**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI DINAS SAMSAT MEDAN SELATAN**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SABRINA DITA SANDRIA**

**173114092**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2021**

**ABSTRAK**

Tanggapan konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kepuasan wajib pajak aktual yang dirasakannya setelah pemakaian disebut sebagai kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pembayar pajak kenderaan bermotor roda dua pada bulan Juli yang jumlah populasinya tidak diketahui. Populasi yang tidak diketahui secara pasti dihitung dengan menggunakan Lemeshow yang menghasilkan sampel sebanyak 96 orang. Teknik analisa data menggunakan uji asumsi klasik dengan uji normalitas, analisa regresi linier sederhana, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan diketahui dari hasil uji t. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0.449 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak sebesar 44.89% sedangkan sisanya 55,11% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, komunikasi pemasaran, motivasi dan lain-lain.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak**

**KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



*Artinya:“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu Aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkan kamu dari azab yang pedih? (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan-Nya dengan harta dan jiwamu, itulah yang lebih baik bagimu jika kamu mengetahuinya.” (QS. ash-Shaff: 10 dan 11).*

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa risalah ummat.

Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan”. Penyusunan proposal skripsi ini ditulis bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dengan keikhlasan dan ketulusan baik langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya proposal skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan tersebut. Untuk itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. KRT. Hardi Mulyono K Surbakti. Selaku rektor Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
2. Ibu Anggia Sari Lubis, SE,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan, sekaligus Dosen Pembimbing, yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing penulis untuk bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Bapak Toni Hidayat, SE, M.SI. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
4. Seluruh staf pengajar dan pegawai di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.
5. Kepada Bapak/Ibu pimpinan di Dinas Samsat Medan Selatan, yang telah memberikan izin riset sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian.
6. Teristimewa untuk kedua orang tua, yang senantiasa tulus memberikan, motivasi, do’a, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tiada henti-hentinya,dan selalu memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Secara khusus peneliti menyampaikan terimakasih kepada kekasihku Aditya Syahputra yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.
8. Kepada Sahabatku Rina, Fitria dan Putri terimakasih banyak atas bantuan dan motivasi tiada henti dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, April 2021

Penulis,

**Sabrina Dita Sandria**

**NPM : 173114092**

**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK** i

**KATA PENGANTAR** ii

**DAFTAR ISI** v

**DAFTAR TABEL** viii

**DAFTAR GAMBAR** x

**DAFTAR LAMPIRAN** xi

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 3
  3. Batasan Masalah 3
  4. Rumusan Masalah 4
  5. Tujuan Penelitian 5
  6. Manfaat Penelitian 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 7

2.1Kerangka Teori7

2.1.1 Pajak dan Wajib Pajak7

2.1.1.1 Pengertian Pajak 7

2.1.1.2 Pengertian Wajib Pajak 8

2.1.2Kualitas Pelayanan8

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan 9

2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan 9

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak11

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak 11

2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Wajib Pajak 13

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak 14

2.2 Penelitian Terdahulu 15

* 1. Kerangka Konseptual 20

2.4 Hipotesis 21

**BAB III METODE PENELITIAN**  22

* 1. Desain Penelitian 22
  2. Populasi dan Sampel Penelitian 22
  3. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
     1. Lokasi Penelitian 24
     2. Waktu Penelitian 24
  4. Variabel dan Indikator 24

3.4.1 Variabel 24

3.4.2 Indikator 25

3.4.3 Skala Pengukuran Variabel 26

* + 1. Definisi Operasional Variabel 26
  1. Instrumen Penelitian 27
  2. Teknik Pengumpulan Data 27
  3. Uji Validitas dan Reliabilitas 29

3.7.1 Uji Validitas 29

* + 1. Uji Reliabilitas 29
  1. Teknik Analisis Data 30

3.8.1 Uji Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas 30

* + 1. Analisis Deskriptif 31
    2. Analisis Regresi Linear Sederhana 32
    3. Uji Secara Parsial (Uji t) 32

3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R2) 33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 35

* 1. Hasil Penelitian 35

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Samsat Medan Selatan 35

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan 38

4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel 41

4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen Variabel 41

4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel 42

4.1.4 Karakateristik Responden 43

4.1.5 Statistik Deskriptif 44

4.1.6 Penjelasan Distribusi Jawaban Responden atas

Variabel Penelitian 45

* + 1. Pengujian Asumsi Klasik 59

4.1.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 61

4.1.9 Hasil Uji t 62

4.1.10 Uji Koefisien Determinasi 62

* 1. Pembahasan 63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 65

* 1. Kesimpulan 65
  2. Saran 65

**DAFTAR PUSTAKA**  66

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian 24

Tabel 3.2 Skala Likert 26

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel 26

Tabel 4.1 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) 41

Tabel 4.2 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan wajib pajak (Y) 42

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 43

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 43

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 44

Tabel 4.6 *Descriptive Statistics* 45

Tabel 4.7 Tepat waktu dalam melayani wajib pajak 45

Tabel 4.8 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan 46

Tabel 4.9 Melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak 47

Tabel 4.10 Melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan 47

Tabel 4.11 Informasi mengenai pajak yang akurat 48

Tabel 4.12 Pegawai berkompeten dalam mengurus perlengkapan

administrasi wajib pajak 49

Tabel 4.13 Memberikan pelayanan dengan tulus 49

Tabel 4.14 Memberikan solusi atas keluhan pelanggan 50

Tabel 4.15 Ruang tunggu nyaman 51

Tabel 4.16 Penampilan pegawai rapi 51

Tabel 4.17 Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak 52

Tabel 4.18 Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai 53

Tabel 4.19 Wajib pajak puas dengan diadakannya survey kualitas pelayanan 54

Tabel 4.20 Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden 54

Tabel 4.21 Sistem analisis wajib pajak 55

Tabel 4.22 Analisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak 56

Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas 59

Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana 60

Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t) 61

Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinan (R2) 62

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 21

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan 38

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram 57

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot 58

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak merupakan respons konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan Kepuasan wajib pajak aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh bagaimana suatu perusahaan mampu memuaskan pelanggannya. Pada dasarnya pelanggan hanya menginginkan kepuasan dari apa yang mereka dapatkan. Pelanggan akan merasa puas jika barang atau jasa yang mereka dapatkan mampu memenuhi harapannya. Penelitian mengambil lokasi di Dinas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan. Hasil pra survey diketahui, adanya ketidakpuasan wajib pajak yang diketahui dari banyaknya keluhan dari wajib pajak tentang pelayanan yang diberikan pegawai Samsat Medan Selatan, penurunan kepatuhan dalam pembayaran pajak wajib pajak tidak mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini diketahui dari tanggapan sementara dari 30 responden yang membayar pajak di Dinas Samsat Medan Selatan.

**Tabel 1.1. Hasil Pra Survey Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan Tahun 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Skor** |
| 1 | Wajib pajak puas dengan adanya sistem penanganan keluhan dan wajib pajak yang ada di Samsat Medan Selatan. | 81 |
| 2 | Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak | 78 |
| 3 | Wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan | 75 |
| 4 | Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden atas survei yang dilakukan Samsat Medan Selatan | 82 |
| 5 | Wajib pajak puas, karena Samsat Medan Selatan memiliki sistem analisis wajib pajak yang mampu mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak | 78 |
| 6 | Wajib pajak puas, Samsat Medan Selatan menganalisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak | 81 |
|  | **Jumlah** | 475 |
|  | **Rata-rata Skor** | 79,17 |

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diketahui butir pernyataan no 2,3 dan 5 mengenai tanggapan responden tentang keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan wajib pajak, survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan, sistem analisis wajib pajak yang mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak, memiliki skor di bawah skor rata-rata 79,17 yang berarti kepuasan wajib pajak di Samsat Medan Selatan mengalami penurunan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, satu diantaranya kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah tingkatan kemampuan *(ability)* dari perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang tidak tampak dan mudah hilang. Variabel ini sangat penting karena salah satu dampak pelayanan yang memuaskan konsumen adalah peningkatan pendapatan.

Hasil survey dan wawancara dengan beberapa orang wajib pajak yang mengurus pembuatan surat tanda nomor kendaraan, diketahui bahwa pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang optimal. Kurang maksimalnya pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif atau ketidakadilan dalam pelayanan yang terlihat dari adanya wajib pajak yang tidak ikut antrian seperti wajib pajak lainnya yang kemungkinan mau memberikan tip pada petugas, kurang transfaransi yang terlihat dalam balik nama kendaraan ternyata dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang di luar ketentuan. Tambahan biaya tersebut dimulai dari proses pengambilan formulir, memasukkan persyaratan, pengambilan plat nomor dan surat tanda nomor kendaraan. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatik dari masyarakat. Namun perilaku aparatur yang melakukan tindakan penyalahgunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan.”**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Menurut Sugiyono (2017:54), “Identifikasi masalah adalah pertajaman berbagai unsur atau faktor yang terkait terhadap topik atau masalah akan diteliti.” Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang optimal yang diketahui dari perlakuan yang diskriminatif terlihat dari adanya wajib pajak yang tidak ikut antrian seperti wajib pajak lainnya yang kemungkinan mau memberikan tip pada petugas, kurang transfaransi yang terlihat dalam balik nama kendaraan ternyata dikenakan beban tambahan berupa pungutan uang di luar ketentuan. Tambahan biaya tersebut dimulai dari proses pengambilan formulir, memasukkan persyaratan, pengambilan plat nomor dan surat tanda nomor kendaraan.
2. Ketidakpuasan wajib pajak yang diketahui dari banyaknya keluhan dari wajib pajak tentang pelayanan yang diberikan, penurunan kepatuhan dalam pembayaran pajak.
   1. **Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya untuk membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian lebih fokus untuk inventarisasi masalah.

Menurut Siregar (2017:497), “Batasan masalah adalah memuat batasan masalah yang diteliti diambil dari identifikasi masalah. Batasan masalah biasanya dinyatakan dalam kalimat pernyataan”. Agar arah pembahasan tidak terlalu meluas, peneliti memberikan pembatasan dalam penulisan skripsi ini yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan.

* 1. **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah untuk menjadi penentu apakah bahasan yang akan dilakukan dalam penelitian tersebut.

Menurut Siregar (2017:497), “Rumusan masalah memuat intisari masalah yang diteliti diambil dari identifikasi masalah”. Rumusan masalah penelitian ini berdasarkan identifikasi masalah di atas adalah: **”Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Dinas Samsat Medan Selatan?”**

* 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah suatu indikasi kearah mana penelitian akan dilakukan atau data serta informasi apa yang ingin dicapai dari penelitian itu.

Menurut Siregar (2017:497), Tujuan penelitian adalah menjawab hal-hal yang ada pada perumusan masalah. Tujuan Penelitian ini adalah: **Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan.**

* 1. **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah untuk mengidentifikasi suatu masalah atau fakta secara sistematik.

Menurut Siregar (2017:497), “Manfaat atau kegunaan penelitian adalah memuat hal-hal akan dicapai dalam penelitian, bila penelitian berhasil”. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Untuk pengembangan ilmu pemasaran yang telah dipelajari, tentang pemasaran jasa dan khususnya mengenai masalah kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai menambah pengetahuan dan memperluas wawasan peneliti dalam bidang ilmu pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Bagi Dinas Samsat Medan Selatan

Sebagai sumbangan pemikiran dan masukan pada Dinas Samsat Medan Selatan, dalam hal kualitas pelayanan, dan kepuasan wajib pajak pada masa yang akan datang.

c. Bagi Universitas Muslim Nusantara Alwasliyah

Sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Kerangka Teori**

**2.1.1 Pajak dan Wajib Pajak**

**2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang berssikap memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak medapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Selanjutnya menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H (dalam Ratnawati, 2015: 1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (Peralihan kas ke sektor pemerintah berasarkan Undangundang) dapat dipaksakan dengan tiada mendapatkan jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak ada timbal balik khusus atau kontrasepsi secara langsung yang dapat ditujukan serta Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran secara umum demi kemakmuran rakyat

**2.1.1.2 Pengertian Wajib Pajak**

Wajib Pajak menurut pasal 1 angka 2 UU Ketentuan Umum Pajak (dalam Rosdiana dan Irianto, 2011:74), adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya menurut Undang – undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang – undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

**2.1.2. Kualitas Pelayanan**

**2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:157), “Kualitas layanan diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Hal yang sama menurut Alma (2011:243), “Kualitas pelayanan adalah suatu jasa atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungan produk tertentu”.

Menurut Suryani (2008:125), “Kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang sangat penting untuk diukur agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat memuaskan konsumennya”. Sedangkan menurut Laksana (2008:88), “Kualitas merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”. Kualitas pelayanan menurut Windasuri dan Susanti (2017:76) yaitu : “perbedaan antara persepsi layanan yang didapatkan pelanggan dan ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya.”

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan kualitas pelayananadalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

**2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:189), kualitas layanan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan “suara pelanggan” dalam pengambilan keputusan.
2. Dapat mengidentifikasi dan memahami prioritas layanan pelanggan.
3. Memperlancar proses identifikasi prioritas penyempurnaan layanan dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya.
4. Memungkinkan dipantaunya Kepuasan wajib pajak layanan perusahaan dan pesaing setiap waktu.

**2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2012:174-175) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliabilitas(*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh, sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultansi. Namun bila konsultan tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya, tergantung negosiasi awal). Berkaitan dengan penelitian, barang yang dikirim tidak tepat waktu sampai ke tempat tujuan membuktikan perusahaan belum mampu melayani pelanggan secara akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Pernah menelepon layanan pelanggan penyedia jasa ponsel anda? Berapa lama harus menunggu sebelum ada yang menjawab telepon? Apakah anda dilayani mesin penjawab? Apakah anda di ping-pong kesana kemari sebelum akhirnya dibantu?
3. Jaminan (*Assurances*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Bila anda harus menjalani operasio ginjal, anda tentu saja ingin mendapat jaminan bahwa dokter yang melayani anda benar-benar kompeten. Berkaitan dengan penelitian, karyawan kurang berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi pengiriman barang, sehingga konsumen harus bolak-balik untuk melengkapi perlengkapan administrasi pengiriman barang.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Berkaitan dengan penelitian yaitu karyawan kurang bersikap ramah melayani konsumen, membuktikan karyawan atau perusahaan kurang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan sehingga dinilai jelek oleh pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles),* berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, materi komunikasi perusahaan. Kolam renang yang kotor dan keruh dinilai jelek oleh pelanggan. Berkaitan dengan penelitian, ruang tunggu yang kurang nyaman akan dinilai jelek oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

**2.1.3. Kepuasan Wajib Pajak**

**2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak**

Pentingnya kepuasan wajib pajak berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan konsumen, tetapi juga oleh kepercayaan dan loyalitas merek terhadap suatu produk dan perusahaan. Bebarapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, loyalitas wajib pajak menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Seorang wajib pajak mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu: bila jasa tidak sesuai dengan harapannya setelah diterima, maka wajib pajak tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu jasa sesuai dengan harapannya, maka wajib pajak akan merasa puas sehingga suatu saat akan membutuhkan kembali jasa tersebut. Wajib pajak yang puas adalah: wajib pajak yang akan berbagi kepuasan dengan produsen. Bahkan, wajib pajak yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan wajib pajak lain.

Menurut Nuralam (2017:58), ”Kepuasan wajib pajak merupakan penilaian evaluasi purna beli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik” . Hal yang sama menurut Abdullah dan Tantri (2016:38), ”Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kepuasan wajib pajak produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.”

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:210), ”kepuasan wajib pajak adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima”. Selanjutnya menurut Aji dan Marleni (2018:1), ”kepuasan wajib pajak merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari wajib pajak dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.”

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara Kepuasan wajib pajak yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika Kepuasan wajib pajak di bawah harapan, konsumen akan tidak puas. Kalau Kepuasan wajib pajak sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Apabila Kepuasan wajib pajak melampaui harapan, konsumen akan sangat puas, senang atau bahagia.

* + - 1. **Manfaat Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan bermanfaat menurut Nuralam (2017:60) antara lain dapat berdampak positif pada loyalitas konsumen, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross selling* dan *up selling*), menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan), menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok), pelanggan juga cenderung lebih reseptif terhadap *product- line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan, meningkatkan *bargainning power relatif* perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Menurut Suryati (2015:85), terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi humoris, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut Nurfadila (2015:325), Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan konsumen akan dapat memperoleh beberapa manfaat pokok yaitu:

1. Reputasi perusahaan semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.

3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli.

4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.

5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.

6. Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan serta kebanggaan yang lebih baik.

7. Menekan gaya melayani sebagai dampak faktor familiaritas dan relasi khusus dengan pelanggan.

8. Terbukanya peluang melakukan penjualan silang (*cross selling product*).

**2.1.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Kotler (2005:102), ada 3 indikator kepuasan wajib pajak yaitu :

1. Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak

Suatu instansi yang berorientasi pada wajib pajak akan memberikan kesempatan luas pada wajib pajak untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

2. Sistem survei reputasi instansi

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan wajib pajak dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.

3. Sistem analisis wajib pajak

Instansi akan menghubungi para wajib pajak atau setidaknya mencari tahu wajib pajak yang telah melakukan transaksi dan berhenti membayar pajak atau yang telah pindah instansi, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

**2.2. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama/**  **Tahun** | **Judul** | **Hasil** | **Persamaan dan Perbedaan** | |
| **Persamaan** | **Perbedaan** |
| 1 | Yudianto  ( 2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda | Variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda karena nilai t hitungnya yang paling besar 9,796. Demikian juga nilai standardized coefficients betanya 0,743 lebih besar dari nilai standardized coefficients beta variable lainnya. | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Wajib Pajak | Objek penelitian dan tahun penelitian |
| 2 | Sulistyawati (2015) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar | Hasil analisis data diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Pelanggan | Objek penelitian dan tahun penelitian |
| 3. | Lubis  (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Pelanggan | Objek penelitian dan tahun penelitian |
| 4 | Rantansari dan Nurcahyanto  (2018) | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (studi kasus Pelayanan Pajak Penghasilan) | Hasil dari penelitian ini adalah bahwa tingkat Kepuasan wajib pajak lebih rendah dari tingkat harapan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan dan tingkat Kepuasan wajib pajak 3,27, dan tingkat harapan 3,56. Menurut level Kepuasan wajib pajak dan harapan, hasil persentasenya 91,85% dan tergolong puas. Rekomendasi dari penelitian ini adalah karyawan harus melakukan pendidikan dan pelatihan untuk memperbaiki dimensi empati dan sikap sehingga akan meningkatkan kepuasan wajib pajak | Variabel independen: Kepuasan Wajib Pajak  Variabel dependen : Pelayanan | Variabel independen:  Kualitas  Pelayanan  Variabel dependen :  Kepuasan Wajib pajak |
| 5 | Wirawan (2017) | Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kabupaten Lumajang | Hasil menunjukkan bahwa hanya dua dari lima hubungan antar dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak yang ditemukan signifikan. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, temuan penting dalam penelitian ini adalah (1) Tangible, Reliability, dan Responsiveness tidak mempunyai dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak, (2) Assurance dan Empathy mempunyai dampak penting terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Temuan juga mengungkap bahwa Assurance mempunyai efek dominan dalam mendorong Kepuasan Wajib Pajak | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Wajib Pajak | Objek penelitian dan tahun penelitian |
| 6 | Javed  (2016) | Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients’ expectations | Hasilnya mengungkapkan bahwa kepuasan pasien paling tinggi sangat terkait dengan empati di sektor publik dan daya tanggap di sektor swasta | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Konsumen | Objek Penelitian |
| 7 | Qutaishat  (2013) | Users’ Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan | The results from this study revealed that among the study’s constructs (system quality, service quality and information quality respectively) had positively affected users’ intention to use services provided by the e-government in Jordan. This indicated that designers of e-government websites should take into considerations these constructs when designing e-government websites because they affect users’ intentions to use and consequently increase the success of e-government initiatives= Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa di antara konstruk penelitian (sistem kualitas, kualitas layanan dan kualitas informasi) secara positif mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh e-government di Yordania. Ini menunjukkan bahwa perancang situs web e-government harus melakukannya mempertimbangkan konstruksi ini saat merancang situs web e-Govt karena memengaruhi niat untuk menggunakan dan akibatnya meningkatkan keberhasilan inisiatif e-government | Variabel independen: Kualitas Pelayanan  Variabel dependen : Kepuasan Konsumen | Objek Penelitian |

Tujuan dari penggunaan penelitian terdahulu untuk perbandingan hasil penelitian yang akan didapat nantinya. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yudianto ( 2013) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda.

**2.3 Kerangka Konseptual**

Menurut Sugiyono (2017:60), “Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.”

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen (wajib pajak) didefinisikan sebagai evaluasi kesadaran dan kecintaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang telah disampai kepadanya oleh produsen tertentu. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula. Semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin besar pula pengaruhnya terhadap peningkatan potensi dan penerimaan dalam hal ini pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lubis (2017) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, yang digambarkan dalam suatu kerangka konseptual sebagai berikut:

Kualitas Pelayananan (X)

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

Sumber: Tjiptono (2012:174-175)

Ha

Kepuasan Wajib Pajak (Y)

1. Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak
2. Sistem survei reputasi instansi
3. Sistem analisis wajib pajak

Sumber: Kotler (2005:102)

**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

* 1. **Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2017:31), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan”. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban yang empiris.

Berdasarkan judul penelitian ini, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha = Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dinas Samsat Medan Selatan.

H0 = Diduga Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dinas Samsat Medan Selatan.

**bAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1. Desain Penelitian**

Menurut Nurdin dan Hartati (2019:27), “Desain penelitian adalah kerangka kerja sistematis yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Desain penelitian memberikan gambaran tentang prosedur untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan untuk menjawab seluruh pertanyaan penelitian”.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sanusi (2016:13), penelitian deskriptif kuantitatif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek/objek penelitian.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif *eksplanatory*. Menurut Zulganef (2018:11), “Penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bertujuan menelaah kausalitas antar variabel yang menjelaskan suatu fenomena tertentu”. Dalam penelitian *explanatory* peneliti berusaha untuk menjelaskan atau membuktikan hubungan atau pengaruh antar variabel

**3.2. Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017: 80), “Populasi adalah: wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pembayar pajak kenderaan bermotor roda dua pada bulan Juli yang jumlah populasinya tidak diketahui.

Menurut Sugiyono (2017:81), ”sampel adalah: bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling.* Menurut Sugiyono (2017:116), ”teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.” Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020: 13), untu.k populasi yang tidak diketahui secara pasti dapat dihitung dengan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

n = 

dimana :

n= Jumlah sampel z= skor z pada kepercayaan 95%= 1,96

P= maksimal estimasi = 0,5 d= alpha (0,10) atau *sampling error*= 10%

Dari rumus tersebut di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

n=

n=96,04 (dibulatkan menjadi 96)

Berdasarkan perhitungan, maka uji sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 96 orang.

**3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian**

**3.3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada di Dinas Samsat Medan Selatan yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja KM 5,6 Sitirejo III Medan Amplas. Sumatera Utara 20217.

**3.3.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari Januari 2020 sampai Juli 2021

**Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |  |  |  |  | 1 | **2** | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Pra Riset |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Bimbingan Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Pengumpulan data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengolahan data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Laporan hasil penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Bimbingan skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Sidang meja hijau |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**3.4 Variabel dan Indikator**

**3.4.1 Variabel**

Menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono (2017:38) mendefinisikan variabel sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Dalam hal ini variabel yang diteliti terdiri dari:

1. Variabel Bebas (X)

“Variabel bebas sering disebut juga sebagai variabel stimulasi, prediktor, atau antecedent. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau dapat menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Sugiyono (2017:39). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

1. Variabel Terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2017:39), “Variabel terikat sering disebut sebagai variabel output, krtiteria, konsekuen”. Adapun yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y).

**3.4.2 Indikator**

Indikator adalah menunjukkan/menanyakan sesuatu yang menjadi petunjuk bagi sub variabel/dimensi atau variabel itu sendiri. Dari sub variabel yang sudah didapat, maka peneliti dapat menjabarkan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1) menurut Tjiptono (2012:174-175) adalah:

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

2. Indikator Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) menurut Kotler (2005: 102) adalah:

1. Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak
2. Sistem survei reputasi instansi
3. Sistem analisis wajib pajak

**3.4.3 Skala Pengukuran Variabel**

Skala ini umumnya menggunakan lima angka penelitian, untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert, jawaban responden berupa pilihan dari lima alternative yang ada yaitu :

**Tabel 3.2. Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| Alternatif Jawaban | Skor |
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

**3.4.4 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2017 : 58), Pengertian variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan metode pengukuran sikap yang menyatakan kepuasan atau ketidak kepuasannya terhadap suatu subjek, objek, atau kejadian tertentu. Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel independent dan dependent diatas adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Definisi** | **Indikator** | **Skala** |
| Kualitas Pelayanan  (X1) | Perbedaan antara persepsi layanan yang didapatkan pelanggan dan ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya  Sumber: Windasuri dan Susanti (2017:76) | 1. Reliabilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik     Sumber: Tjiptono (2012:174-175) | *Likert* |
| Kepuasan Wajib Pajak (Y) | Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kepuasan wajib pajak produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya  Sumber : Abdullah dan Tantri (2016:38) | 1. Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak 2. Sistem survei reputasi instansi 3. Sistem analisis wajib pajak   Sumber: Kotler (2005:102) | *Likert* |

**3.5. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2017: 92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (20172: 134) menyatakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”.

**3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data terkait permasalahan yang diteliti oleh peneliti dilakukan dengan cara:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau peryataan tertulis kepada responden untuk dijawab.”

Menurut Sugiyono (2017:93), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Jenis skala pengukuran yang digunakan peneliti adalah: skala *Likert*.

Kuesioner dibagikan kepada 100 orang wajib pajak di Samsat Medan Selatan selaku responden dalam penelitian ini.

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:137), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Wawancara dilakukan kepada masyarakat (wajib pajak) yang melakukan pembayaran pajak di Dinas SAMSAT Medan Selatan.

1. Studi kepustakaan

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:43), “Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari literatur yang tersedia seperti *text book*, jurnal ilmiah, laporan perusahaan, majalah dan buletin perusahaan, media masa, dan lain-lain.”

1. Studi Dokumentasi

Menurut Syawaluddin (2017:93), studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, diperlukan sebagai salah satu tahap tersendiri, yaitu studi pendahuluan untuk memahami berbagai teori dan lebih menangkap gejala baru yang tengah berkembang di lapangan atau dalam masyarakat.

**3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas**

**3.7.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2017:267), validitas data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang *valid* adalah: data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada 30 orang responden diluar responden penelitian. Cara pengukurannya yaitu dengan menghitung korelasi dengan skor total kuesioner.

Kriteria:

1. Jika rhitung> rtabel, maka item pertanyaan *valid*
2. Jika rhitung< rtabel, maka item pertanyaan tidak *valid*

**3.7.2 Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2017:268), reliabilitas berkenaan dengan derajad konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama pada waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Cara pengukurannya adalah seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukkan dan diukur koefisien *Alpha Cronbach*nya.

Kriteria:

1. Jika *Alpha Cronbach*> 0,6, maka item pertanyaan reliabel
2. Jika *Alpha Cronbach*< 0,6, maka item pertanyaan tidak reliabel

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian diambil 30 orang dari sisa populasi diluar sampel penelitian.

**3.8 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017:147). “Teknik analisis data yaitu cara penyusunan dengan penyajian kategori jawaban dalam tabel, gambar atau kecenderungan dari reponden disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengelolahan data”. Kegiatan dalam analisis data meliputi : pengelompokan data, mentabulasi data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah :

**3.8.1 Uji Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas**

Sebelum model regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah model tersebut memenuhi asumsi klasik atau tidak. Penggunaan model analisis regresi dalam statistik harus bebas dari asumsi-asumsi klasik. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas.

Menurut Ghozali (2019:154-158), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kalau uji normalitas ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil. Uji normalitas ini dapat dilihat dengan dua cara yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

1. Analisis Grafik

Menurut Ghozali (2019:154), salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka grafik histogram memberikan pola distribusi yang tidak melenceng ke kiri dan ke kanan (*skewness*). Cara lainnya dapat juga dilakukan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

1. Analisis Statistik

Menurut Ghozali (2016: 158), Selain menggunakan grafik histogram, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal bisa juga dilakukan dengan uji *statistic non parametric kolmogorov-Smirnov*, yaitu dengan menggunakan *kolmogorov-Smirnov Test*.

* + 1. **Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2017:29), “Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tapi tidak digunakan membuat kesimpulan yang luas”. Analisis deskriptif adalah analisis yang pada prinsipnya berwujud kata-kata dari pada angka digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yaitu berupa uraian dari hasil penelitian sehingga mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang hasil penelitian.

**3.8.3 Analisis Regresi Linear Sederhana**

Regresi linear sederhana adalah pengaruh antara dua variabel, dimana terdiri dari satu variabel (bebas) dan satu variabel yang (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan. Bentuk umum persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut (Priyatno, 2013:35)

Model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut :

Y = α + β1 X + ε

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

α = Konstanta

X = Kualitas Pelayanan

β = Koefisien regresi masing variabel independen

ε = *Error of Term* (Tingkat Kesalahan)

**3.8.4 Uji Secara Parsial (Uji t)**

Menurut Ghozali (2019:97), “uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Derajat kepercayaan 5%.”

Menurut Santoso (2016:284), pengambilan keputusan untuk uji t yaitu:

1. Berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel:

* Jika statistik hitung ( angka t *output*) > statistik tabel (tabel t) maka Ho ditolak
* Jika statistik hitung ( angka t *output*) < statistik tabel (tabel t) maka Ho diterima

1. Berdasar nilai Probabilitas
2. Jika probabilitas > 0,05, Ho diterima
3. Jika probabilitas < 0,05, Ho ditolak

**3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (Uji R2  )**

Koefisien determinasi ditujukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.

Menurut Kurniawan dan Yuniarto (2016:123), koefisien determinasi merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung berdasarkan model statistik. Dengan kata lain, koefisien determinasi diartikan dengan seberapa besar variabel independen x menentukan tingkat variabel respons y dalam suatu model.

Menurut Ghozali (2019:95), Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambah satu variabel independen, maka R2 pasti meningkat tidak perduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R2* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. tidak seperti R2, nilai *Adjusted R2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

# BAB IV

# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

**4.1.1 Gambaran Umum Dinas Samsat Medan Selatan**

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara pada awalnya mengurusi pengelolaan pajak dan pendapatan daerah di bawah naungan Biro Keuangan pada Sekretariat Wilayah tingkat I Sumatera Utara. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara, maka Biro Keuangan ditingkatkan menjadi Direktorat Keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian Pajak Pendapatan Daerah berubah menjadi Sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan. Dengan terbentuknya SK Gubernur Kepala Daerah tingkat I Sumatera Utara pada Tanggal 21 Maret 1975, maka Sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah. Pada tanggal 1 September 1975, keluarlah Surat Menteri Dalam Negeri No. KUPD 3/12/43 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat II, yang sebelumnya di bawah naungan Direktorat Pendapatan Daerah, yang namanya diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.

Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 No.143/II/GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sumatera Utara (DPRDSU). Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Utara terdapat di Kabupaten/Kotamadya Tingkat II di Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri KUPD 7/7/39-26 pada tanggal 31 Maret 1978, dibentuklah cabang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara di seluruh Kabupaten/Kotamadya tingkat II di Sumatera Utara.

Kemudian berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri No.061/2743/S tanggal 22 Nopember 1999 tentang Pemerintah Daerah, maka terhitung sejak tanggal dikeluarkannya surat tersebut, nama Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi “Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara”.Cabang Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I diubah menjadi “Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara”

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan sistem baru pendaftaran kendaraan bermotor yang disebut “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap” atau disingkat menjadi SAMSAT..

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah gabungan dari 3 instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera Utara. Ketiga instansi tersebut adalah :

1. Pemerintah Daerah Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara.

2. Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDASU.

3. PT. Jasa Raharja Cabang Utama Medan.

Pembentukan SAMSAT ini bertujuan untuk :

1. Meningkatkan pendapatan daerah Sumatera Utara melalui pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), khusunya di daerah Sumatera Utara.
2. Meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan penerimaan dari sektor BBN-KB.

**Visi, Misi UPT SAMSAT Medan Selatan**

Adapun yang menjadi Visi SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah: “Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”.

Sedangkan Misinya adalah:

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat.

2. Meningkatkan Keamanan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor. 3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara.

4. Meningatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.

5. Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

**4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan**

Struktur Organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan diantara individu-individu dalam suatu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam bagan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garis-garis besar hubungan antar fungsi-fungsi dalam organisasi, atau tanggung-jawab dan wewenang. Dalam pengertian luas, dapat diartikan bahwa struktur organisasi itu tergantung pada tugas-tugas yang dilaksanakan dan wewenang yang dipergunakan oleh individuindividu dari kelompok dalam mencapai tujuan yang telah dilaksanankan. SAMSAT Medan Selatan terdiri dari 7 seksi yaitu : Seksi Unit Kepala Teknis, Seksi Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pajak penagihan pajak Kenderaan Bermotor, Seksi Pendapatan Lain-lain (PLL), Seksi Bendahara Penerimaan Pembantu, Seksi Bendahara Pengeluaran Pendapat. Pengurus Barang, yang dapat dilihat dalam Gambar 4.1 dibawah ini:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Samsat Medan Selatan**

KASUBAG

TATA USAHA

KASI

ABT/AP

KASI PLL

KASI

RETRIBUSI

KASI

PA3/BBNA33

KEPALA UPTD

KASI PKB

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kepala Unit Pelaksana

Teknis Tugas Dan Fungsi :

a. Melaksanakan koordinasi, pembinaan pengendaliandan pemberdayaan sumber daya manusia

b. Pelaksanaan

c. Tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas dan Wakil Kepala Dinas

d. Menyempurnakan konsep, dan pendapatan potensi dari masing-masing seksi.

2. Seksi Sub Bagian Tata Usaha

Tugas Dan Fungsi :

a. Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Tata Usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.

b. Mencatat dalam pembukuan pemasukan yang telah ditentukakan inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK)

3. Seksi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Tugas Dan Fungsi :

a. Menghubungi penunggak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dengan surat.

b. Membuat laporan pembayaran penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan surat.

c. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala unit sesuai dengan bidangnya.

4. Seksi Retribusi Pendapatan Dan Lain Lain

Tugas Dan Fungsi :

a. Menerima laporan bulanan dari seksi yang mengelola PAD dan melaporkannya kepada SAMSAT.

b. Menerima, menyalurkan dan mempertanggungjawabkan SPT dam Materai Leges jalur SAMSAT

c. Menyelenggarakan koordinasi dan dan optimalisasi pendapatan lain-lain dan setoran laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

5. Seksi Bendahara Penerimaan Pembantu

Tugas Dan Fungsi :

a. Menerima pembayaran sejumlah uang yang tertera

b. Menyerahkan Tanda Bukti Pembayaran

6. Seksi Bendahara Pengeluaran Pembantu

Tugas Dan Fungsi :

a. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan

b. Menyusun Perencanaan Anggaran

7. Pengurus Barang Tugas Dan Fungsi :

a. Melakukan pencatatan barang milik daerah yang dipelihara/diperbaiki kedalam kartu pemeliharaan.

b. Menyiapkan usulan penghapusan barang milik daerah yang rusak atau tidak dipergunakan lagi.

**4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel**

**4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen Variabel**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikannya di bawah 0,05. Uji validitas dilakukan pada 30 orang responden diluar sampel. Berikut ini adalah hasil uji validitas dengan menggunakan uji Korelasi Bivariate Pearson:

**Tabel 4.1 Pengujian Validitas Variabel Kualitas pelayanan (X)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | | | | | |
|  | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | Kualitas Pelayanan |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | ,498\*\* | ,444\* | ,403\* | ,306 | ,221 | ,540\*\* | ,390\* | ,339 | ,332 | ,659\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | ,005 | ,014 | ,027 | ,100 | ,241 | ,002 | ,033 | ,067 | ,073 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X2 | Pearson Correlation | ,498\*\* | 1 | ,384\* | ,241 | ,705\*\* | ,384\* | ,643\*\* | ,341 | ,576\*\* | ,673\*\* | ,798\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,005 |  | ,036 | ,199 | ,000 | ,036 | ,000 | ,065 | ,001 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X3 | Pearson Correlation | ,444\* | ,384\* | 1 | ,214 | ,381\* | ,661\*\* | ,558\*\* | ,433\* | ,352 | ,434\* | ,718\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,014 | ,036 |  | ,256 | ,038 | ,000 | ,001 | ,017 | ,056 | ,017 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X4 | Pearson Correlation | ,403\* | ,241 | ,214 | 1 | ,046 | ,158 | ,408\* | -,022 | ,305 | ,064 | ,437\* |
| Sig. (2-tailed) | ,027 | ,199 | ,256 |  | ,810 | ,403 | ,025 | ,907 | ,102 | ,737 | ,016 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X5 | Pearson Correlation | ,306 | ,705\*\* | ,381\* | ,046 | 1 | ,247 | ,427\* | ,370\* | ,470\*\* | ,622\*\* | ,663\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,100 | ,000 | ,038 | ,810 |  | ,188 | ,019 | ,044 | ,009 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X6 | Pearson Correlation | ,221 | ,384\* | ,661\*\* | ,158 | ,247 | 1 | ,628\*\* | ,359 | ,473\*\* | ,408\* | ,677\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,241 | ,036 | ,000 | ,403 | ,188 |  | ,000 | ,051 | ,008 | ,025 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X7 | Pearson Correlation | ,540\*\* | ,643\*\* | ,558\*\* | ,408\* | ,427\* | ,628\*\* | 1 | ,558\*\* | ,464\*\* | ,473\*\* | ,848\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,001 | ,025 | ,019 | ,000 |  | ,001 | ,010 | ,008 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X8 | Pearson Correlation | ,390\* | ,341 | ,433\* | -,022 | ,370\* | ,359 | ,558\*\* | 1 | ,113 | ,125 | ,526\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,033 | ,065 | ,017 | ,907 | ,044 | ,051 | ,001 |  | ,551 | ,512 | ,003 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X9 | Pearson Correlation | ,339 | ,576\*\* | ,352 | ,305 | ,470\*\* | ,473\*\* | ,464\*\* | ,113 | 1 | ,759\*\* | ,720\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,067 | ,001 | ,056 | ,102 | ,009 | ,008 | ,010 | ,551 |  | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X10 | Pearson Correlation | ,332 | ,673\*\* | ,434\* | ,064 | ,622\*\* | ,408\* | ,473\*\* | ,125 | ,759\*\* | 1 | ,719\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,073 | ,000 | ,017 | ,737 | ,000 | ,025 | ,008 | ,512 | ,000 |  | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,659\*\* | ,798\*\* | ,718\*\* | ,437\* | ,663\*\* | ,677\*\* | ,848\*\* | ,526\*\* | ,720\*\* | ,719\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,016 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 |  |
| N | 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). | | | | | | | | | | | | |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan variabel Kualitas pelayanan dinyatakan *valid*, dibuktikan dengan nilai korelasi seluruh pernyataan rhitung > 0,3610 dan taraf signifikan < 0,05.

**Tabel 4.2 Pengujian Validitas Kepuasan wajib pajak (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | |
|  | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Kepuasan WP |
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,131 | ,914\*\* | ,500\*\* | ,189 | ,868\*\* | ,848\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | ,489 | ,000 | ,005 | ,318 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,131 | 1 | ,166 | ,336 | ,582\*\* | ,301 | ,547\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,489 |  | ,381 | ,070 | ,001 | ,106 | ,002 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,914\*\* | ,166 | 1 | ,427\* | ,238 | ,802\*\* | ,830\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,381 |  | ,019 | ,205 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y4 | Pearson Correlation | ,500\*\* | ,336 | ,427\* | 1 | ,327 | ,431\* | ,687\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,005 | ,070 | ,019 |  | ,078 | ,017 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y5 | Pearson Correlation | ,189 | ,582\*\* | ,238 | ,327 | 1 | ,285 | ,574\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,318 | ,001 | ,205 | ,078 |  | ,128 | ,001 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y6 | Pearson Correlation | ,868\*\* | ,301 | ,802\*\* | ,431\* | ,285 | 1 | ,868\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,106 | ,000 | ,017 | ,128 |  | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kepuasan WP | Pearson Correlation | ,848\*\* | ,547\*\* | ,830\*\* | ,687\*\* | ,574\*\* | ,868\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |  |
| N | 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). | | | | | | | | |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan variabel Kepuasan wajib pajak dinyatakan *valid*, dibuktikan dengan nilai korelasi seluruh pernyataan rhitung > 0,3610 dan taraf signifikan < 0,05.

**4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel**

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,6. Berikut ini adalah hasil perhitungan reliabilitas dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach*:

**Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan wajib pajak (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach's Alpha** | **N of Items** | **Keterangan** |
| Kualitas pelayanan) (X) | 0,867 | 10 | Reliabel |
| Kepuasan wajib pajak (Y) | 0,827 | 6 | Reliabel |

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa seluruh variabel memperoleh nilai reliabilitas di atas 0,6, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh jawaban responden dalam variabel penelitian ini adalah: reliabel.

**4.1.4. Karakteristik Responden**

* 1. **Umur Responden**

Berdasarkan umur responden, terdiri atas tiga kelompok yaitu ≤ 25 tahun, 26-35 tahun, 36-55 tahun dan ≥ 56 tahun. Hasil analisis data berdasarkan responden dapat ditunjukan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| ≤ 25 tahun | 14 | 14,58 |
| 26-35 tahun | 31 | 32,29 |
| 36-55 tahun | 33 | 34,38 |
| ≥56 tahun | 18 | 18,75 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden yang berumur 36-55 tahun yaitu sebanyak 33 orang atau 34,38%, yang berusia 26-35 tahun yaitu sebanyak 31 orang atau 32,29%, yang berusia ≥ 56 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau 18,75%, dan yang berumur ≤ 25 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau 14,58%. Hasil penelitian membuktikan bahwa respnden yang terbanyak berusia 36-55 tahun, hal ini disebabkan pada usia tersebut, sudah memiliki kesadaran dan sudah mampu berpikir hak dan kewajiban setiap pemilik kendaraan.

* 1. **Pendidikan Responden**

Berdasarkan pendidikan responden, terdiri atas tiga kelompok yaitu SMA/SMK, DIII, S1 dan S2. Hasil analisis data berdasarkan pendidikan responden dapat ditunjukan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tingkat pendidikan** | **Jumlah (orang)** | **Persentase (%)** |
| SMA | 24 | 25,00 |
| DIII | 22 | 22,92 |
| S-1 | 31 | 32,29 |
| S-2 | 19 | 19,79 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden berpendidikan Strata 1 yaitu sebanyak 31 orang atau 32,29%, SMA DIII yaitu sebanyak 24 orang atau 25,00%, DIII yaitu sebanyak 22 orang atau 22,92%, dan Strata 2 yaitu sebanyak 19 orang atau 19,79%. Hasil penelitian diperoleh responden terbanyak berpendidikan Strata 1 dan ini hanya kebetulan semata.

**4.1.5. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan langkah awal dalam pembahasan statistik. Dalam hal ini pemakai statistik deskriptif tidak dapat mengambil kesimpulan yang bersifat umum (generalisasi), karena statistik disini memang terbatas pada hal yang ada saja. Hasil analisis disini masih sederhana, bahkan kebanyakan (sebagian besar) analisis atau perhitungannya bersifat penyederhanaan atas data yang terkumpul. Data statistik dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6 Descriptive Statistics**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| k.pelayanan | 96 | 23,00 | 48,00 | 34,3646 | 4,56559 |
| kepuasan wp | 96 | 12,00 | 27,00 | 19,9896 | 2,83398 |
| Valid N (listwise) | 96 |  |  |  |  |

Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanandengan sampel 96 orang responden memiliki rata-rata sebesar 34,3646 satuan dengan nilai Kualitas Pelayananminimum sebesar 23 satuan dan maksimum 48 satuan dan standar deviasi sebesar 4,56559 satuan. Variabel Kepuasan wajib pajak dengan sampel 96 orang responden memiliki rata-rata sebesar 19,9896 satuan dengan Kepuasan wajib pajak minimum sebesar 12 satuan dan maksimum 27 satuan dan standar deviasi sebesar 2,83398 satuan.

* + 1. **Penjelasan Distribusi Jawaban Responden atas Variabel Penelitian**

**4.1.6.1 Penjelasan Distribusi Jawaban Responden atas Variabel Kualitas pelayanan (X)**

Distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 6 pernyataan.

**1). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 1**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ” tepat waktu dalam melayani wajib pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7. Tepat waktu dalam melayani wajib pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jawaban** | **Jumlah (orang)** | **Persentase (%)** |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 13 | 13,5 |
| 45 | 46,9 |
| 23 | 24,0 |
| 14 | 14,6 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan 45 orang (46,9%) responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan tepat waktu dalam melayani wajib pajak, 23 orang (24,0%) kurang setuju, 14 orang (14,6%) tidak setuju, 13 orang (13,5%) sangat setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan tepat waktu dalam melayani wajib pajak.

**2). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 2**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan Dinas Samsat Medan Selatan”, dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut:

**Tabel 4.8. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 2 | 4,7 |
| 19 | 44,2 |
| 16 | 37,2 |
| 6 | 14,0 |
| 0 | 0,0 |
| Total | 43 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan 35 orang (36,5%) responden setuju pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan Dinas Samsat Medan Selatan, 31 orang (32,3%) kurang setuju, 20 orang (20,8%) tidak setuju, selanjutnya 10 orang (10,4%) sangat setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan Dinas Samsat Medan Selatan.

**3). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 3**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut:

**Tabel 4.9. Melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 16 | 16,7 |
| 49 | 51,0 |
| 20 | 20,8 |
| 10 | 10,4 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 menunjukkan 49 orang (51,0%) setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak, 20 orang (20,8%) kurang setuju, 16 orang (16,7%) sangat setuju, 10 orang (10,4%) tidak setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju pegawai melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak.

**4). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 4**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan”, dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

**Tabel 4.10. Melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 10 | 10,4 |
| 41 | 42,7 |
| 22 | 22,9 |
| 23 | 24,0 |
| 0 | 0,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan 41 orang (42,7%) responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan, 23 orang (24,0%) responden menyatakan tidak setuju, 22 orang (22,9%) responden menyatakan kurang setuju, 10 orang (10,4%) responden menyatakan sangat setuju, dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan.

**5). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 5**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak mendapatkan informasi mengenai pajak yang akurat”, dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut:

**Tabel 4.11. Informasi mengenai pajak yang akurat**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 21 | 21,9 |
| 39 | 40,6 |
| 25 | 26,0 |
| 9 | 9,4 |
| 2 | 2,1 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 menunjukkan 39 orang (40,6%) responden setuju wajib pajak mendapatkan informasi mengenai pajak yang akurat, 25 orang (26,0%) menjawab kurang setuju, 21 orang (21,9%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (9,4%) menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,1%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak mendapatkan informasi mengenai pajak yang akurat.

**6). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 6**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi wajib pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut:

**Tabel 12. Pegawai berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi wajib pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 8 | 8,3 |
| 42 | 43,8 |
| 27 | 28,1 |
| 18 | 18,8 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 menunjukkan 42 orang (43,8%) responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi wajib pajak, 27 orang (28,1%) kurang setuju, selanjutnya 18 orang (18,8%) tidak setuju, 8 orang (8,3%) menyatakan sangat setuju. dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi wajib pajak.

**7). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 7**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pegawai memberikan pelayanan dengan tulus”, dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut:

**Tabel 4.13. Memberikan pelayanan dengan tulus**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 16 | 16,7 |
| 30 | 31,3 |
| 29 | 30,2 |
| 20 | 20,8 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan 30 orang (31,3%) responden setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan pelayanan dengan tulus, 29 orang (30,2%) kurang setuju, selanjutnya 20 orang (20,8%) tidak setuju, 16 orang (16,7%) sangat setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan pelayanan dengan tulus.

**8). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 8**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan solusi atas keluhan pelanggan”, dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut:

**Tabel 4.14. Memberikan solusi atas keluhan pelanggan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 14 | 14,6 |
| 30 | 31,3 |
| 33 | 34,4 |
| 18 | 18,8 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.14 menunjukkan 33 orang (34,4%) responden kurang setuju pegawai Dinas Samsat Medan Selatan Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan solusi atas keluhan pelanggan, 30 orang (31,3%) setuju, selanjutnya 18 orang (18,8%) tidak setuju, 14 orang (14,4%) sangat setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kurang setuju pegawai Dinas Samsat Medan Selatan Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan solusi atas keluhan pelanggan.

**9). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 9**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan nyaman”, dapat dilihat pada Tabel 4.15 berikut:

**Tabel 4.15. Ruang tunggu nyaman**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 8 | 8,3 |
| 26 | 27,1 |
| 29 | 30,2 |
| 30 | 31,3 |
| 3 | 3,1 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.15 menunjukkan 30 orang (31,3%) responden tidak setuju ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan nyaman, 29 orang (30,2%) kurang setuju, selanjutnya 26 orang (27,1%) setuju, 8 orang (8,3%) sangat setuju dan 3 orang (3,1%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan nyaman.

**10). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 10**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Penampilan pegawai Dinas Samsat Medan Selatan rapi”, dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut:

**Tabel 4.16. Penampilan pegawai rapi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 11 | 11,5 |
| 35 | 36,5 |
| 28 | 29,2 |
| 19 | 19,8 |
| 3 | 3,1 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.16 menunjukkan 35 orang (36,5%) responden setuju penampilan pegawai Dinas Samsat Medan Selatan rapi, 28 orang (29,2%) kurang setuju, selanjutnya 19 orang (19,8%) tidak setuju, 11 orang (11,5%) sangat setuju dan 3 orang (3,1%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju penampilan pegawai Dinas Samsat Medan Selatan rapi.

**4.1.6.2 Penjelasan Distribusi Jawaban Responden atas Variabel Kepuasan wajib pajak (Y)**

Distribusi jawaban responden variabel Kepuasan wajib pajak (Y) yang terdiri dari 6 pernyataan.

**1). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 1**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas dengan adanya sistem penanganan keluhan dan wajib pajak yang ada di Samsat Medan Selatan”, dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut:

**Tabel 4.17. Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 | 1,0 |
| 17 | 17,7 |
| 22 | 22,9 |
| 56 | 58,3 |
| 0 | 0,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.17 menunjukkan 56 orang (58,3%) responden menyatakan tidak setuju wajib pajak puas dengan adanya sistem penanganan keluhan dan wajib pajak yang ada di Samsat Medan Selatan, 22 orang (22,9%) responden menyatakan kurang setuju, 17 orang (17,7%) responden menyatakan setuju, 1 orang (1,0%) responden menyatakan sangat setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak setuju wajib pajak puas dengan adanya sistem penanganan keluhan dan wajib pajak yang ada di Samsat Medan Selatan.

**2). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 2**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.18 berikut:

**Tabel 4.18. Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 11 | 11,5 |
| 42 | 43,8 |
| 26 | 27,1 |
| 16 | 16,7 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan 42 orang (43,8%) responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak, 26 orang (27,1%) responden menyatakan kurang setuju, selanjutnya 16 orang (16,7%) responden menyatakan kurang setuju, kemudian 11 orang (11,5%) responden menyatakan sangat setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak.

**3). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 3**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan”, dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut:

**Tabel 4.19. Wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 14 | 14,6 |
| 33 | 34,4 |
| 31 | 32,3 |
| 17 | 17,7 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan 33 orang (34,3%) responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan, 31 orang (32,3%) responden menyatakan kurang setuju, 17 orang (17,7%) tidak setuju, selanjutnya 14 orang (14,6%) responden sangat setuju dan 1 orang (1,0%) sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan.

**4). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 4**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden atas survei yang dilakukan Samsat Medan Selatan”, dapat dilihat pada Tabel 4.20 berikut:

**Tabel 4.20. Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 14 | 14,6 |
| 42 | 43,8 |
| 25 | 26,0 |
| 14 | 14,6 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.20 menunjukkan 42 orang (43,8%) responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden atas survei yang dilakukan Samsat Medan Selatan, 25 orang (26,0%) responden menyatakan kurang setuju, selanjutnya 14 orang (14,6%) responden menyatakan sangat setuju dan tidak setuju, dan 1 orang (1,0%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden atas survei yang dilakukan Samsat Medan Selatan.

**5). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 5**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas, karena Samsat Medan Selatan memiliki sistem analisis wajib pajak yang mampu mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut:

**Tabel 4.21. Sistem analisis wajib pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 10 | 10,4 |
| 37 | 38,5 |
| 25 | 26,0 |
| 23 | 24,0 |
| 1 | 1,0 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.21 menunjukkan 37 orang (38,5%) responden menyatakan setuju wajib pajak puas, karena Samsat Medan Selatan memiliki sistem analisis wajib pajak yang mampu mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak, kemudian 25 orang (26,0%) responden menyatakan kurang setuju, 23 orang (24,0%) responden menyatakan tidak setuju, 10 orang (10,4%) responden menyatakan sangat setuju dan 1 orang (1,0%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak puas, karena Samsat Medan Selatan memiliki sistem analisis wajib pajak yang mampu mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak.

**6). Jawaban Responden Berdasarkan Butir Pernyataan Nomor 6**

Jawaban responden berdasarkan pernyataan ”Wajib pajak puas, Samsat Medan Selatan menganalisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak”, dapat dilihat pada Tabel 4.22 berikut:

**Tabel 4.22. Analisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jawaban | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
| Sangat Setuju (SS)  Setuju (S)  Kurang Setuju (KS)  Tidak Setuju (TS)  Sangat Tidak Setuju (STS) | 19 | 19,8 |
| 35 | 36,5 |
| 25 | 26,0 |
| 15 | 15,6 |
| 2 | 2,1 |
| Total | 96 | 100,0 |

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

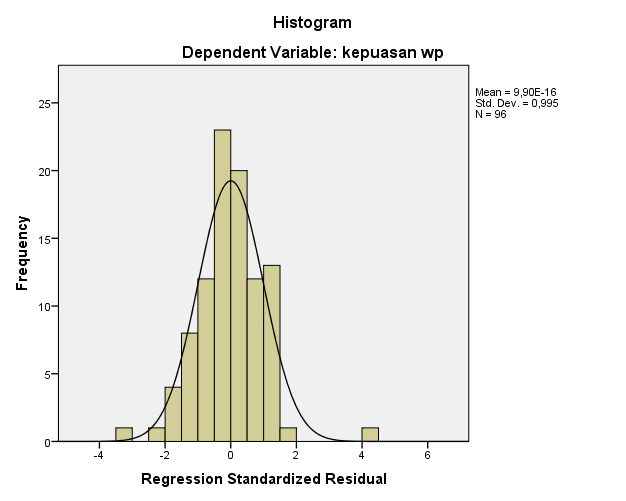
Berdasarkan Tabel 4.22 menunjukkan 35 orang (36,5%) responden menyatakan setuju wajib pajak puas, Samsat Medan Selatan menganalisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak, 25 orang (26,5%) responden menyatakan kurang setuju, selanjutnya 19 orang (19,8%) responden menyatakan sangat setuju, 15 orang (15,6%) responden menyatakan tidak setuju dan 2 orang (2,1%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju wajib pajak puas, Samsat Medan Selatan menganalisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak.

**4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas**

**4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan mengikuti atau mendekati distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu:

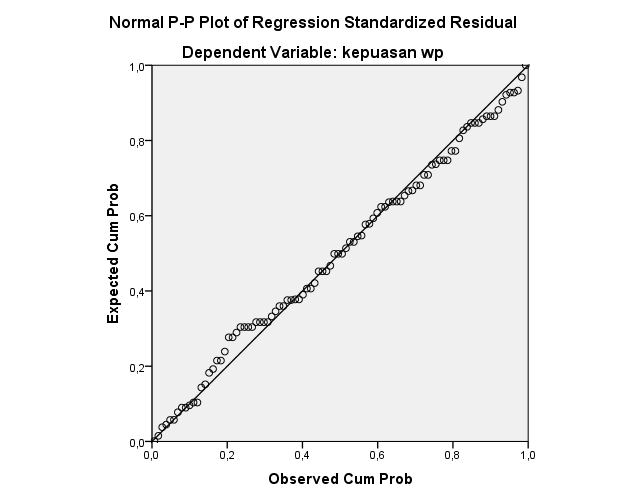
**1) Menggunakan Analisis Grafik**



Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

**Gambar 4.2 Grafik Histogram**

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, dapat dilihat bahwa data telah berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari grafik histogram yang menunjukkan bentuk kurva dengan kemiringan seimbang dari sisi kiri dan kanan, atau tidak condong ke kiri ataupun ke kanan.



Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

**Gambar 4.3 Grafik P-P Plot**

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Jadi dari gambar tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa residual pada model regresi tersebut berdistribusi secara normal.

**2) Menggunakan Analisis Statistik**

Uji normalitas dengan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov* (1-Sample-KS). Model regresi yang baik adalah: yang memiliki data residual yang terdistribusi secara normal yang memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23. Hasil Uji Normalitas

|  | | Unstandardized Residual |
| --- | --- | --- |
| N | | 96 |
| Normal Parametersa,b | Mean | -,0100987 |
| Std. Deviation | 2,10425174 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,078 |
| Positive | ,051 |
| Negative | -,078 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .187 |
| a. Test distribution is Normal.  b. Calculated from data.  Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah) | | |

Dari tabel *One sample Kolmogrov-smirnov* diperoleh angka probalilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 atau menggunakan taraf signifikasi 5%. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas, menggunakan pedoman sebagai berikut:

a. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas < 0,05, maka distribusi data adalah tidak normal.

b. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas > 0,05, maka distribusi data adalah normal.

Berdasarkan data pada tabel 4.21 diatas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *kolmogorov-smirnov* adalah 0.078 dan signifikan pada *asymp. Sig*. (2-*tailed*) sebesar 0.187 diatas pada tingkat signifikan 0.05 atau *asymp. Sig*. (2-*tailed*) > 0.05, dengan demikian residual terdistribusi secara normal.

### 4.1.8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel

Tabel 4.24. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 5,701 | 1,648 |  | 3,460 | ,001 |
| k.pelayanan | ,416 | ,048 | ,670 | 8,747 | ,000 |
| a. Dependent Variable: kepuasan wp | | | | | | |

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dirumuskan persamaan Regresi Linear Sederhana sebagai berikut:

**Kepuasan Wajib Pajak = 5,701 + 0.416 Kualitas Pelayanan**

Interpretasi persamaan regresi linear sederhana diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 5,701 menunjukkan tanda positif yang berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan dianggap nol, maka Kepuasan wajib pajak sebesar 5,701 satuan.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 0.416, yang berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka Kepuasan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.416.

Selanjutnya nilai positif (0,416) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan wajib pajak ) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas pelayanan akan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan wajib pajak sebesar 0,416.

### 4.1.9 Hasil Uji t

Hasil uji t dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.25. Hasil Uji t

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 5,701 | 1,648 |  | 3,460 | ,001 |
| k.pelayanan | ,416 | ,048 | ,670 | 8,747 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak | | | | | | |

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021 (Data Diolah)

a. Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak Pada Dinas Samsat Medan Selatan.

Ha : Ada Pengaruh Antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak Pada Dinas Samsat Medan Selatan.

b. Penetapan kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikan 5% db = 94 (db = 96 – 2) untuk N = 94 yaitu 1.66123.

c. Hasil thitung

Hasil thitung  untuk taraf signifikan 5% db = 94 (db = 96 – 2) diperoleh dengan menggunakan *SPSS 22.0 for windows* yaitu sebesar 8,747.

d. Pengambilan keputusan

Jika thitung >  t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan thitung  sebesar 8,747 di atas dibandingkan dengan t tabel (db = 94) yaitu 1,66123 taraf signifikan 5%, jadi thitung  > t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis nol (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha).

e. Kesimpulan

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa “Ada Pengaruh Yang Signifikan Antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan”.

#### 4.1.10 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi () ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi *variabel dependent*. Nilai koefisien determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2)

| **Model Summaryb** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** | | **R** | **R Square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
|  | 1 | ,670a | ,449 | ,443 | 2,11540 |
| a. Predictors: (Constant), k.pelayanan | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan wajib pajak | | | | | |

Sumber*:* Hasil Penelitian Tahun 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh R sebesar 0,670 maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan koefisien determinan r2 yang dinyatakan dalam persentase.Hasilnya sebagai berikut:

R2 = (0,670)2 x 100%

= 0,4489 x 100%

= 44,89

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak sebesar 44,89% dan selebihnya sebesar 55,11% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## 4.2 Pembahasan

### Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan wajib pajak

Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dengan uji t pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh koefisien sebesar 0,416, thitung 8,747 dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti jika variabel kualitas pelayanan meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan sebesar 0,416 satuan. Dengan kata lain Kepuasan wajib pajak akan meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Samsat Medan Selatan.

Meskipun sebagian besar wajib pajak menilai kualitas pelayanan Dinas Samsat Medan Selatan sudah lumayan baik, tetapi masih ada beberapa wajib pajak yang mengeluh. Berdasarkan komentar yang ditulis dalam kuesioner beberapa wajib pajak berpendapat bahwa pegawai Dinas Samsat Medan Selatan lambat memberikan solusi atas keluhan pelanggan. Pelayan Dinas Samsat Medan Selatan masih lamban dalam melayani wajib pajak. Selain itu, beberapa wajib pajak juga menilai ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan kurang nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudianto (2013), Sulistyawati (2015), Lubis (2017) dan Wirawan. (2017). Hasil penelitian yang mereka lakukan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli atau menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melampaui harapan konsumen. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah atau tidak sesuai dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk dan akan mengecewakan konsumen Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang perlu diperhatikan serius oleh institusi, tak terkecuali Dinas Samsat Medan Selatan. Beberapa saran dari wajib pajak mengatakan sebaiknya pegawai Dinas Samsat Medan Selatan lebih cekatan dalam melayani wajib pajak, membuat ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan yang lebih nyaman saat menunggu selesainya urusan yang terkait dengan pembayaran pajak. Selain itu, pegawai Dinas Samsat Medan Selatan sebaiknya lebih cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak.

# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan yaitu Kepuasan Wajib Pajak = 5,701 + 0.416 Kualitas Pelayanan
2. Hasil uji t diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak Pada Dinas Samsat Medan Selatan.
3. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0.449 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak sebesar 44.89% sedangkan sisanya 55,11% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, komunikasi pemasaran, motivasi dan lain-lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada instansi disarankan untuk adalah sebaiknya instansi lebih cekatan dalam melayani wajib pajak, membuat ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan yang lebih nyaman saat menunggu selesainya urusan yang terkait dengan pembayaran pajak. Selain itu, pegawai Dinas Samsat Medan Selatan sebaiknya lebih cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak.
2. Diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk menambah variabel selain agar lebih memahami variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan wajib pajak, antara lain komunikasi pemasaran, motivasi dan lain-lain.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, Thamrin dan, Francis Tantri. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Aji, Awaluddin Setya dan Ni Nyoman Nepi Marleni. (2018). *Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Magelang: Unimma press

Alma, Buchari. (2011). *Promosi Penjualan*. Bandung: Binarupa Aksara.

Arikunto, Suharsimi. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Fatihudin, Didin dan Firmansyah, M. Anang. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.

Ghozali, Imam. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Indahingwati, Asmara. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner Di Indonesia*. Surabaya: Jakad Publishing.

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Cetakan Kesebelas. Jakarta: Indeks.

Kurniawan, Robert dan Budi Yuniarto. (2016). *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.

Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis.* Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lubis, Alfi Syahri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*.Vol 1 No.2. Politeknik Negeri Batam

Nuralam, Inggang Perwangsa. (2017). *Etika, Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: Ub Press

Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.

Nurfadila. (2015). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Sepeda Motor Merek Honda pada PT Anugerah Perdana. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Universitas Tadulako Vol. 1, No. 3, September 2015, 319-332 ISSN2443-3578

Priyatno, Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS.* Cetakan Pertama. Yogyakarta: Mediakom

Qutaishat, Fadi Taher. (2013). Users’ Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-government Services in Jordan. *International Business Research*; Vol. 6, No. 1; 2013 ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012 Published by Canadian Center of Science and Education. Department of Management Information Systems, Al-Balqa’ Applied University, Al-Salt, Jordan

Rantansari, Ivana dan Nurcahyanto, Herbasuki. (2018). Tingkat Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur (studi kasus Pelayanan Pajak Penghasilan) Vol 7. No 2.*Journal Of Public Policy And Management Review*.Semarang: Universitas Diponegoro

Ratnawati, Juli. (2015). *Dasar- Dasar Perpajakan.* Cetakan 1. Yogyakarta@: Deepublish

Riyanto, Slamet dan Hatmawan, Aglis Andhita. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish

Rosdiana, Haula dan Irianto, Edi Slamet. (2011). *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia.* Jakarta: Transmedia Pustaka.

Salim dan Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis.* Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.

Santosa, Singgih. (2016). *AMOS 22 untuk Structural Equation Model*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Sanusi, Anwar. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi Dan Manajemen****.*** Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta

Sulistyawati, Ni Made Arie. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 8, 2015 : 2318-2332 ISSN: 2302-8912. Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran.* Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suparyanto, RW dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media

Suryati, Lili. (2015). *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.* Yogyakarta: Deepublish

Syawaluddin, Mohammad. (2017). *Sosiologi Perlawanan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran* . Edisi 12. Yogyakarta: Andi.

. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Windasuri, Heria dan Susanti, Hyacintha. (2017). *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Wirawan, Rendra (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*. Volume 1 No 2 – Juli 2017. Lumajang: STIE Widya Gama Lumajang

Yudianto. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda. *Jurnal Ekonomia*. ejurnal.untag-smd.ac.id

Zulganef (2018). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Lampiran 1 : Kuesioner

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA ALWASLIYAH

Lampiran : 1 (satu) set kuesioner

Hal : Permohonan menjadi responden penelitian

Kepada Yth.

Bapak / Ibu / Saudara Wajib Pajak

di

Dinas Samsat Medan Selatan.

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muslim Nusantara Alwasliyah. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan.”

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Adapun permohonan ini, sedikit banyak akan mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Namun demikian semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan kerahasiaannya terjamin, dan semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian ilmiah dalam penyelesaian skripsi.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini, tidak lupa saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

SABRINA DITA SANDRIA

NIM: 173114092

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. No Responden : (Diisi oleh peneliti)

26 –35 tahun

≤ 25 tahun

1. Umur :

≥ 56 tahun

36 - 55 tahun

S1

S2

1. Pendidikan Terakhir : :

SMA

D III

Berilah tanda **√**(centang) untuk setiap pernyataan yang anda pilih

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

KS = Kurang Setuju (Skor 3)

S = Setuju (Skor 4)

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

1. **KUALITAS PELAYANAN (X1)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERNYATAAN** | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | **Reliabilitas** |  |  |  |  |  |
| 1 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan tepat waktu dalam melayani wajib pajak |  |  |  |  |  |
| 2 | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dijanjikan Dinas Samsat Medan Selatan |  |  |  |  |  |
|  | **Daya tanggap** |  |  |  |  |  |
| 3 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat sesuai dengan permintaan wajib pajak |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan melayani dengan cepat terhadap keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |
|  | **Jaminan** |  |  |  |  |  |
| 5 | Wajib pajak mendapatkan informasi mengenai pajak yang akurat |  |  |  |  |  |
| 6 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan berkompeten dalam mengurus perlengkapan administrasi wajib pajak |  |  |  |  |  |
|  | **Empati** |  |  |  |  |  |
| 7 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan pelayanan dengan tulus |  |  |  |  |  |
| 8 | Pegawai di Dinas Samsat Medan Selatan memberikan solusi atas keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |
|  | **Bukti fisik** |  |  |  |  |  |
| 9 | Ruang tunggu Dinas Samsat Medan Selatan nyaman |  |  |  |  |  |
| 10 | Penampilan pegawai Dinas Samsat Medan Selatan rapi |  |  |  |  |  |

1. **KEPUASAN WAJIB PAJAK (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PERNYATAAN** | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
|  | **Sistem penanganan keluhan dan saran wajib pajak** |  |  |  |  |  |
| 1 | Wajib pajak puas dengan adanya sistem penanganan keluhan dan wajib pajak yang ada di Samsat Medan Selatan |  |  |  |  |  |
| 2 | Wajib pajak puas dengan keramahan pegawai Samsat Medan Selatan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak |  |  |  |  |  |
|  | **Sistem survei reputasi intansi** |  |  |  |  |  |
| 3 | Wajib pajak puas dengan diadakannya survei kualitas pelayanan yang dilakukan Samsat Medan Selatan |  |  |  |  |  |
| 4 | Wajib pajak puas dengan diberi kesempatan menjadi responden atas survei yang dilakukan Samsat Medan Selatan |  |  |  |  |  |
|  | **Sistem analisis wajib pajak** |  |  |  |  |  |
| 5 | Wajib pajak puas, karena Samsat Medan Selatan memiliki sistem analisis wajib pajak yang mampu mencari penyebab rendahnya minat wajib pajak untuk membayar pajak |  |  |  |  |  |
| 6 | Wajib pajak puas, Samsat Medan Selatan menganalisis keengganan wajib pajak dalam membayar pajak |  |  |  |  |  |

**LAMPIRAN 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| JAWABAN RESPONDEN DILUAR SAMPEL UNTUK UJI VALIDITAS | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
| DAN RELIABILITAS | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| No | kualitas pelayanan | | | | | | | | | | Jlh | kepuasan wajib pajak | | | | | | Jlh |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 26 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 6 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 9 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 10 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 39 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 25 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 24 |
| 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 27 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 25 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 16 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 37 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 15 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 43 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 26 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 37 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 25 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 23 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 32 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 24 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 24 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 30 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

JAWABAN RESPONDEN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | KUALITAS PELAYANAN | | | | | | | | | | Jlh | KEPUASAN WAJIB PAJAK | | | | | | Jlh |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 34 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 35 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 38 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 7 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 37 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 20 |
| 8 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 33 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 9 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 34 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 20 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 32 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 12 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 32 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 22 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 33 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 30 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 15 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 19 |
| 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 37 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 17 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 32 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 21 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 35 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 19 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 30 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 20 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 20 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 32 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 39 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 24 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 20 |
| 25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 27 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 17 |
| 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 29 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 20 |
| 32 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 38 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 22 |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 |
| 34 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 20 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 36 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 18 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 40 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 30 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 41 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 32 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 18 |
| 42 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 35 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 18 |
| 43 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 34 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 21 |
| 44 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 35 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 21 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 36 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 46 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 31 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 20 |
| 47 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 32 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 48 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 23 |
| 49 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 20 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 36 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 22 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 32 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 52 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 14 |
| 53 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 36 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 20 |
| 54 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 35 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 19 |
| 55 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 23 |
| 56 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 57 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 35 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 58 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 32 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 18 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 34 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 21 |
| 61 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 34 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 64 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 33 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 67 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 29 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 17 |
| 68 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 31 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 14 |
| 69 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 36 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 19 |
| 70 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 43 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 71 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 36 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 20 |
| 72 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 23 |
| 73 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 41 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 25 |
| 74 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 32 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 20 |
| 75 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 42 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 24 |
| 76 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 32 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 19 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 36 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 18 |
| 78 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 39 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 34 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 12 |
| 81 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 34 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 84 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 31 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 19 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 34 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 86 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 18 |
| 87 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 21 |
| 88 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 16 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 91 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 20 |
| 92 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 |
| 93 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 17 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 15 |
| 95 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 27 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 19 |
| 96 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 27 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 17 |

LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | | | | | |
|  | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | Kualitas Pelayanan |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | ,498\*\* | ,444\* | ,403\* | ,306 | ,221 | ,540\*\* | ,390\* | ,339 | ,332 | ,659\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | ,005 | ,014 | ,027 | ,100 | ,241 | ,002 | ,033 | ,067 | ,073 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X2 | Pearson Correlation | ,498\*\* | 1 | ,384\* | ,241 | ,705\*\* | ,384\* | ,643\*\* | ,341 | ,576\*\* | ,673\*\* | ,798\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,005 |  | ,036 | ,199 | ,000 | ,036 | ,000 | ,065 | ,001 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X3 | Pearson Correlation | ,444\* | ,384\* | 1 | ,214 | ,381\* | ,661\*\* | ,558\*\* | ,433\* | ,352 | ,434\* | ,718\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,014 | ,036 |  | ,256 | ,038 | ,000 | ,001 | ,017 | ,056 | ,017 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X4 | Pearson Correlation | ,403\* | ,241 | ,214 | 1 | ,046 | ,158 | ,408\* | -,022 | ,305 | ,064 | ,437\* |
| Sig. (2-tailed) | ,027 | ,199 | ,256 |  | ,810 | ,403 | ,025 | ,907 | ,102 | ,737 | ,016 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X5 | Pearson Correlation | ,306 | ,705\*\* | ,381\* | ,046 | 1 | ,247 | ,427\* | ,370\* | ,470\*\* | ,622\*\* | ,663\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,100 | ,000 | ,038 | ,810 |  | ,188 | ,019 | ,044 | ,009 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X6 | Pearson Correlation | ,221 | ,384\* | ,661\*\* | ,158 | ,247 | 1 | ,628\*\* | ,359 | ,473\*\* | ,408\* | ,677\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,241 | ,036 | ,000 | ,403 | ,188 |  | ,000 | ,051 | ,008 | ,025 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X7 | Pearson Correlation | ,540\*\* | ,643\*\* | ,558\*\* | ,408\* | ,427\* | ,628\*\* | 1 | ,558\*\* | ,464\*\* | ,473\*\* | ,848\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,002 | ,000 | ,001 | ,025 | ,019 | ,000 |  | ,001 | ,010 | ,008 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X8 | Pearson Correlation | ,390\* | ,341 | ,433\* | -,022 | ,370\* | ,359 | ,558\*\* | 1 | ,113 | ,125 | ,526\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,033 | ,065 | ,017 | ,907 | ,044 | ,051 | ,001 |  | ,551 | ,512 | ,003 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X9 | Pearson Correlation | ,339 | ,576\*\* | ,352 | ,305 | ,470\*\* | ,473\*\* | ,464\*\* | ,113 | 1 | ,759\*\* | ,720\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,067 | ,001 | ,056 | ,102 | ,009 | ,008 | ,010 | ,551 |  | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X10 | Pearson Correlation | ,332 | ,673\*\* | ,434\* | ,064 | ,622\*\* | ,408\* | ,473\*\* | ,125 | ,759\*\* | 1 | ,719\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,073 | ,000 | ,017 | ,737 | ,000 | ,025 | ,008 | ,512 | ,000 |  | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | ,659\*\* | ,798\*\* | ,718\*\* | ,437\* | ,663\*\* | ,677\*\* | ,848\*\* | ,526\*\* | ,720\*\* | ,719\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,016 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 |  |
| N | 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). | | | | | | | | | | | | |

DATA VALID JIKA NILAI

Jika rhitung> rtabel, maka item pertanyaan *valid*

Jika rhitung< rtabel, maka item pertanyaan tidak *valid*

rtabel= 0,361

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | | | |
|  | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Kepuasan WP |
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,131 | ,914\*\* | ,500\*\* | ,189 | ,868\*\* | ,848\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | ,489 | ,000 | ,005 | ,318 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,131 | 1 | ,166 | ,336 | ,582\*\* | ,301 | ,547\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,489 |  | ,381 | ,070 | ,001 | ,106 | ,002 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,914\*\* | ,166 | 1 | ,427\* | ,238 | ,802\*\* | ,830\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,381 |  | ,019 | ,205 | ,000 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y4 | Pearson Correlation | ,500\*\* | ,336 | ,427\* | 1 | ,327 | ,431\* | ,687\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,005 | ,070 | ,019 |  | ,078 | ,017 | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y5 | Pearson Correlation | ,189 | ,582\*\* | ,238 | ,327 | 1 | ,285 | ,574\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,318 | ,001 | ,205 | ,078 |  | ,128 | ,001 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y6 | Pearson Correlation | ,868\*\* | ,301 | ,802\*\* | ,431\* | ,285 | 1 | ,868\*\* |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,106 | ,000 | ,017 | ,128 |  | ,000 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Kepuasan WP | Pearson Correlation | ,848\*\* | ,547\*\* | ,830\*\* | ,687\*\* | ,574\*\* | ,868\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |  |
| N | 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). | | | | | | | | |

NILAI RELIABILITAS

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,867 | 10 |

VARIABEL KEPUASAN WAJIB PAJAK

|  |  |
| --- | --- |
| **Reliability Statistics** | |
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,827 | 6 |

Lampiran 4

Frekuensi Jawaban Responden

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X1** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 14 | 14,6 | 14,6 | 15,6 |
| 3,00 | 23 | 24,0 | 24,0 | 39,6 |
| 4,00 | 45 | 46,9 | 46,9 | 86,5 |
| 5,00 | 13 | 13,5 | 13,5 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X2** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2,00 | 20 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| 3,00 | 31 | 32,3 | 32,3 | 53,1 |
| 4,00 | 35 | 36,5 | 36,5 | 89,6 |
| 5,00 | 10 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X3** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 10 | 10,4 | 10,4 | 11,5 |
| 3,00 | 20 | 20,8 | 20,8 | 32,3 |
| 4,00 | 49 | 51,0 | 51,0 | 83,3 |
| 5,00 | 16 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X4** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2,00 | 23 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| 3,00 | 22 | 22,9 | 22,9 | 46,9 |
| 4,00 | 41 | 42,7 | 42,7 | 89,6 |
| 5,00 | 10 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X5** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| 2,00 | 9 | 9,4 | 9,4 | 11,5 |
| 3,00 | 25 | 26,0 | 26,0 | 37,5 |
| 4,00 | 39 | 40,6 | 40,6 | 78,1 |
| 5,00 | 21 | 21,9 | 21,9 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X6** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 18 | 18,8 | 18,8 | 19,8 |
| 3,00 | 27 | 28,1 | 28,1 | 47,9 |
| 4,00 | 42 | 43,8 | 43,8 | 91,7 |
| 5,00 | 8 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X7** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 20 | 20,8 | 20,8 | 21,9 |
| 3,00 | 29 | 30,2 | 30,2 | 52,1 |
| 4,00 | 30 | 31,3 | 31,3 | 83,3 |
| 5,00 | 16 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X8** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 18 | 18,8 | 18,8 | 19,8 |
| 3,00 | 33 | 34,4 | 34,4 | 54,2 |
| 4,00 | 30 | 31,3 | 31,3 | 85,4 |
| 5,00 | 14 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X9** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| 2,00 | 30 | 31,3 | 31,3 | 34,4 |
| 3,00 | 29 | 30,2 | 30,2 | 64,6 |
| 4,00 | 26 | 27,1 | 27,1 | 91,7 |
| 5,00 | 8 | 8,3 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **X10** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| 2,00 | 19 | 19,8 | 19,8 | 22,9 |
| 3,00 | 28 | 29,2 | 29,2 | 52,1 |
| 4,00 | 35 | 36,5 | 36,5 | 88,5 |
| 5,00 | 11 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

**Variabel Kepuasan Wajib Pajak**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y1** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 2,00 | 56 | 58,3 | 58,3 | 58,3 |
| 3,00 | 22 | 22,9 | 22,9 | 81,3 |
| 4,00 | 17 | 17,7 | 17,7 | 99,0 |
| 5,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y2** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 16 | 16,7 | 16,7 | 17,7 |
| 3,00 | 26 | 27,1 | 27,1 | 44,8 |
| 4,00 | 42 | 43,8 | 43,8 | 88,5 |
| 5,00 | 11 | 11,5 | 11,5 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y3** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 17 | 17,7 | 17,7 | 18,8 |
| 3,00 | 31 | 32,3 | 32,3 | 51,0 |
| 4,00 | 33 | 34,4 | 34,4 | 85,4 |
| 5,00 | 14 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y4** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 14 | 14,6 | 14,6 | 15,6 |
| 3,00 | 25 | 26,0 | 26,0 | 41,7 |
| 4,00 | 42 | 43,8 | 43,8 | 85,4 |
| 5,00 | 14 | 14,6 | 14,6 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y5** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| 2,00 | 23 | 24,0 | 24,0 | 25,0 |
| 3,00 | 25 | 26,0 | 26,0 | 51,0 |
| 4,00 | 37 | 38,5 | 38,5 | 89,6 |
| 5,00 | 10 | 10,4 | 10,4 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Y6** | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 1,00 | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| 2,00 | 15 | 15,6 | 15,6 | 17,7 |
| 3,00 | 25 | 26,0 | 26,0 | 43,8 |
| 4,00 | 35 | 36,5 | 36,5 | 80,2 |
| 5,00 | 19 | 19,8 | 19,8 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 |  |

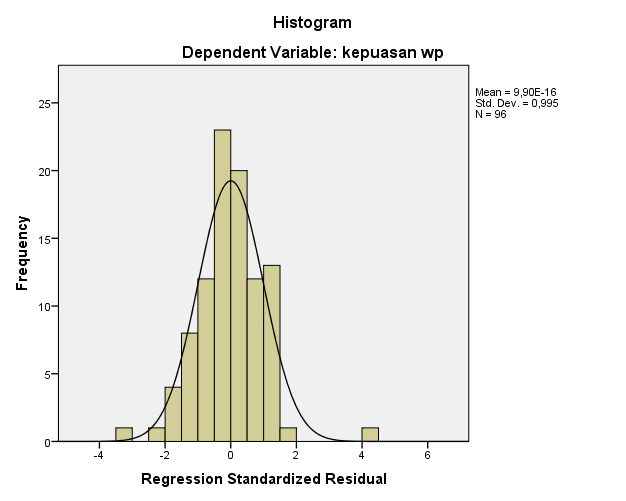
**Lampiran 5**

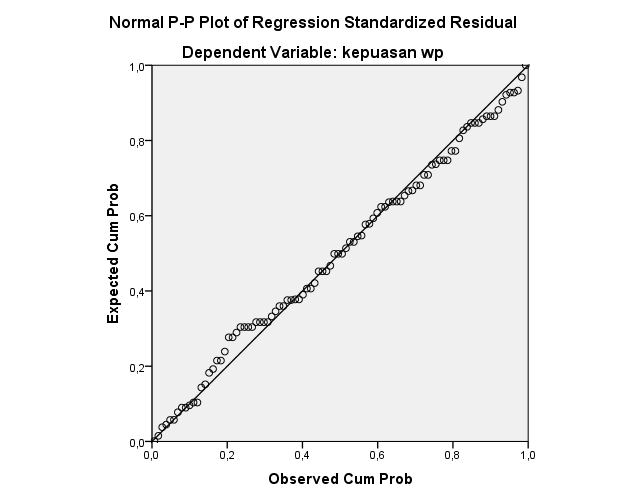
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| k.pelayanan | 96 | 23,00 | 48,00 | 34,3646 | 4,56559 |
| kepuasan wp | 96 | 12,00 | 27,00 | 19,9896 | 2,83398 |
| Valid N (listwise) | 96 |  |  |  |  |

**Lampiran 6**

**Hasil Uji Asumsi Klasik dengan Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 96 |
| Normal Parametersa,b | Mean | -,0100987 |
| Std. Deviation | 2,10425174 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,078 |
| Positive | ,051 |
| Negative | -,078 |
| Test Statistic | | ,078 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,187c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |





**Lampiran 7**

**Hasil Uji Hipotesis**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summaryb** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,670a | ,449 | ,443 | 2,11540 |
| a. Predictors: (Constant), k.pelayanan | | | | |
| b. Dependent Variable: kepuasan wp | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 5,701 | 1,648 |  | 3,460 | ,001 |
| k.pelayanan | ,416 | ,048 | ,670 | 8,747 | ,000 |
| a. Dependent Variable: kepuasan wp | | | | | | |

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASLIYAH MEDAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI**

**NAMA : SABRINA DITA SANDRIA**

**NPM : 173114092**

**FAKULTAS : EKONOMI**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**JENJANG PENDIDIKAN : STRATA- 1**

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI DINAS SAMSAT MEDAN SELATAN**

Disetujui oleh, Mengetahui,

**Toni Hidayat, S.E., M.Si Anggia Sari Lubis, S.E., M.Si**

**NIDN. 0102097201 NIDN. 0129078701**