 0.05	
			1	2
Tukey HSD <sup>a,b</sup>	2	100	16.00	
	1	100	16.05	
	3	99		16.62
	Sig.		.970	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 99.664.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.