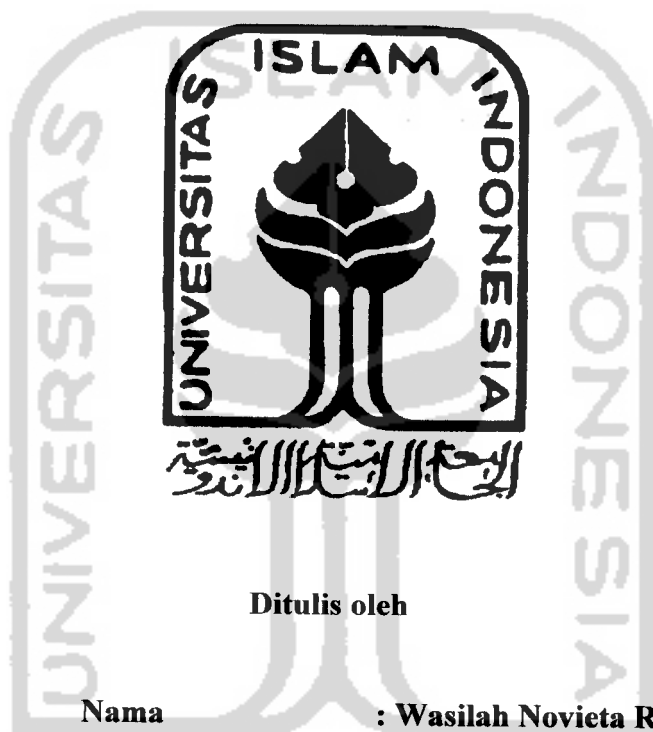


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA KANTOR PAJAK TERHADAP
KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP YOGYA I
JALAN PANEMBAHAN SENOPATI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ditulis oleh

Nama : Wasilah Novieta Runasari

Nomor Mahasiswa : 05311519

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2007

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan
Wajib Pajak di KPP I Jalan Panembahan Senopati
Yogyakarta

Nama : Wasilah Novieta Runasari
Nomor Mahasiswa : 05311519
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Mei 2007

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,

untuk disetujui


Drs. Albari, M. Si.

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas jasa Kantor Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib pajak di KPP Yogya 1 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas jasa pada proses pembayaran pajak yang diberikan Dirjen Pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, dengan kepuasan dan kepatuhan sebagai variabel intervening dari variabel kualitas jasa, mengetahui adanya perbedaan penilaian yang dominan antara tingkat kepuasan yang diberikan Dirjen Pajak atau Kantor Pajak dengan kepatuhan Wajib pajak, dan untuk mengetahui adanya perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan, berdasarkan kelompok gender dan jenis Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode validitas dan reliabilitas, hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner selanjutnya kuesioner diolah dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 13. Populasi yang diteliti adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak yang terdaftar di KPP Yogya 1. Pengambilan sampel ditentukan dengan pendekatan *Convenience Sampling*, yaitu memperoleh responden WP yang mudah ditemui di salah satu KPP dan sudah melakukan transaksi pembayaran pajak. Sampel yang digunakan 166 orang.

Analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif, analisis Jalur (Path Analysis), analisis Regresi Linier Berganda, analisis Koefisien Determinasi Berganda, dan Uji Kruskal Wallis.

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji T dengan taraf Sig 5%. Sedangkan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dimana alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, maka rumus *Product Moment* dan *Cronbach's Alpha* menjadi pilihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis jalur menunjukkan kualitas jasa berpengaruh langsung pada kepuasan dan kualitas jasa tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan tetapi dapat berpengaruh tidak langsung pada kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan berpengaruh langsung pada kepatuhan (sebagai variabel intervening). Berdasarkan hasil analisis dari regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsif* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan wajib pajak. Dimensi *assurance* dan *tangibles* memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan WP. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uji kruskal Wallis menunjukkan tidak ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak.

MOTTO

Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan diantaramu beberapa tingkat lebih tinggi

(Q. S. Al. Mujaadilah 11)

Pelajaran yang terbaik adalah rintangan yang dihadapi dalam menjalani hidup dan kehidupan yang berhasil dilalui berkat adanya ketabahan, semangat, dan ketelitian.

Sesungguhnya disamping kesukaran terdapat pula kemudahan. Sesungguhnya disamping kepayahan (jasmani) ada pula kelapangan.

(Q. S. Asy. Syarh 5-6)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta karunia yang tak terhingga, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Asma'i Ishak, M. Bus., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Albari, Drs, Msi. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Supardi, Dr., Drs., H., MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat.
4. Bapak Budiyo selaku wakil Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktu, bimbingan dan nasehat.
5. Ibu Budi Astuti selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
6. Ibu Musri Yuniastuti, selaku Kepala Subbagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta 1 yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.

7. Mamah dan papah tercinta Hj. Chariroh dan H. Taufik Hidayat, terima kasih atas doa, dukungan, nasehat, dan materinya selama ini serta kasih sayang yang tak terhingga.
8. Kedua orang tua angkatku K. H Sya'roni Abdul Jalil dan Bi lilis Nurliati, terima kasih atas doa dan kasih sayangnya selama 3 tahun.
9. Keluarga besarku H. Charuddin dan Hj. Siti Rohmah (mbah kakung dan mbah putri), serta maz Heri dan Lik Khomsiyati, terima kasih atas doa, dukungan, nasehat, kasih sayang dan materinya selama ini.
10. Adik-adikku (Intan, Odi, Dinah, Zaki, dan Rizki) serta Rizal keponakanku yang lucu, aku sayang kalian semua, terima kasih atas doa dan keceriaannya.
11. Te_amo Sagitadit, makasih atas dukungan, waktu, kasih sayang dan kesabarannya untuk tetap ada di sampingku.
12. Sahabat-sahabatku yang cantik (Ka Nana, Ika, dan Tante Arum), makasih atas supportnya, makasih juga udah sabar buat nemenin dan dengerin curhatku.
13. Teman-teman pondok tiara 3 (Ntrunk, Pipit, dan Irma), makasih atas persahabatannya.
14. Teman-teman KKN unit 28 angkatan 33 (Nanda, Ucup, Astri, Fara, Untung, Mba Lidia, Mori, Dedi, Agung, Maz Anton, Ika, Candra, Bagus, Joko, Sulis, Laras, Maz Budi, Gunawan, Farid, Koko), makasih atas kekompakan dan persahabatan selama ini.....kapan niy kita ngumpul lagi.
15. Terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan segala bantuan dan dukungannya, sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	10
2.1.1	Pemasaran.....	10
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3	Perpajakan di Indonesia.....	13
2.1.4	Kualitas Jasa.....	19
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6	Kepatuhan.....	29
2.1.7	Demografi.....	31
2.2	Kerangka Teori.....	32
2.3	Hipotesis.....	33

Bab III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	36
3.2	Variabel Penelitian.....	36
3.2.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	36
3.2.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	37
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	43
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Populasi dan Sampel.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	Analisa Deskriptif.....	48

3.7.2	Analisis Jalur (Path Analysis).....	49
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	52
3.7.5	Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F).....	53
3.7.6	Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t).....	54
3.7.7	Uji Kruskal-Wallis.....	54

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

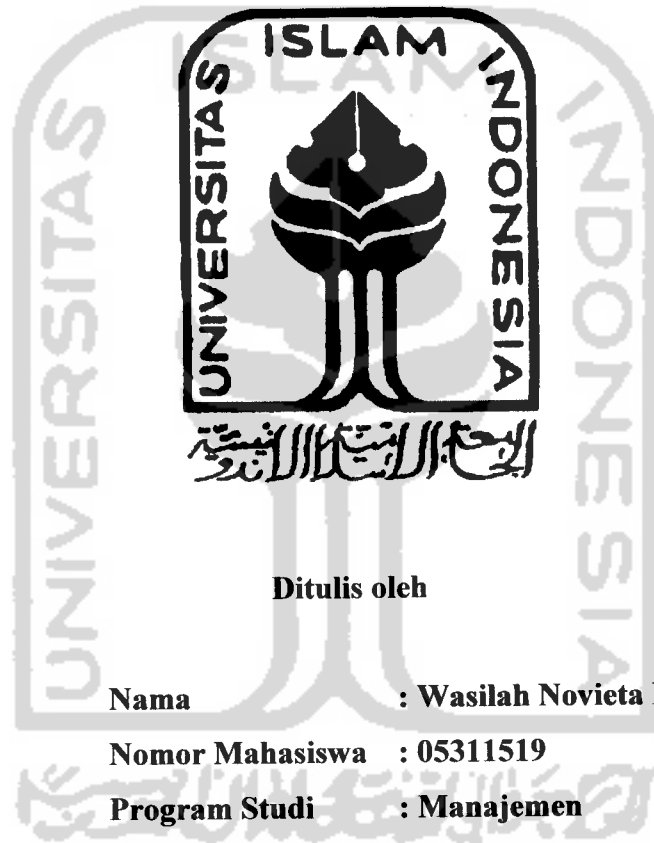
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.1.1	Uji Validitas.....	57
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.2	Karakteristik Responden.....	62
4.3	Analisis Deskriptif.....	63
4.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	67
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.6	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	80
4.7	Uji f.....	81
4.8	Uji t.....	83
4.9	Uji Kruskal Wallis.....	87
4.10	Pembahasan Hasil Analisis.....	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	99
-----	-----------------	----

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA KANTOR PAJAK TERHADAP
KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP YOGYA I
JALAN PANEMBAHAN SENOPATI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Ditulis oleh

Nama : Wasilah Novieta Runasari

Nomor Mahasiswa : 05311519

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2007

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Kantor Pajak Terhadap Kepuasan Dan Kepatuhan
Wajib Pajak di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati
Yogyakarta

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas
Islam Indonesia



Oleh

Nama : Wasilah Novieta Runasari
Nomor Mahasiswa : 05311519
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, Saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, Mei 2007

Penulis



Wasilah Novieta Runasari

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan
Wajib Pajak di KPP I Jalan Panembahan Senopati
Yogyakarta


Nama : Wasilah Novieta Runasari
Nomor Mahasiswa : 05311519
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Mei 2007

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,

Antela diwijihun


Drs. Albari, M. Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Ketaatan Wajib Pajak di KPP Yogya I

Disusun Oleh: **WASILAH NOVIETA RUNASARI**
Nomor mahasiswa: 05311519

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 14 Juni 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Albari, M.Si

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas jasa Kantor Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib pajak di KPP Yogya 1 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas jasa pada proses pembayaran pajak yang diberikan Dirjen Pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, dengan kepuasan dan kepatuhan sebagai variabel intervening dari variabel kualitas jasa, mengetahui adanya perbedaan penilaian yang dominan antara tingkat kepuasan yang diberikan Dirjen Pajak atau Kantor Pajak dengan kepatuhan Wajib pajak, dan untuk mengetahui adanya perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan, berdasarkan kelompok gender dan jenis Wajib Pajak.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode validitas dan reliabilitas, hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner selanjutnya kuesioner diolah dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS 13. Populasi yang diteliti adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak yang terdaftar di KPP Yogya 1. Pengambilan sampel ditentukan dengan pendekatan *Convenience Sampling*, yaitu memperoleh responden WP yang mudah ditemui di salah satu KPP dan sudah melakukan transaksi pembayaran pajak. Sampel yang digunakan 166 orang.

Analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif, analisis Jalur (Path Analysis), analisis Regresi Linier Berganda, analisis Koefisien Determinasi Berganda, dan Uji Kruskal Wallis.

Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji T dengan taraf Sig 5%. Sedangkan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dimana alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, maka rumus *Product Moment* dan *Cronbach's Alpha* menjadi pilihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis jalur menunjukkan kualitas jasa berpengaruh langsung pada kepuasan dan kualitas jasa tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan tetapi dapat berpengaruh tidak langsung pada kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan berpengaruh langsung pada kepatuhan (sebagai variabel intervening). Berdasarkan hasil analisis dari regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsif* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan wajib pajak. Dimensi *assurance* dan *tangibles* memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan WP. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uji kruskal Wallis menunjukkan tidak ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak.

MOTTO

Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan diantaramu beberapa tingkat lebih tinggi

(Q. S. Al. Mujaadilah 11)

Pelajaran yang terbaik adalah rintangan yang dihadapi dalam menjalani hidup dan kehidupan yang berhasil dilalui berkat adanya ketabahan, semangat, dan ketelitian.

Sesungguhnya disamping kesukaran terdapat pula kemudahan. Sesungguhnya disamping kepayahan (jasmani) ada pula kelapangan.

(Q. S. Asy. Syarh 5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...
Segala puji bagimu yaa Allah
For Answer of my prays
Mengubah kebingunganku menjadi senyuman
I believe that every day, every breath
That I take is a gift from u
Mamah...Papah...
Doa cinta dan perhatian
Yang kutahu tidak pernah berhenti...
Tuntunan untuk selalu berada dijalanNya
Kata-kata dan apapun tidak cukup untuk membalas semuanya
Love u so much...

K. H. Sya'roni Abdul jalil dan Bi Lilis Nurliati
Thanks for everything

Adik-adikku Intan, Odi, Dinah, Zaki, Rizki
My lovely Cousin Rizal
For loves cares and support

Kel besar H. Chaeruddin dan Hj. Siti Rohmah
Maz Heri dan lik Khomsiyati
For Love, pray and support

My Te_AmO...
Thanks hun for being a part of my live
How blessed I am having u...
Terimakasih untuk tetap sabar

Sahabat-sahabat cantikku...
N'trunk, Irma, Pipit, Eni dan Eri

Dan semua yang terkasih
Terima kasih...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta karunia yang tak terhingga, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Asma'i Ishak, M. Bus., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Albari, Drs, Msi. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Supardi, Dr., Drs., H., MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat.
4. Bapak Budiyo selaku wakil Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktu, bimbingan dan nasehat.
5. Ibu Budi Astuti selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
6. Ibu Musri Yuniastuti, selaku Kepala Subbagian Umum Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta 1 yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.

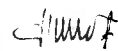
7. Mamah dan papah tercinta Hj. Chariroh dan H. Taufik Hidayat, terima kasih atas doa, dukungan, nasehat, dan materinya selama ini serta kasih sayang yang tak terhingga.
8. Kedua orang tua angkatku K. H Sya'roni Abdul Jalil dan Bi lilis Nurliati, terima kasih atas doa dan kasih sayangnya selama 3 tahun.
9. Keluarga besarku H. Charuddin dan Hj. Siti Rohmah (mbah kakung dan mbah putri), serta maz Heri dan Lik Khomsiyati, terima kasih atas doa, dukungan, nasehat, kasih sayang dan materinya selama ini.
10. Adik-adikku (Intan, Odi, Dinah, Zaki, dan Rizki) serta Rizal keponakanku yang lucu, aku sayang kalian semua, terima kasih atas doa dan keceriaannya.
11. Te_amo Sagitadit, makasih atas dukungan, waktu, kasih sayang dan kesabarannya untuk tetap ada di sampingku.
12. Sahabat-sahabatku yang cantik (Ka Nana, Ika, dan Tante Arum), makasih atas supportnya, makasih juga udah sabar buat nemenin dan dengerin curhatku.
13. Teman-teman pondok tiara 3 (Ntrunk, Pipit, dan Irma), makasih atas persahabatannya.
14. Teman-teman KKN unit 28 angkatan 33 (Nanda, Ucup, Astri, Fara, Untung, Mba Lidia, Mori, Dedi, Agung, Maz Anton, Ika, Candra, Bagus, Joko, Sulis, Laras, Maz Budi, Gunawan, Farid, Koko), makasih atas kekompakan dan persahabatan selama ini.....kapan niy kita ngumpul lagi.
15. Terima kasih untuk semua pihak yang telah memberikan segala bantuan dan dukungannya, sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya serta sebagai bahan referensi bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Mei 2007

Penyusun



Wasilah Novieta Runasari



DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	10
2.1.1	Pemasaran.....	10
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3	Perpajakan di Indonesia.....	13
2.1.4	Kualitas Jasa.....	19
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6	Kepatuhan.....	29
2.1.7	Demografi.....	31
2.2	Kerangka Teori.....	32
2.3	Hipotesis.....	33
Bab III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian.....	36
3.2	Variabel Penelitian.....	36
3.2.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	36
3.2.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	37
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	43
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Populasi dan Sampel.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	Analisa Deskriptif.....	48

3.7.2	Analisis Jalur (Path Analysis).....	49
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	52
3.7.5	Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F).....	53
3.7.6	Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t).....	54
3.7.7	Uji Kruskal-Wallis.....	54

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.1.1	Uji Validitas.....	57
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.2	Karakteristik Responden.....	62
4.3	Analisis Deskriptif.....	63
4.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	67
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.6	Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	80
4.7	Uji f.....	81
4.8	Uji t.....	83
4.9	Uji Kruskal Wallis.....	87
4.10	Pembahasan Hasil Analisis.....	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	99
-----	-----------------	----

5.1 Saran.....104

Daftar Pustaka

Lampiran



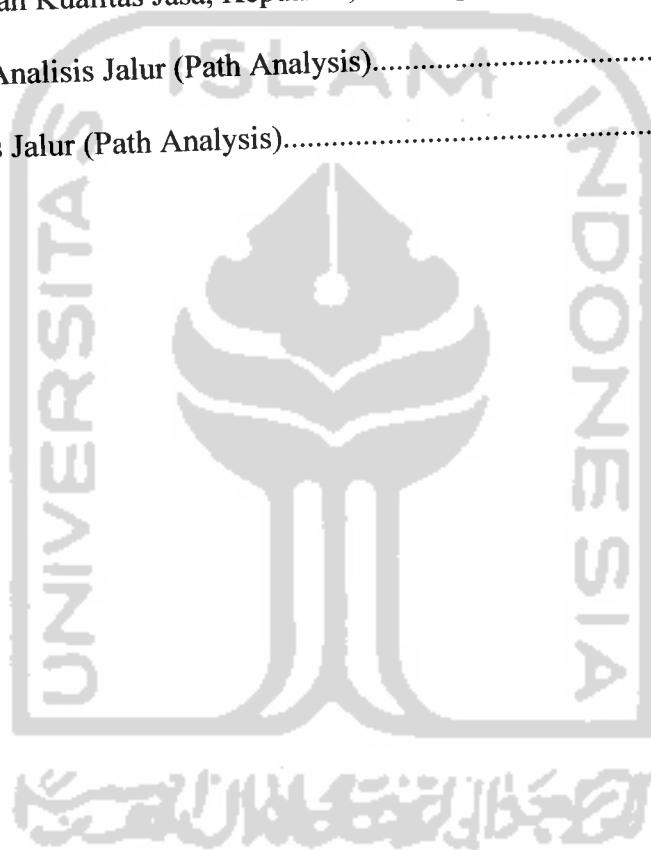
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa.....	58
4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	59
4.3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan.....	60
4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	61
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	63
4.7 Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Jasa.....	64
4.8 Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan.....	66
4.9 Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan.....	67
4.10 Hasil Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 1).....	69
4.11 Hasil Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel Kepatuhan Melalui Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 2)..	70
4.12 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel Kepuasan.....	73
4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Kepuasan terhadap Variabel Kepatuhan.....	77
4.14 Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan.....	80

4.15	Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan.....	81
4.16	Hasil Uji F Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan.....	82
4.17	Hasil Uji F Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan.....	82
4.18	Hasil Uji T Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan.....	84
4.19	Hasil Uji T Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan.....	85
4.20	Hasil Uji Kruskal Wallis pada Dimensi Kualitas Jasa di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden.....	88
4.21	Hasil Uji Kruskal Wallis pada Dimensi Kepuasan di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden.....	90
4.22	Hasil Uji Kruskal Wallis pada Dimensi Kepatuhan KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden.....	92

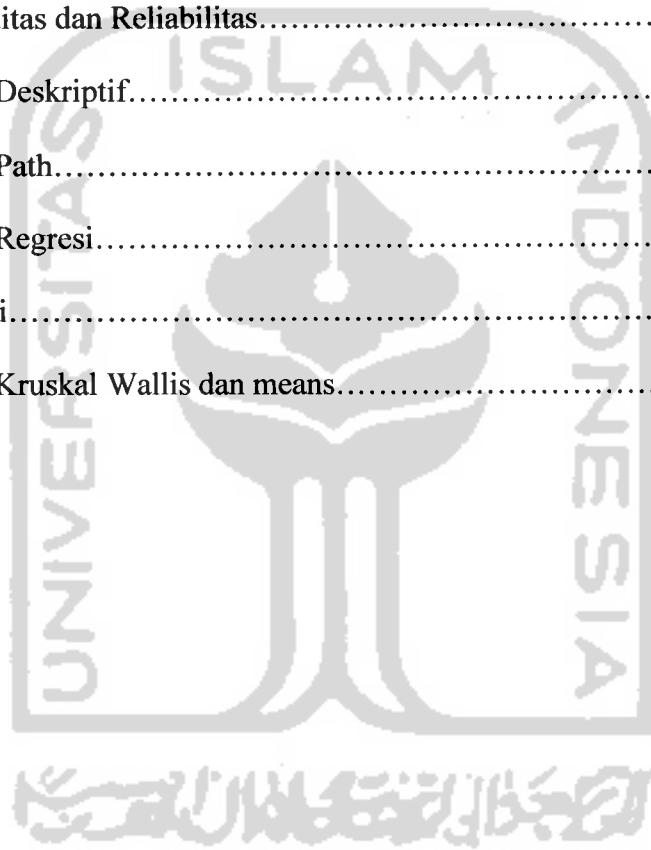
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 The Gap Model.....	23
2.2 Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan, dan Kepatuhan.....	33
4.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis).....	68
4.2 Analisis Jalur (Path Analysis).....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Angket Penelitian.....	105
II Data Jawaban Responden.....	106
III Uji Validitas dan Reliabilitas.....	107
IV Analisis Deskriptif.....	108
V Analisis Path.....	109
VI Analisis Regresi.....	110
VII Frekuensi.....	111
VIII Analisis Kruskal Wallis dan means.....	112



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era pasar bebas, banyak sekali terjadi perubahan disegala bidang, termasuk perubahan dalam kebijakan keuangan dan kebijakan perpajakan. Bahkan triwulan I tahun 2007 ini, realisasi penerimaan perpajakan naik sebesar 104,71 triliun atau 18,15 persen dibandingkan dengan realisasi periode sama tahun 2006 sebesar Rp 88,62 triliun. Dari total penerimaan perpajakan itu, penerimaan bea masuk Rp 3,988 triliun, cukai Rp 11,421 triliun, dan penerimaan pajak Rp 89,3 triliun. Direktur Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Departemen Keuangan Hekinus Manao, mengatakan total penerimaan perpajakan setara dengan 20,6 persen dari target APBN 2007 sebesar Rp 509,4 triliun (Kompas, 2007). Dapat dilihat bahwa penerimaan dari sektor pajak cukup besar dan nantinya juga akan kembali kepada rakyat untuk direalisasikan kepada rakyat.

Semua pemerintah membutuhkan sumber pendapatan yang stabil, membutuhkan pengumpulan pajak yang efisien. Ketika dana defisit, pengumpulan pajak akan menjadi lebih penting. Walaupun orang yang patuh kepada pajak sekitar 80-85%, estimasi pajak yang tidak dibayar antara \$312-\$353 miliar tiap tahun. Untuk perbandingan, perbedaan pajak sama dengan pemerintah membayar tiap tahun untuk asuransi kesehatan. Gap antara pajak tersebut menyebabkan peningkatan pajak individu sebesar \$2000.

Wajar bahwa Negara memungut pajak dari rakyat karena harus memenuhi kepentingan rakyat dan begitu pula wajar bila rakyat membayar pajak agar kepentingannya itu dapat dipenuhi Negara, namun pembebanannya tidak harus disamaratakan. Beban pajak tidak disamaratakan karena adanya golongan rakyat yang mampu dan secara relatif mempunyai kepentingan lebih besar dari pada rakyat yang kurang mampu. Oleh karena itu pemungutan pajak dan besarnya pajak harus didasarkan pada kemampuan masing-masing anggota masyarakat. Seperti tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang menetapkan pasal 23 ayat 2 yaitu setiap pemungutan pajak untuk Negara harus berdasarkan Undang-Undang.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pemungutan pajak akan sangat berpengaruh pada kehidupan masyarakat. Meskipun pembayaran pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan rakyat, namun pemenuhan kebutuhan rakyat tersebut tidak diberikan secara langsung kepada rakyat yang membayar pajak. Pemenuhan kebutuhan rakyat oleh Negara dilakukan secara umum, tidak berarti hanya diberikan kepada yang membayar pajak, melainkan diberikan juga kepada rakyat yang tidak membayar pajak yang karena sesuatu hal harus dibantu oleh Negara.

Tapi sudah seharusnya Wajib Pajak memenuhi kewajiban membayar pajak, bahkan setiap kelalaian akan mendapatkan sanksi/hukuman terhadap mereka yang tidak memenuhi pembayaran pajak atau besarnya pajak yang telah ditetapkan. Pada saat ini pembayaran pajak masih dilakukan dengan sistem pembayaran konvensional dengan langsung datang ke kantor pajak,

padahal pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak telah memberikan peluang pembayaran pajak secara elektronik, namun sistem ini belum dimanfaatkan secara signifikan oleh Wajib Pajak. Untuk itu perlu dilakukan ekstensifikasi pajak misalnya dengan rencana pembentukan direktorat penyidikan khusus dan menambah jumlah penyidik khusus yang akan mempermudah dalam promosi serta memberikan transparansi data tentang pegawai yang melakukan kesalahan, merubah istilah wajib pajak menjadi pembayar pajak, sehingga pajak tidak akan dilihat sebagai monster. Usaha-usaha meningkatkan ekstensifikasi pajak tersebut kemungkinan akan lebih berhasil, jika DPJ juga mampu meningkatkan pemenuhan kepentingan Wajib Pajak. Peningkatan derajat pemenuhan kepentingan Wajib Pajak melalui kualitas jasa berupa pelayanan oleh Kantor Pajak akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak. Jika kepuasan dan loyalitas dapat ditingkatkan, maka kinerja manajemen dan finansial dapat diprediksi meningkat. Dalam proses pembayaran pajak, kepentingan Wajib pajak dapat dipenuhi dengan pemberian kualitas jasa yang baik dari Dirjen Pajak.

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996), jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk (kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan) yang secara prinsip intangibel bagi pembeli pertamanya. Sedangkan kualitas, menurut American Society for Quality Control, adalah

keseluruhan ciri-ciri serta sifat produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya memuaskan yang telah dijanjikan atau memenuhi kebutuhan (Kotler and Keller, 2006). Menurut Zeithaml, Bitner and Gremler (2006) kualitas jasa berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati dan berujung.

Sebuah survei yang dilakukan oleh beberapa perusahaan, menggambarkan bahwa kualitas jasa akan memberikan dampak utama terhadap kesetiaan konsumen melalui kepuasan (L.T.Bei & Y.C.Chiao, 2001). Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa. Salah satu cara membedakan perusahaan jasa dengan perusahaan bukan jasa adalah pemberian pelayanan dengan kualitas yang konsisten yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan dan kepatuhan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Parasuraman, dkk (1995) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, (5) empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi.

Kualitas jasa dapat diberikan secara optimal oleh Direktorat Jendral Pajak kepada Wajib Pajak, karena kualitas jasa akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak, dan pada akhirnya tingkat kepuasan akan menimbulkan kepatuhan mereka dalam pembayaran pajak, dan akan berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya.

Dalam konteks hubungan tersebut diatas, kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan (Richard Oliver, 1997). Kepuasan pelanggan adalah salah satu target yang berubah-ubah disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan apa yang dibawa oleh pelanggan pada masing-masing transaksi dengan suatu perusahaan. kepuasan pelanggan nantinya akan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pelanggan.

Babbin dan Griffin (1998), mengartikan kepuasan pelanggan sebagai suatu emosi yang dihasilkan dari penilaian-penilaian atas rangkaian pengalaman. penilaian-penilaian ini terdiri dari berbagai proses yang berbeda-beda yang memicu respon-respon efektif. Respon tersebut berupa respon emosional sehingga bisa memberi arti dalam membina hubungan yang melibatkan emosi. kepuasan pelanggan secara keseluruhan merupakan suatu variabel gabungan yang terdiri dari sebuah kompilasi yang diperhitungkan

atau sebuah perkiraan dari berbagai faktor yang berbeda yang terlibat dalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya.

Sementara kepatuhan dapat diartikan sebagai sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, dimana di dalamnya didasari oleh kesadaran maupun unsur paksaan yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan apa yang di harapkan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai kewajiban individu untuk menjalankan kewajibannya dalam memberikan kontribusi pada pemenuhan kewajiban dengan peraturan yang mengaturnya (Mc Mahon, 2001). Kepatuhan dalam hal ini adalah kepatuhan dalam membayar pajak, karena pada dasarnya membayar pajak sama halnya atau sederajat dengan kewajiban seseorang untuk membayar hutang. Kepatuhan dalam membayar pajak juga merupakan sikap patriotis warga Negara. Prinsip orang yang taat pada peraturan yaitu bahwa orang yang patuh pada peraturan memiliki keputusan untuk memilih jalan untuk patuh membayar pajak dan untuk patuh terhadap hukum (Mc Mahon, 2001).

Motivasi yang mengarah pada kepatuhan membayar pajak sangat penting untuk dimengerti dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah orang yang patuh. Faktor ekonomi, sosial, norma, dan kepercayaan mempengaruhi kepatuhan. Norma sosial dan kepercayaan juga mempengaruhi orang yang patuh. Faktor penting yang termasuk norma adalah umur, pendidikan, kepuasan individu kepada pemerintah, persepsi bahwa sistem pajak itu adil, pekerjaan, kesempatan untuk tidak patuh, sikap dari Wajib Pajak, jenis kelamin, dan status. Tingginya persentase kepatuhan terhadap pajak yang

mengakibatkan efektifnya tindakan dari pemerintah karena sumber tambahan yang signifikan, pemerintah harus menjaga dan meningkatkan kepatuhan melalui cara lain, yaitu dengan menimbulkan persepsi bahwa pajak itu adil sehingga Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya untuk patuh membayar pajak.

Melihat adanya hubungan yang sangat erat antara kualitas jasa yang akan menimbulkan atau berpengaruh terhadap kepuasan dan kepatuhan pelanggan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul penelitian **“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjelasan kondisi perpajakan dan keterkaitan antar variabel di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas jasa dimana kualitas jasa sebagai variabel independen pada proses pembayaran pajak yang diberikan Dirjen Pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, jika kepuasan dan kepatuhan sebagai variabel intervening?
2. Apakah ada perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan yang diberikan DPJ atau kantor pajak, berdasarkan kelompok gender dan jenis wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan penelitian di atas, maka hasil yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Menetapkan adanya pengaruh kualitas jasa dimana kualitas jasa sebagai variabel independen pada proses pembayaran pajak yang diberikan Dirjen Pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, dengan kepuasan dan kepatuhan sebagai variabel intervening.
2. Menetapkan adanya perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan, berdasarkan kelompok gender dan jenis Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat pada pengembangan teori (keilmuan), bagi peneliti dan praktisi aplikasi perpajakan.

1. Manfaat Pengembangan Teori

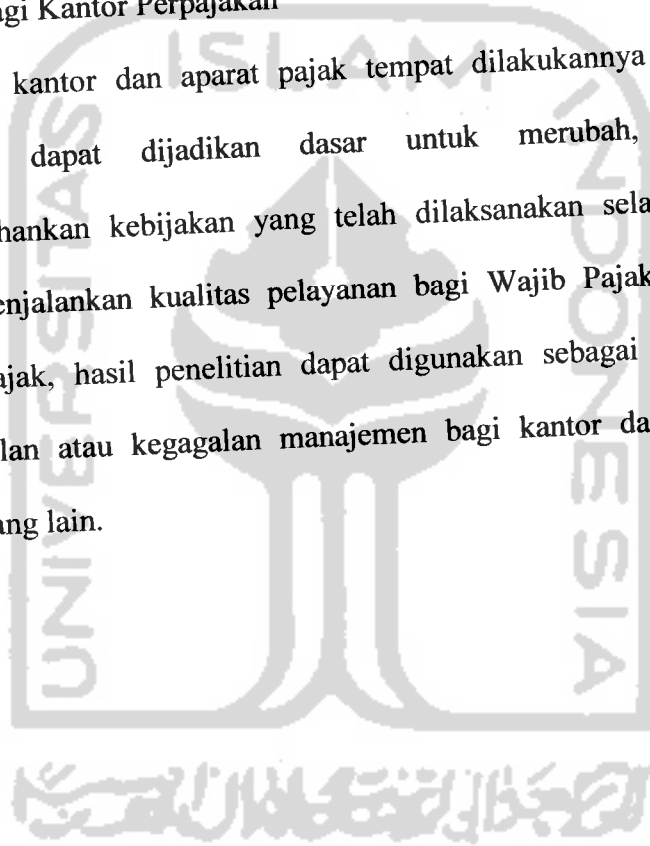
Pertama, dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas jasa yang merupakan variabel eksogenus (independen) utama bagi variabel kepuasan yang menjadi variabel intervening/endogenus (dependen), serta kepatuhan sebagai variabel endogenus. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu meneliti hubungan antara tiga variabel, yaitu: kualitas jasa→kepuasan→kepatuhan. Kedua, penelitian variabel eksogenus utama dengan dua variabel yang lain tersebut sangat didukung oleh kondisi subyek penelitian.

2. Manfaat bagi Peneliti

Peneliti dapat memahami hubungan akan pentingnya kualitas pelayanan atau jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib pajak, bertambahnya ilmu/pengetahuan dan dapat merealisasikan ilmu yang di dapat selama proses perkuliahan dan selama melakukan penelitian.

3. Manfaat bagi Kantor Perpajakan

Bagi kantor dan aparat pajak tempat dilakukannya penelitian, hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk merubah, merevisi atau mempertahankan kebijakan yang telah dilaksanakan selama ini, terutama dalam menjalankan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak. Sementara bagi Dirjen Pajak, hasil penelitian dapat digunakan sebagai pedoman empiris keberhasilan atau kegagalan manajemen bagi kantor dan aparat pajak di tempat yang lain.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, mengembangkan diri dan untuk memperoleh laba. Pemasaran mempunyai arti penting karena keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan tergantung pada berhasilnya tidaknya manajer pemasaran memahami keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Seiring dengan perkembangan ilmu ekonomi yang semakin modern, pengertian pemasaran mengalami banyak perubahan. Terdapat bermacam-macam pendapat definisi dan pengertian berkaitan dengan istilah pemasaran tersebut. Perbedaan pendapat terjadi karena masing-masing pakar meninjau dari sudut pandang yang berbeda-beda. Ada dari sudut pandang produk, manajemen dan lembaga fungsinya.

Pemasaran menurut Philip Kotler sebagai berikut :

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Philip Kotler, 2002).

Dari definisi diatas dapatlah disimpulkan bahwa kegiatan pemasaran adalah kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem. Meskipun definisi pemasaran tersebut diatas berbeda satu sama lainnya, tetapi didalamnya terdapat pengertian mendasar yaitu :

- a) Adanya keinginan dan kebutuhan manusia.
- b) Adanya proses pertukaran yang dilakukan manusia guna memenuhi keinginan dan kebutuhan tersebut.
- c) Proses pertukaran ini terjadi di pasar, baik dalam arti fisik maupun non fisik sebagai wadah dan tempat untuk mengadakan transaksi dan penentuan harga.

Dari berbagai uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipuaskan, menentukan produk yang hendak diproduksi, menentukan bentuk promosi yang sesuai dan menentukan sistem penyaluran atau penjualan produk tersebut. Dengan demikian arti penting pemasaran bagi perusahaan adalah memberikan suatu gambaran perencanaan bagi perusahaan yang akan memproduksi sebuah produk yang benar-benar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Bagi pemasaran, perubahan lingkungan dapat merupakan tantangan-tantangan baru yang memerlukan tanggapan dan penyelesaian yang baru pula, atau sebaliknya dapat berupa suatu peluang atau kesempatan mengembangkan usahanya.

2.1.2 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan-tujuan individu dan organisasi. (Philip Kotler 1, 1997). Definisi ini mengakui bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang mencakup barang, jasa, dan gagasan yang tergantung pada pertukaran dan dengan tujuan untuk menghasilkan kepuasan pihak-pihak yang terlibat.

Definisi yang paling luas menerangkan arti pentingnya pemasaran dikemukakan oleh William J. Stanton (Basu Swastha DH dan T Hani Handoko 2004) adalah sebagai berikut:

“Pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada konsumen yang ada maupun pembeli potensial”.

Definisi tersebut mengandung unsur-unsur sebagai berikut: suatu sistem keseluruhan, marketing mix dan konsep pemasaran. Jadi menurut pengertian di atas pemasaran merupakan kegiatan yang kompleks, untuk menciptakan satu interaksi yang menghubungkan pihak-pihak yang saling terlibat dalam sistem pemasaran tersebut yaitu produsen sebagai pihak yang mempunyai barang untuk ditawarkan dan konsumen yang menginginkan barang tersebut.

2.1.3 Perpajakan di Indonesia

a. Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemitro, adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2006). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak mempunyai unsur-unsur:

a) Iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang bukan barang.

b) Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

c) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

d) Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

b. Jenis Pajak

Secara umum pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh

Direktorat Jenderal Pajak-Departemen Keuangan. Sedangkan pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah Daerah baik ditingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

Pajak-pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (Situmorang, 2006) meliputi:

1. Pajak Penghasilan (PPH)

PPH adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu Tahun Pajak.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM)

Yang dimaksud Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah:

- a. Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau
- b. Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau
- c. Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau
- d. Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

4. Bea Materai

Bea Materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan

efek yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

5. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan atau bangunan.

6. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

BPHTB adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan.

Pajak-pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota antara lain meliputi:

1. Pajak Propinsi
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
 - b. Bea Balik nama Kendaraan bermotor dan Kendaraan di Atas Air
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan
2. Pajak Kabupaten/Kota
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C

g. Pajak Parkir

c. Fungsi pajak bagi Negara ada dua:

1. Fungsi budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (regulerend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

d. Syarat pemungutan pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni pencapaian keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan daintaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan kaedilan, baik bagi Negara maupun warganya.

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

e. Hambatan pemungutan pajak

Hambatan pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Perlawanan pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak disebabkan karena:

a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat

Masyarakat sudah semakin pintar dan memiliki daya intelektual yang tinggi sehingga menganggap bahwa pajak tidak lagi dianggap sebagai kewajiban untuk dibayar kepada Negara.

b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat

Sistem perpajakan yang sulit dan untuk mengurusnya perlu jangka waktu yang agak lama dan berbelit-belit. Padahal Dirjen Pajak sudah memberikan kemudahan dan fasilitas kepada Wajib Pajak dengan memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak yaitu dengan memberi peluang pembayaran pajak secara elektronik, namun sistem ini belum dimanfaatkan secara signifikan. Wajib Pajak masih banyak yang memanfaatkan cara pembayaran konvensional yaitu dengan langsung datang ke Kantor Pajak.

c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik. Harus adanya perbaikan sistem kontrol yang akan menunjang dalam kelancaran dalam sistem pembayaran pajak.

2. Perlawanan aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain: (a) *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang, (b) *Tax evasion*, usaha untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

Pembahasan diatas tersebut selanjutnya akan digunakan untuk menentukan pilihan atribut dan indikator dalam penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan.

Perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assessment*, yaitu Wajib Pajak menghitung, melaporkan dan membayar sendiri pajak terutang yang menjadi kewajibannya. Dengan dianutnya sistem *self assessment* dalam system perpajakan di Indonesian maka pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Untuk itu informasi yang cukup tentang hak dan kewajiban Wajib pajak harus dapat tersosialisasikan dengan luas dan utuh.

2.1.4 Kualitas Jasa

Kotler (1997) mengemukakan pengertian jasa sebagai tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan Leonard L. Berry, seperti dikutip oleh Zeithaml dan Bitner (1996), mendefinisikan jasa itu sebagai deeds (tindakan, prosedur, aktivitas) yang intangibel. Argumennya yaitu bahwa semua tindakan yang dilakukan atau semua aktivitas yang dilakukan sangat berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas yang akan berdampak pada kepatuhan pelanggan.

Dalam perekonomian sektor jasa memberikan kontribusi yang semakin signifikan di berbagai Negara maupun industri. Semakin pentingnya sektor jasa dalam perekonomian dapat dilihat dari: (1) Kesempatan kerja yang

diciptakannya, (2) Semakin meningkatnya jumlah tenaga kerja wanita terserap dalam sektor ini, (3) Besarnya pembelian sektor ini untuk alat-alat seperti komputer, peralatan kantor dan peralatan komunikasi, persentase pembelian sektor ini semakin besar jika dibanding dengan pembelian sektor manufaktur, (4) Semakin meningkatnya sumbangan sektor ini terhadap GNP suatu Negara, dan karenanya menggeser dominasi sumbangan dari sektor manufaktur atau ekstraktif, (5) Semakin meningkatnya peran tenaga kerja jasa dalam pemrosesan informasi dan dalam industri-industri yang berteknologi tinggi, (6) Semakin meningkatnya perdagangan Internasional antar dua atau lebih Negara, (7) Tumbuh suburnya kerjasama sektor jasa dengan sektor manufaktur yang saling menguntungkan.

Jasa dalam suatu perekonomian secara mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Karena itu jasa yang bisa dinikmati masyarakat semakin meningkat jumlah dan jenisnya. Contoh-contoh jasa yang perkembangannya sangat pesat adalah: (1) Bisnis jasa (konsultan, keuangan, perbankan), (2) Perdagangan jasa (eceran, pemeliharaan dan perbaikan), (3) Jasa infrastruktur (komunikasi, transportasi), (4) Jasa personal/sosial (restoran, perawatan kesehatan), (5) Administrasi umum (pendidikan, pemerintah).

Zeithaml dan Bitner (1996) menggambarkan perbedaan karakteristik barang dan jasa yang mencakup (1) intangibilitas, yaitu jasa tidak bisa dilihat, dirasakan, dicicipi, atau disentuh seperti yang dapat dirasakan pada suatu barang sehingga jasa tidak dapat disimpan dan tidak dapat dengan

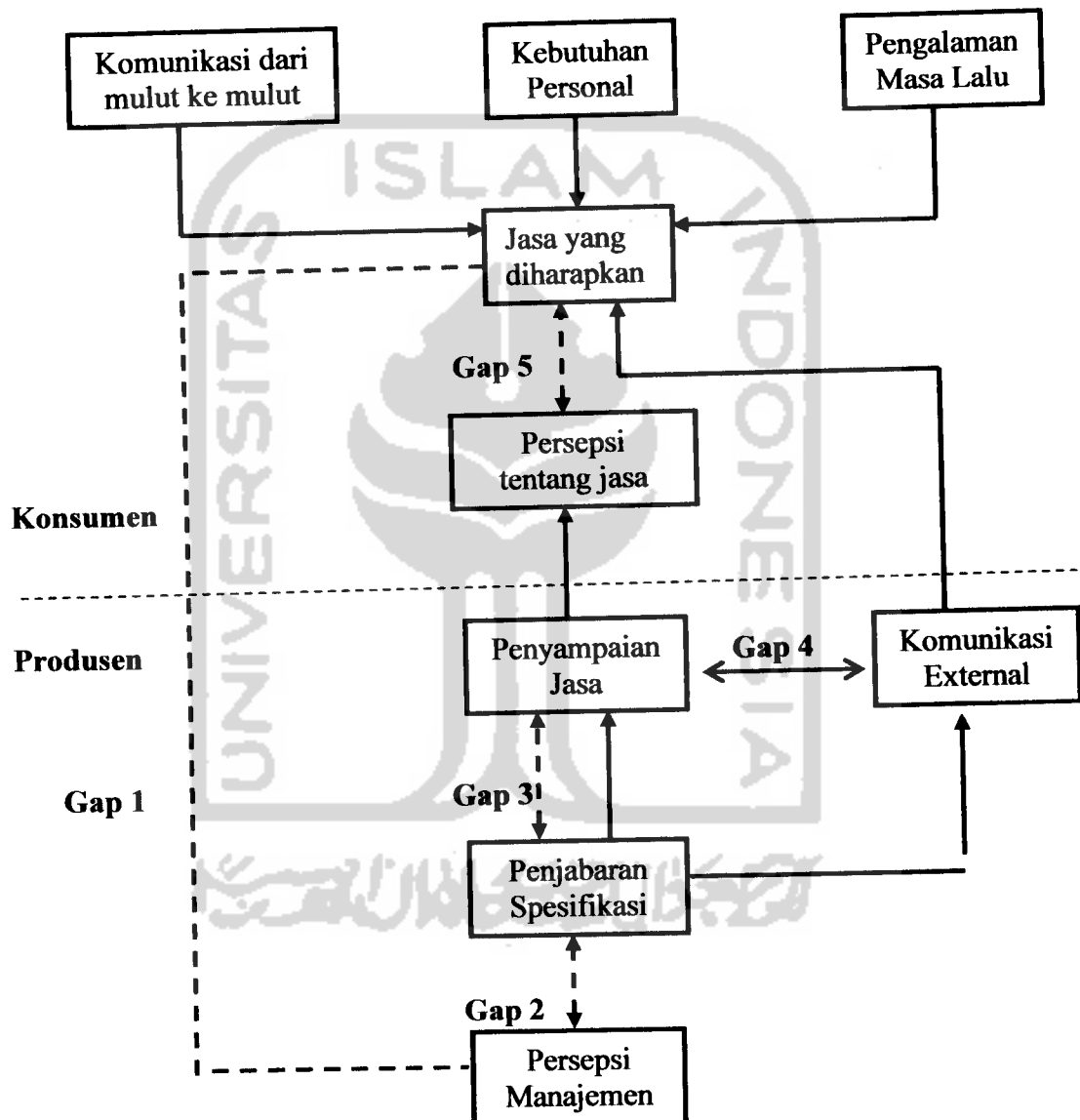
mudah dikomunikasikan kepada konsumen, oleh karena itu kualitas jasa mungkin sulit untuk dinilai oleh konsumen, (2) keberagaman, selain intangibel jasa juga bisa bervariasi (heterogen), sehingga jasa sulit distandarisasikan, karena meski untuk suatu jasa yang sama setiap individu konsumen itu ingin dipenuhi keinginannya dengan cara yang berbeda-beda (tidak ada dua konsumen yang persis sama) sejak sebelum maupun selama jasa yang diinginkan konsumen itu diproses, (3) simultanitas produksi dan konsumsi, karakteristik antara produksi dan konsumsi jasa berbeda dengan karakteristik barang. Barang dibuat dulu kemudian dijual dan dikonsumsi. Sementara kebanyakan jasa dijual lebih dulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara simultan, (4) kerentanan, jasa tidak bisa dijual lagi atau dikembalikan. Adanya karakteristik kerentana tersebut membuat jasa sulit untuk disimpan.

Zeithaml et al., (1985) yang memperlihatkan bagaimana bermacam-macam kesenjangan dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat mempengaruhi perkiraan konsumen terhadap kualitas pelayanan. Model ini juga berguna bagi manajer dan stafnya dalam melihat persepsi mereka terhadap kualitas dan menyadari seberapa jauh mereka benar-benar mengerti persepsi konsumen.

Dalam model ini terdapat lima gap (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang bermutu atau berkualitas kepada para konsumennya. Kesenjangan–kesenjangan dalam Gambar 2.1 adalah :

1. *Understanding Gap*, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Hal ini timbul karena perusahaan salah mengerti apa yang menjadi harapan pelanggan.
2. *Design Gap*, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan, dimana terjadi kesalahan pada penterjemahan persepsi manajemen perusahaan yang tepat atas harapan pelanggan ke dalam bentuk tolok ukur kualitas pelayanan.
3. *Delivery Gap*, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini timbul karena ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan dalam memenuhi standar kualitas layanan yang ditetapkan.
4. *Communication Gap*, perbedaan antara pemberian layanan kepada pelanggan dengan komunikasi eksternal, ditimbulkan oleh perusahaan yang pada kenyataannya tidak mampu memenuhi janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui promosi – promosi.
5. *Service Quality Gap*, yaitu perbedaan antara persepsi pelanggan tentang pelayanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan tentang kualitas pelayanan.

Gambar 2.1
The Gap Model



Sumber : Parasuraman, A., et al. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol.49 (Fall), p.44

Namun pengukuran dengan pendekatan/model gap kualitas jasa tersebut dipandang mempunyai kelemahan. Penelitian yang dilakukan oleh Bebeko (2001) menunjukkan hasil penelitian bahwa skor rata-rata antara harapan dan persepsi dari hampir 2000 pelanggan dari lima perusahaan yang diteliti menghasilkan nilai negatif. Karena itu Bebeko menggunakan pengukuran kualitas jasa dengan cara mengungkap langsung hasil pengalaman pelanggan setelah mereka memperoleh jasa tertentu ke dalam pernyataan baik atau buruk.

Pada umumnya kualitas jasa dinilai dengan menggunakan atribut atau indikator dari lima dimensi kualitas jasa. Dalam mengembangkan posisinya yang efektif, setiap organisasi jasa bisa juga memilih salah satu atau lebih dari lima dimensi kualitas jasa. Dimensi kualitas jasa tersebut antara lain: (1) berwujud, dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi, (2) keandalan, adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen, (3) responsif, adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera, (4) kepastian/jaminan, mencakup keandalan/jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, (5) empati, suatu bentuk imajinasi yang mencakup pengendalian imajinatif untuk mengenali kebutuhan konsumen.

Kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas yang akan berpengaruh terhadap kepatuhan pelanggan. Dimana kualitas jasa berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan. Intinya adalah bahwa mutu pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan yang kemudian bermuara kepada kesetiaan atau kepatuhan pelanggan. Sehingga kualitas jasa atau pelayanan harus dikelola dengan sebaik-baiknya untuk mewujudkan kepuasan dan kepatuhan pelanggan.

2.1.5 Kepuasan Pelanggan

Mencapai tingkat kepuasan tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Akhir-akhir ini banyak perhatian tercurah pada konsep kepuasan total yaitu dimana mencapai kepuasan saja tidaklah cukup untuk membuat pelanggan setia serta patuh dan kembali lagi. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan dan puas akan jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarganya tentang pelayanan jasa pada perusahaan tersebut. Membina kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang.

Kepuasan menurut Richard Oliver (1997) adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Berarti bahwa adanya keistimewaan akan barang/jasa yang memberikan kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau melebihi harapan pelanggan. Apabila

harapan-harapan yang diinginkan pelanggan terpenuhi tentu saja pelanggan akan merasa senang dan mungkin saja terciptanya kepuasan. Harapan-harapan tersebut biasanya menyangkut hal-hal yang seharusnya juga diperhatikan walaupun tidak terkatakan. Misalnya, kita berharap karyawan bertindak atau bertingkah laku secara sopan dan beradab. Kita akan bereaksi negatif ataupun protes mengenai hal-hal tersebut apabila kita menjumpai karyawan yang tidak bertindak sopan. Agar pelanggan benar-benar merasa puas sehingga mereka ingin kembali lagi dan menceritakan pada orang lain hal-hal yang baik mengenai perusahaan, maka harapan pelanggan harus terpenuhi.

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan membina hubungan baik dengan pelanggan, perusahaan harus membuat dirinya berbeda dengan pesaingnya, dan menambahkan nilai pada setiap pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang memicu kepuasan pelanggan meliputi: pelayanan dengan nilai tambah, tampilan produk atau jasa, dan aspek-aspek tertentu dari bisnis yang bersangkutan. Yang lebih penting dari aspek tersebut adalah perlakuan kepada pelanggan, sehingga memicu kepuasan dan menjamin kepuasan pelanggan. Pemicu kepuasan yang paling penting yang menjamin kepuasan pelanggan sepenuhnya seringkali adalah penilaian-penilaian yang paling intangibel, yaitu emosi pada saat berhubungan dengan pelanggan dan mengetahui bagaimana perasaan pelanggan.

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan didukung oleh dua faktor yang sangat berpengaruh pada pelayanan yang dilakukan sehingga akan

menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu faktor sentuhan emosional dan zona toleransi. Penelitian yang dilakukan oleh JamesG. Barnes (1997) menyimpulkan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan ketika berhubungan dengan para pelaku bisnis sangat dipengaruhi oleh sentuhan emosi dari hubungan tersebut. Dimana pelanggan merasakan emosi-emosi positif dan negatif ketika berhubungan dengan pelaku bisnis. Inti dari ikatan emosional antara perusahaan dengan pelanggannya terwujud dalam perbedaan antara jumlah emosi positif dengan jumlah emosi negatif, dengan begitu kita akan tahu sampai taraf apa pelanggan itu merasa santai, merasa diterima, senang, nyaman, menyukai kejutan, atau bahkan kecewa, bingung, terabaikan, dan juga merasa tidak penting. Berry, Ziehl, dan Parasuraman (1991) menyimpulkan tentang zona toleransi pelanggan yang banyak membahas tentang pelayanan dan tingkah laku pelanggan. Intinya bahwa zona toleransi mengandung ide bahwa dalam suatu transaksi, pelanggan membawa serangkaian harapan yang berhubungan dengan *desired service*, yaitu pelayanan yang diharapkan akan diterima dan *adequate service*, yaitu pelayanan yang cukup dapat diterima. Diantara dua level pelayanan inilah terletak zona toleransi. Jika pelayanan yang diterima terletak pada zona ini, maka pelanggan mungkin akan puas atau pelayanan tersebut dianggap bisa diterima. Jika pelayanan jauh dibawah tingkat *adequate service*, maka pelayanan tersebut dianggap tidak bisa diterima dan menimbulkan ketidakpuasan. Jika pelayanan yang diterima melebihi tingkat

desired service, maka pelanggan mungkin akan puas atau bahkan mungkin sangat puas.

Babbin dan Griffin (1998) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai suatu emosi yang dihasilkan dari penilaian-penilaian atas rangkaian pengalaman. Penilaian-penilaian ini terdiri dari berbagai proses yang berbeda-beda yang memicu respon-respon efektif. Respon tersebut adalah respon emosional sehingga bisa memberi arti dalam membina hubungan yang melibatkan emosi. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan merupakan suatu variabel gabungan yang terdiri dari sebuah kompilasi yang diperhitungkan atau sebuah perkiraan dari berbagai faktor yang berbeda yang terlibat dalam hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai secara total atau komplit, dimana sebagian besar pelanggan akan memberi nilai 10 dari skala 10 ketika diminta untuk menunjukkan tingkat kepuasan terhadap penyedia jasa. Contoh penelitian yang dilakukan di Amerika Utara dan Eropa, diantara 10 sampai 30% pelanggan dari berbagai organisasi akan memberikan rating kepada perusahaan angka 10 dari skala 10 pada keseluruhan skala tingkat kepuasan.

Kepuasan pelanggan dapat berpengaruh penting pada penampilan operasi perusahaan. Menurut Day (1997), kepuasan pelanggan dapat dinilai dengan dua metode, yaitu: (1) item tunggal, dimana kita dapat memahami kepuasan secara keseluruhan setelah pelanggan menggunakan produk-produk dengan item tunggal, (2) item jamak, yaitu mengukur kepuasan

pelanggan terhadap produk-produk dengan skala umum dan menjumlahkan kepuasan secara keseluruhan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memegang peranan yang sangat penting terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal dengan sendirinya akan patuh. Kepuasan total pelanggan merupakan kunci untuk mendapatkan loyalitas pelanggan sehingga pelanggan akan patuh dan membangkitkan performa finansial yang istimewa dan berjangka panjang. Karena dalam perpajakan kata loyalitas kurang cocok untuk digunakan, tapi loyalitas dalam perpajakan mengarah pada unsur kepatuhan.

2.1.6 Kepatuhan

Kepatuhan dapat diartikan sebagai sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, dimana di dalamnya didasari oleh kesadaran maupun unsur paksaan yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan apa yang di harapkan. Kepatuhan dapat diartikan sebagai kewajiban individu untuk menjalankan kewajibannya dalam memberikan kontribusi pada pemenuhan kewajiban dengan peraturan yang mengaturnya (Mc Mahon, 2001). Kepatuhan dalam hal ini adalah kepatuhan dalam membayar pajak, karena pada dasarnya membayar pajak sama halnya atau sederajat dengan kewajiban seseorang untuk membayar hutang. Kepatuhan dalam membayar pajak juga merupakan sikap patriotis warga Negara. Prinsip orang yang taat pada peraturan yaitu bahwa orang yang patuh pada peraturan memiliki

keputusan untuk memilih jalan untuk patuh membayar pajak dan untuk patuh terhadap hukum (Mc Mahon, 2001).

Motivasi yang mengarah kepada kepatuhan membayar pajak sangat penting untuk dimengerti untuk meningkatkan jumlah orang yang patuh. Faktor ekonomi, sosial, norma, dan kepercayaan mempengaruhi hal tersebut. Bagaimanapun juga, tidak ada riset yang mampu memprediksi apa yang menyebabkan orang patuh kepada pajak. Norma sosial dan kepercayaan juga mempengaruhi orang yang patuh kepada pajak. Faktor penting yang termasuk norma adalah: umur, pendidikan, kepuasan individu kepada pemerintah, persepsi bahwa sistem pajak itu adil, pekerjaan, kesempatan untuk tidak patuh, sikap dari Wajib Pajak, jenis kelamin, dan status. Sebagai tambahan, Wajib Pajak yang percaya bahwa pemerintah menghabiskan uang dengan tidak bijak akan menjadi tidak patuh kepada pajak.

Denda atau hukuman penjara bukanlah hukuman untuk orang yang tidak patuh membayar pajak. Wajib Pajak percaya akan adanya penalti bahwa menjadi patuh merupakan hal yang sangat penting karena mereka mengantisipasi perasaan bersalah mereka karena tidak patuh. Hal ini akan meningkatkan jumlah orang yang patuh terhadap pembayaran pajak. Sama halnya ketika Wajib Pajak merasa bersalah karena dia curang dalam membayar pajak. Lebih penting lagi perasaan bersalah akan lebih mudah diukur dibandingkan penalti moneter.

Akhirnya wajib pajak percaya bahwa yang dilakukan orang lain untuk membayar atau tidak membayar pajak akan mempengaruhi pandangan tentang pentingnya pajak. Informasi tentang kepatuhan orang lain dapat diperoleh dari media. Media memberitakan peningkatan gap pajak, orang yang kontra terhadap pajak, dan keberhasilan orang lain menghindari pajak. Persepsi ini akan menyebabkan orang enggan membayar pajak secara jujur. Semakin besar persepsi tersebut maka akan semakin besar kepercayaan orang untuk tidak membayar pajak.

Karena tingginya persentase kepatuhan terhadap pajak yang mengakibatkan efektifnya tindakan dari pemerintah karena sumber tambahan yang signifikan, pemerintah harus menjaga dan meningkatkan kepatuhan melalui cara lain. Menimbulkan persepsi bahwa pajak itu adil akan sangat membantu. Dengan begitu Wajib Pajak akan sadar untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Kepatuhan itu sendiri akan sangat berpengaruh kepada loyalitas Wajib pajak untuk tetap setia atau loyal pada pembayaran pajak. Walaupun pada dasarnya membayar pajak adalah kewajiban setiap warga Negara dan setiap Wajib Pajak harus patuh dan taat pada peraturan yang telah ditetapkan oleh Negara.

2.1.7 Demografi

Kondisi pelanggan umumnya bersifat homogen, kondisi seperti ini akan mempermudah manajemen untuk melayani para pelanggannya. Namun kondisi tersebut hampir tidak kita temui pada saat ini. Ketatnya persaingan

dan mudahnya konsumen untuk mengakses informasi adalah alasan penting organisasi untuk mendekati diri kepada konsumen, melalui studi tentang pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan konsumen secara spesifik, kelompok demi kelompok.

Pendekatan yang dilakukan untuk melakukan segmentasi antara lain dengan pendekatan demografi, psikografis, perilaku, pengambilan keputusan dan atau pola medianya.

Dalam studinya Yu, Chang and Huang (2006) melakukan pembedaan kualitas jasa, kepuasan dan loyalitas berupa kepatuhan konsumen berdasarkan pada diskripsi gender, status pernikahan, umur, pekerjaan, pendapatan rata-rata per bulan, rata-rata pengeluaran per orang dan sumber informasi.

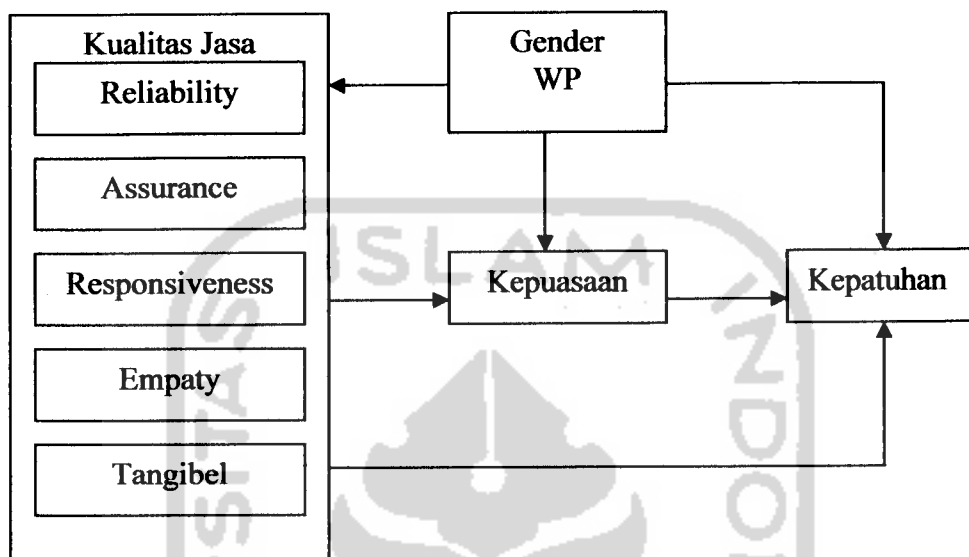
Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini studi pembedaan tingkat kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan konsumen di dasarkan pada kemudahan dalam melihat penampilan fisik dan kepentingan konsumen, yaitu menurut gender (pria atau wanita) dan pengelompokan Wajib Pajak (individu atau badan usaha).

2.2 Kerangka Teori

Berdasarkan landasan teori mengenai studi terhadap kualitas jasa, kepuasan konsumen dan kepatuhan. Maka dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.2

Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan, dan Kepatuhan



2.3 Hipotesis

Hipotesis kualitas dilihat dari lima dimensi kualitas jasa (berujud, keandalan, responsif, kepastian/jaminan dan empati) melalui pernyataan pelanggan setelah mereka mengalami dan menggunakan jasa. Hipotesisnya adalah:

1. Hubungan kualitas jasa dengan kepuasan:

H1 : Ada pengaruh kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1a : Ada pengaruh dimensi berujud kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1b : Ada pengaruh dimensi responsif kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1c : Ada pengaruh dimensi keandalan kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1d : Ada pengaruh dimensi kepastian/jaminan kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1e : Ada pengaruh dimensi empati kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

2. Hubungan kualitas jasa dengan kepatuhan:

H2 : Ada pengaruh kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2a : Ada pengaruh dimensi berujud kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2b : Ada pengaruh dimensi responsif kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2c : Ada pengaruh dimensi keandalan kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2d : Ada pengaruh dimensi kepastian/jaminan kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2e : Ada pengaruh dimensi empati kualitas jasa kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Hipotesis kepuasan dilihat dari lima dimensi: kualitas jasa (berujud, keandalan, responsif, kepastian/jaminan dan empati). Variabel tersebut diperoleh melalui pernyataan langsung pelanggan setelah mereka mengalami dan menggunakan jasa. Hipotesisnya adalah:

3. Hubungan kepuasan (kualitas jasa) dengan kepatuhan:

H3 : Ada pengaruh tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka

H3a : Ada pengaruh dimensi berujud tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka

H3b : Ada pengaruh dimensi keandalan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka

H3c : Ada pengaruh dimensi responsif tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka

H3d : Ada pengaruh dimensi kepastian/jaminan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka

H3e : Ada pengaruh dimensi empati tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan mereka.

4. Studi perbedaan tingkatan kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan konsumen didasarkan pada kemudahan dalam melihat penampilan fisik dan kepentingan pelanggan, yaitu menurut gender (pria atau wanita) dan pengelompokan WP (individu atau badan usaha), hipotesisnya sebagai berikut:

H4 : Ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Yogya I di Jalan Panembahan Senopati yang membawahi wilayah kerja Kabupaten Bantul dan Kotamadia Yogyakarta.

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable)

Menurut Sugiyono (2000), variabel bebas adalah variabel yang di pengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat.

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebasnya adalah :

1. Pada tahap pertama: Kualitas jasa meliputi lima dimensi, yaitu:
 - a. Keandalan
 - b. Kepastian/jaminan
 - c. Responsif
 - d. Empati
 - e. Berjud

3.2.1 Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2000). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah:

1. Pada tahap pertama : Kepuasan WP.
2. Pada tahap kedua : Kepatuhan WP.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini berupa variabel kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan. Pengertian masing-masing variabel tersebut didasarkan pada penjelasan sebagai berikut:

1. Demografi wajib pajak (WP) berupa ciri-ciri yang melekat pada diri WP, yang dapat digunakan untuk membedakan kecenderungan penilaian terhadap kualitas jasa yang mereka peroleh ketika melakukan proses pembayaran pajak, serta kepuasan dan kepatuhan WP setelah mendapat pengalaman dalam pembayaran pajak. Variabel ini meliputi gender (pria dan wanita) serta status WP (perseorangan), yang dipilih berdasarkan *mutually exclusive*.
2. Kualitas jasa pajak adalah fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi WP pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati, dan berjujud. Diskripsi masing-masing dimensi tersebut adalah:

- (1) Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, rinciannya menjadi:
- Pada saat saya mempunyai masalah, kantor pajak menunjukkan minat yang sungguh-sungguh dalam memecahkannya
 - Kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
 - Pegawai kantor pajak memberikan pelayanan pada waktu yang mereka janjikan
 - Pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan
- (2) Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, rinciannya sebagai berikut:
- Perilaku pegawai kantor pajak menanamkan keyakinan kepada Saya
 - Saya merasa aman melakukan proses pembayaran pajak di kantor pajak
 - Pegawai kantor pajak berlaku sopan kepada Saya
 - Pegawai kantor pajak mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Saya

- (3) Responsif (*responsiveness*), kemauan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, rinciannya adalah:
- Pegawai kantor pajak menjelaskan kepada Saya tentang pelayanan yang diberikan
 - Pegawai kantor pajak memberi pelayanan dengan cepat kepada Saya
 - Pegawai kantor pajak selalu siap untuk menolong Saya
 - Pegawai kantor pajak tidak pernah terlihat sibuk untuk menanggapi permintaan Saya
- (4) Empati (*empaty*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP, rinciannya sebagai berikut:
- Kantor pajak mempunyai jam kerja yang cocok dengan Saya
 - Kantor pajak mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi kepada Saya
 - Pegawai kantor pajak memahami kebutuhan khusus dari Saya
- (5) Berujud (*tangibel*), berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi, rinciannya sebagai berikut:
- Kantor pajak mempunyai peralatan yang modern
 - Fasilitas fisik di kantor pajak terlihat menarik
 - Pegawai di kantor pajak berpenampilan rapi
 - Bahan-bahan yang berhubungan dengan pelayanan kantor pajak terlihat menarik

Diskripsi di atas dinilai dengan menggunakan skala pengukuran empat ruas, yang bergerak dari tanggapan sangat tidak setuju sampai sangat setuju, atau setara dengan skor nilai satu sampai empat.

3. Kepuasan keseluruhan WP dinyatakan sebagai evaluasi yang mendasarkan pada total pengalaman WP dalam proses pembayaran pajak pada masa lalu, yang didiskripsikan seperti muatan kualitas jasa sebagai berikut:

(1) Keandalan (*reliability*), yang dirinci menjadi:

- Pada saat Saya mendapat masalah, Saya puas dengan minat yang sungguh-sungguh dari kantor pajak dalam memecahkannya
- Saya puas dengan kantor pajak yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- Saya puas dengan pemberian pelayanan kantor pajak seperti waktu yang mereka janjikan
- Saya puas dengan pegawai kantor pajak tidak mempunyai kesalahan dalam pelayanan

(2) Kepastian/jaminan (*assurance*), ditentukan rinciannya sebagai berikut:

- Saya puas dengan perilaku pegawai kantor pajak yang menanam keyakinan kepada Saya
- Saya puas dengan perasaan aman Saya ketika melakukan transaksi di kantor pajak
- Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang selalu berlaku sopan kepada Saya

- Saya puas dengan pengetahuan pegawai kantor pajak untuk menjawab pertanyaan Saya
- (3) Responsif (*responsiveness*), perinciannya adalah:
- Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang menjelaskan kepada Saya tentang pelayanan yang diberikan
 - Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang memberi pelayanan dengan cepat kepada Saya
 - Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang selalu siap untuk menolong Saya
 - Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang tidak pernah terlihat sibuk untuk menanggapi permintaan Saya
- (4) Empati (*empaty*), ditentukan rinciannya sebagai berikut:
- Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai jam kerja yang cocok dengan Saya
 - Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi kepada Saya
 - Saya puas dengan pegawai Kantor pajak memahami kebutuhan khusus dari Saya
- (5) Berujud (*tangibel*), dirinci menjadi:
- Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai peralatan yang modern
 - Saya puas dengan fasilitas fisik di kantor pajak yang terlihat menarik

- Saya puas dengan pegawai di kantor pajak yang berpenampilan rapi
- Saya puas dengan bahan-bahan yang berhubungan dengan pelayanan kantor pajak yang terlihat menarik

Diskripsi tersebut di atas dinilai dengan menggunakan skala pengukuran empat ruas, yang bergerak dari tanggapan sangat tidak setuju sampai sangat setuju, atau setara dengan skor nilai satu sampai empat.

4. Kepatuhan WP merupakan perilaku yang berhubungan dengan pembayaran pajak di masa datang, yang secara konseptual ditunjukkan dengan:

- (1) Saya bersedia terus membayar pajak pada periode yang akan datang,
- (2) Saya tidak bersedia untuk menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak lain), dan
- (3) Saya bersedia untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang.

Diskripsi tersebut di atas dinilai dengan menggunakan skala pengukuran empat ruas, yang bergerak dari tanggapan sangat tidak setuju sampai sangat setuju, atau setara dengan skor nilai satu sampai empat.

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data

1. Kuesioner dengan Skala Likert

Data yang diperoleh merupakan jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan pada para responden. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2005).

Skala Likert dalam penelitian ini terdiri atas 4 skala, karena dengan menggunakan skala Likert 4 skala dapat diketahui pengaruh dari gradasi sangat negatif sampai sangat positif. Jadi jawaban dari item instrumen yang menimbulkan bias atau keragu-raguan dapat dihindari. Dimana masing-masing penilaian adalah sebagai berikut :

- 1). Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2). Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- 3). Skor 3 untuk jawaban Setuju (S)
- 4). Skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Skor hasil jawaban dari responden tersebut kemudian dirata-rata dan dihitung dengan rumus interval sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{nilai maks} - \text{nilai min}}{\text{jumlah kelas}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = 0,75 \end{aligned}$$

Dari interval tersebut dapat ditentukan skala distribusi kriteria pendapat responden sebagai berikut :

- 1). Interval 1,00 sd 1,74 kategori Sangat Tidak Setuju
- 2). Interval 1,75 sd 2,49 kategori Tidak Setuju
- 3). Interval 2,50 sd 3,24 kategori Setuju
- 4). Interval 3,25 sd 4,00 kategori Sangat Setuju

Skor jawaban dengan interval 1,00 sd 2,49 menunjukkan bahwa penilaian terhadap indikator pertanyaan mempunyai kecenderungan nilai yang rendah. Skor jawaban dengan interval 2,50 sd 4,00 menunjukkan penilaian terhadap indikator pertanyaan mempunyai kecenderungan nilai yang tinggi.

2. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas
 - a) Uji Validitas

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu test dapat melakukan fungsi ukurnya semakin tepat pula alat pengukur tersebut mengenai sasaran, dan sebaliknya semakin rendah suatu alat ukur maka semakin jauh pula alat pengukurnya tersebut mengenai sasarannya. Dalam penelitian ini pengujian validitas menggunakan pendekatan korelasi momen tangkar dari Pearson (Pearson's product moment = r), yaitu berdasarkan korelasi antara skor butir pertanyaan/pernyataan dalam angket dengan skor komposit/faktor butir-butirnya. Suatu butir dinyatakan valid, jika koefisien korelasi hasil perhitungan nilainya positif dan lebih besar

dari koefisien korelasi tabel (pada derajat kebebasan ($df = n - 2$) dan taraf signifikansi (α) 5%), atau r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2005).

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi koefisien reliabilitas semakin baik. Alat yang dipakai adalah Cronbach s Coefficient Alpha dan pada program SPSS disebut dengan Reliability Analysis. Apabila nilai Cronbachs Coefficient Alpha lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliabel. Jika nilai Cronbachs Coefficient Alpha lebih kecil 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak reliabel. (Malhotra, 1999).

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Data merupakan informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian. Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari subyek peneliti (responden).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan:

a. Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden (Suharsimi Arikunto, 1992). Kuesioner diberikan langsung kepada responden berupa kuesioner tertutup, artinya dari setiap pertanyaan/pernyataan yang ada responden diminta untuk menjawab dengan jawaban yang sudah disediakan; dalam hal ini responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan dirinya. Kuesioner ini berisi tentang butir-butir pertanyaan/pernyataan dari variabel-variabel penelitian yaitu kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan.

Muatan rincian pertanyaan/pernyataan angket didasarkan pada penjelasan yang telah diuraikan dalam definisi operasional variabel, sehingga bagian pertama berisi kualitas jasa, kedua berisi kepuasan, dan yang ketiga berupa kepatuhan. Selengkapnya bentuk angket ini dapat dilihat pada lampiran 1.

b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian (Sutrisno Hadi, 1984). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung kepada WP dalam rangka konfirmasi, jika terdapat jawaban angket yang tidak sesuai dengan perintah, terdapat jawaban ganda, atau responden tidak menjawab pada satu atau beberapa butir pertanyaan/pernyataan yang

diajukan. Cara ini ditempuh untuk mengefektifkan penyebaran angket penelitian.

3.6 Populasi dan Sampel

Pada saat ini di Yogyakarta terdapat Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yaitu KPP Yogya I yang bertempat di Jalan Panembahan Senopati yang membawahi wilayah kerja Kabupaten Bantul dan Kotamadia Yogyakarta. Karena itu, populasi penelitian ini adalah seluruh WP yang terdaftar di KPP Yogya I. Sedangkan pengambilan sampel ditentukan dengan pendekatan *convenience sampling*, yaitu memperoleh responden WP yang mudah ditemui di salah satu KPP dan sudah melakukan transaksi pembayaran pajak.

Jumlah sampel pada setiap KPP yang dipilih dalam pengambilan sampel tersebut ditentukan berdasarkan rumus yang dikemukakan Budi Yuwono (1996), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{1}{4} \frac{(Z_{1/2\alpha})^2}{E^2}$$

Dengan penjelasan:

- n = jumlah sampel dari seluruh populasi yang ingin diperoleh
- α = taraf signifikansi
- Z = nilai standar deviasi atau luas kurva normal standar (diperoleh dari table z mengikuti taraf signifikansi α)
- E = deviasi sampling maksimal atau batasan error yang diterima

Bila dengan tingkat kepercayaan 99% ($\alpha = 1\%$), artinya peneliti meyakini kesalahan duga dalam pengambilan sampel hanya sebesar 1%, serta batasan error sebesar 10%, yang berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan responden (lebih dari 10% pengambilan sampel harus diulang), maka besarnya sampel minimal yang diperlukan adalah:

$$n = \frac{1}{4} \frac{(2.58)^2}{0.1^2}$$

$$n = 166.41 \approx 166$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 166 orang responden untuk KPP Yogya 1 di Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisa Deskriptif

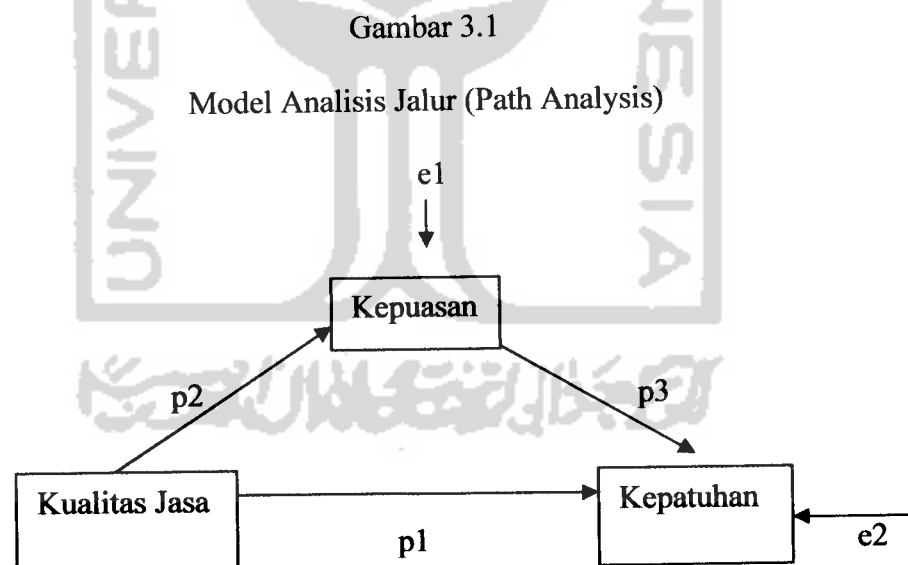
Analisa deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2005).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah menggambarkan tentang karakteristik konsumen yang akan diteliti (responden). Setelah data diperoleh dilakukan pengolahan terhadap data kasar melalui perhitungan statistik deskriptif. Dengan mendeskriptifkan skor dari suatu

ubahan atau variabel yang ada didapatkan suatu gambaran tentang permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini.

3.7.2 Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel. Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner. Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel.



Keterangan :

- Pengaruh langsung X ke Z = $p1$
- Pengaruh tak langsung X ke Y ke Z = $p2 \times p3$
- Total pengaruh (korelasi X ke Z) = $p1 + (p2 \times p3)$

- Anak panah dari e1 ke Y menunjukkan jumlah variance variabel Kepuasan yang tidak dijelaskan oleh X, besarnya nilai $e1 = \sqrt{(1-R^2)}$
- Anak panah dari e2 menuju Z menunjukkan variance Kepatuhan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel X dan Y dan besarnya $e2 = \sqrt{(1-R^2)}$

Koefisien jalur adalah standardized koefisien regresi. Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dalam hal ini ada dua persamaan tersebut adalah :

$$\text{Kepuasan} = b1 \text{ Kualitas} + e1 \quad (1)$$

$$\text{Kepatuhan} = b1 \text{ Kualitas} + b2 \text{ Kepuasan} + e2 \quad (2)$$

Standardize koefisien untuk Kualitas pada persamaan (1) akan memberikan nilai p2. Sedangkan koefisien untuk Kualitas dan Kepuasan pada persamaan (2) akan memberikan nilai p1 dan p3. (Ghozali, 2006).

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel intervening dan

variabel dependent. Bentuk umum persamaan regresi Berganda dinyatakan dalam persamaan linier.

Adapun formulasi regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X₁ = *Reliability*

X₂ = *Responsiveness*

X₃ = *Assurance*

X₄ = *Emphaty*

X₅ = *Tangibles*

a = Nilai konstanta

e_i = Faktor pengganggu

b₁, b₂, b₃, b₄ dan b₅ = koefisien korelasi (Sugiyono, 2005)

Pada tahap kedua :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = *Reliability*

X₂ = *Responsiveness*

X₃ = *Assurance*

X₄ = *Emphaty*

X_5 = *Tangibles*

a = Nilai konstanta

e_i = Faktor pengganggu

b_1, b_2, b_3, b_4 dan b_5 = koefisien korelasi

3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Determinasi koefisien ganda digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel terikat. Jika R^2 diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar (mendekati 1) maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel terikat, sebaliknya jika R^2 semakin kecil (mendekati 0), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jika hasil perhitungan menunjukkan nilai R^2 sama dengan 1, maka dapat dikatakan sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat sangat kuat atau sempurna. Secara umum dapat dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi ganda (R^2) berada 0 sampai 1 atau $0 < R^2 < 1$.

Analisis koefisien determinasi berganda diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y}_i - \bar{Y})^2}{\sum(Y_i - \bar{Y})^2} = \frac{SSr}{SSE}$$

Dimana :

SSr = Jumlah kuadrat deviasi yang dapat diterangkan

Sse = Jumlah kuadrat deviasi total.

3.7.5 Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F)

Untuk menguji hipotesis 1, menggunakan pengujian regresi secara simultan. Analisis ini untuk mengetahui dimensi kualitas jasa secara serempak (simultan) mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan dan kepatuhan.

Langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis
 - a. H_0 : Tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak
 - b. H_a : Ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak
2. Membandingkan taraf signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$
 - a. H_0 ditolak, jika peluang ralat (p) $< \alpha$
 - b. H_0 diterima, jika peluang ralat (p) $\geq \alpha$
3. Pengambilan kesimpulan berdasarkan prosedur 2 dan 3 dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3.7.6 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis II. Analisis ini untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap variabel dependen secara parsial.

Langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

a. H_0 : Tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

b. H_a : Ada pengaruh secara parsial antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Membandingkan taraf signifikan menggunakan alpha (α) = 5%

a. H_0 ditolak, jika peluang ralat (p) < α

b. H_0 diterima, jika peluang ralat (p) $\geq \alpha$

3. Pengambilan kesimpulan berdasarkan prosedur 2 dan 3 dapat ditentukan diterima atau ditolaknya hipotesis.

3.7.7 Uji Kruskal-Wallis

Uji Kruskal-Wallis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan antar kelompok amatan. Uji ini dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya perbedaan sikap, norma subjektif, serta perbedaan kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan yang diterima WP jika ditinjau berdasarkan karakteristik konsumen yaitu gender.

Uji Kruskal-Wallis dirumuskan:

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \times \left[\frac{(\sum R_1)^2}{n_1} + \frac{(\sum R_2)^2}{n_2} + \dots + \frac{(\sum R_k)^2}{n_k} \right] - 3(N+1)$$

Di mana:

H = kriteria Kruskal-Wallis

$\sum R_1, \sum R_2, \dots, \sum R_k$ = jumlah peringkat sampel 1, 2, ..., k

n_1, n_2, \dots, n_k = ukuran sampel 1, 2, ..., k

N = jumlah pengamatan semua sampel

Prosedur pengujian yang dilakukan:

a) Hipotesis:

H_0 = Tidak ada perbedaan yang signifikan antar kelompok amatan.

H_a = Ada perbedaan yang signifikan antar kelompok amatan.

b) Menetapkan taraf signifikansi dan kriteria pengujian :

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5 %,

sehingga kriteria pengujian hipotesisnya :

H_0 diterima jika $P \geq \alpha$.

H_0 ditolak jika $P < \alpha$.

c) Melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS sehingga diperoleh nilai hitung.

d) Kesimpulan :

Dibuat dengan cara membandingkan hasil perhitungan pada langkah

3 dengan 2.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta, yang membawahi wilayah kerja Kabupaten Bantul dan Kotamadya Yogyakarta. Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 166 responden pada saat pembayaran pajak untuk memberikan penilaian terhadap dimensi kualitas jasa yang meliputi dimensi keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati, dan berjud, terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam proses pembayaran pajak.

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Untuk taraf

signifikansi 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 166 orang sebagai sampel penelitian maka angka kritiknya adalah 0,1524 (r tabel).

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa

Kualitas Jasa			
Butir	r xy	r tabel	Keterangan
Minat dalam memecahkan masalah	0,474	0,1524	Valid
Pelayanan sesuai jadwal	0,449	0,1524	Valid
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	0,311	0,1524	Valid
Tidak ada catatan kesalahan	0,300	0,1524	Valid
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	0,370	0,1524	Valid
Rasa aman	0,256	0,1524	Valid
Pegawai berlaku sopan	0,340	0,1524	Valid
Pengetahuan pegawai	0,442	0,1524	Valid
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	0,481	0,1524	Valid
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	0,530	0,1524	Valid
Pegawai siap menolong	0,573	0,1524	Valid
Pegawai tidak terlihat sibuk	0,245	0,1524	Valid
Jam kerja yang cocok	0,355	0,1524	Valid
Perhatian pribadi	0,246	0,1524	Valid
Memahami kebutuhan khusus	0,224	0,1524	Valid
Peralatan yang modern	0,519	0,1524	Valid
Fasilitas fisik yang menarik	0,447	0,1524	Valid
Pegawai berpenampilan rapi	0,483	0,1524	Valid
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	0,460	0,1524	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji validitas kualitas jasa yang terdiri dari 4 item pertanyaan untuk dimensi keandalan dengan butir pertanyaan yaitu minat dalam memecahkan masalah, pelayanan sesuai jadwal, pelayanan pada waktu yang dijanjikan, dan tidak ada catatan kesalahan, 4 item pertanyaan untuk dimensi jaminan dengan butir pertanyaan yaitu perilaku pegawai menanamkan keyakinan, rasa aman, pegawai berlaku sopan, dan pengetahuan pegawai, 4 item pertanyaan untuk dimensi responsif dengan butir pertanyaan yaitu pegawai menjelaskan pelayanan yang diberikan,

pegawai memberikan pelayanan dengan cepat, pegawai siap menolong, pegawai tidak terlihat sibuk, 3 item pertanyaan untuk empati dengan butir pertanyaan yaitu jam kerja yang cocok, perhatian pribadi, memahami kebutuhan khusus, dan 4 item pertanyaan untuk dimensi berujud dengan butir pertanyaan yaitu peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik, pegawai berpenampilan rapi, bahan-bahan pelayanan terlihat menarik, semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi pearson lebih besar daripada nilai kritis ($r_{\text{tabel}}=0,1524$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kuesioner mampu untuk mengukur data secara tepat dan akurat.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Kepuasan				
Butir	r xy	r tabel	Keterangan	
Minat dalam memecahkan masalah	0,690	0,1524	Valid	
Pelayanan sesuai jadwal	0,653	0,1524	Valid	
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	0,701	0,1524	Valid	
Tidak ada catatan kesalahan	0,616	0,1524	Valid	
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	0,687	0,1524	Valid	
Rasa aman	0,616	0,1524	Valid	
Pegawai berlaku sopan	0,653	0,1524	Valid	
Pengetahuan pegawai	0,497	0,1524	Valid	
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	0,700	0,1524	Valid	
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	0,618	0,1524	Valid	
Pegawai siap menolong	0,656	0,1524	Valid	
Pegawai tidak terlihat sibuk	0,501	0,1524	Valid	
Jam kerja yang cocok	0,623	0,1524	Valid	
Perhatian pribadi	0,533	0,1524	Valid	
Memahami kebutuhan khusus	0,521	0,1524	Valid	
Peralatan yang modern	0,450	0,1524	Valid	
Fasilitas fisik yang menarik	0,466	0,1524	Valid	
Pegawai berpenampilan rapi	0,501	0,1524	Valid	
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	0,458	0,1524	Valid	

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji validitas kepuasan yang terdiri dari 4 item pertanyaan untuk dimensi keandalan dengan butir pertanyaan yaitu minat dalam memecahkan masalah, pelayanan sesuai jadwal, pelayanan pada waktu yang dijanjikan, dan tidak ada catatan kesalahan, 4 item pertanyaan untuk dimensi jaminan dengan butir pertanyaan yaitu perilaku pegawai menanamkan keyakinan, rasa aman, pegawai berlaku sopan, dan pengetahuan pegawai, 4 item pertanyaan untuk dimensi responsif dengan butir pertanyaan yaitu pegawai menjelaskan pelayanan yang diberikan, pegawai memberikan pelayanan dengan cepat, pegawai siap menolong, pegawai tidak terlihat sibuk, 3 item pertanyaan untuk empati dengan butir pertanyaan yaitu jam kerja yang cocok, perhatian pribadi, memahami kebutuhan khusus, dan 4 item pertanyaan untuk dimensi berwujud dengan butir pertanyaan yaitu peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik, pegawai berpenampilan rapi, bahan-bahan pelayanan terlihat menarik, semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi pearson lebih besar daripada nilai kritis ($r_{tabel}=0,1524$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kuesioner mampu untuk mengukur data secara tepat dan akurat.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepatuhan

Kepatuhan			
Butir	r xy	r tabel	Keterangan
Bersedia membayar pajak periode mendatang	0,495	0,1524	Valid
Tidak menerima tawaran dari pihak lain	0,421	0,1524	Valid
Bersedia memahami peraturan perpajakan	0,407	0,1524	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji validitas kepatuhan yang terdiri dari 3 item pertanyaan dengan butir pertanyaan yaitu bersedia membayar pajak pada periode mendatang, tidak menerima tawaran dari pihak lain, dan bersedia memahami peraturan perpajakan, semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi pearson lebih besar daripada nilai kritis ($r_{tabel}=0,1524$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kuesioner mampu untuk mengukur data secara tepat dan akurat.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach's Coefficient Alpha*, dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada para Wajib Pajak di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika alpha lebih dari 0,6 (Malhotra, 1999)

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Penilaian	Koef. Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Jasa	0,812	0.6	Reliabel
Kepuasan	0,918	0.6	Reliabel
Kepatuhan	0,623	0.6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh penilaian baik kualitas jasa, kepuasan maupun kepatuhan, nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) lebih besar daripada r tabel (0,6). Dengan demikian instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel/handal.

4.2 Karakteristik Responden

Analisis karakteristik profil responden dalam penelitian ini akan disusun berdasarkan hasil jawaban dari pertanyaan umum dari kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berisi jenis kelamin dalam proses pembayaran pajak terlihat pada tabel jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	113	68,1%
Wanita	53	31,9%
Jumlah	166	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan Tabel 4.5 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden untuk pria berjumlah 113 orang atau 68,1% lebih besar jika dibandingkan dengan responden wanita yang berjumlah 53 orang atau 31,9%. Hal ini berarti responden yang kami teliti pada saat kami melakukan penelitian di KPP Yogya I sebagian besar adalah pria.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Prosentase
WP Pribadi	166	100%
Utusan	0	0%
Jumlah	166	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari seluruh responden yang diteliti yang berjumlah 166 atau 100% semuanya berstatus WP pribadi. Hal ini berarti bahwa pada saat kami melakukan penelitian di KPP Yogya 1 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta, semua responden yang diteliti semuanya berstatus WP pribadi.

4.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan tentang karakteristik jumlah responden yang diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini yaitu untuk menjelaskan atau mendeskripsikan rata-rata jawaban responden pada KPP Yogya 1 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta pada variabel kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan WP, sehingga didapat suatu gambaran tentang rata-rata jawaban responden tiap dimensi yaitu dimensi keandalan, jaminan, responsif, empati, dan berjud pada variabel kualitas jasa,kepuasan dan kepatuhan WP.

1. Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Jasa

Tabel 4.7
Jawaban Responden pada Kualitas Jasa

Variabel Kualitas Jasa	Rata-rata
Keandalan	2,79
Minat dalam memecahkan masalah	2,9
Pelayanan sesuai jadwal	3
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	3
Tidak ada catatan kesalahan	2,2
Jaminan	2,89
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	2,7
Rasa aman	2,9
Pegawai berlaku sopan	3
Pengetahuan pegawai	2,9
Responsif	2,79
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	2,9
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	2,7
Pegawai siap menolong	2,9
Pegawai tidak terlihat sibuk	2,7
Empati	2,44
Jam kerja yang cocok	2,6
Perhatian pribadi	2,3
Memahami kebutuhan khusus	2,4
Berujud	2,85
Peralatan yang modern	2,9
Fasilitas fisik yang menarik	2,8
Pegawai berpenampilan rapi	3,1
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	2,6
Total Kualitas Jasa	2,754

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa rata-rata kualitas jasa tertinggi terlihat pada dimensi berujud yaitu pegawai kantor pajak

berpenampilan rapi dengan nilai rata-rata sebesar 3,1. Sedangkan rata-rata kualitas jasa terendah terlihat pada dimensi keandalan yaitu pada pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan dengan nilai rata-rata sebesar 2,2. Secara umum rata-rata jawaban responden terlihat pada dimensi berujud dengan nilai rata-rata sebesar 2,85 dan rata-rata terendah terlihat pada dimensi keandalan dengan nilai rata-rata sebesar 2,79. Total rata-rata jawaban responden pada kualitas jasa adalah 2,754.

2. Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan tertinggi terlihat pada dimensi berujud yaitu pegawai di kantor pajak berpenampilan rapi dengan nilai rata-rata sebesar 3,1. Sedangkan rata-rata kepuasan terendah terlihat pada dimensi empati yaitu pada kantor pajak mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi dan pegawai kantor pajak memahami kebutuhan khusus WP dengan nilai rata-rata sebesar 2,3. Secara umum rata-rata jawaban responden terlihat pada dimensi berujud dengan nilai rata-rata sebesar 2,94 dan rata-rata terendah terlihat pada dimensi empati dengan nilai rata-rata sebesar 2,45. Total rata-rata jawaban responden pada kualitas jasa adalah 2,774.

Tabel 4.8
Jawaban Responden pada Kepuasan

Variabel Kepuasan	Rata-rata
Keandalan	2,76
Minat dalam memecahkan masalah	2,7
Pelayanan sesuai jadwal	2,9
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	2,9
Tidak ada catatan kesalahan	2,5
Jaminan	2,87
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	2,8
Rasa aman	2,9
Pegawai berlaku sopan	2,9
Pengetahuan pegawai	2,9
Responsif	2,86
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	2,8
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	2,8
Pegawai siap menolong	2,9
Pegawai tidak terlihat sibuk	2,9
Empati	2,45
Jam kerja yang cocok	2,8
Perhatian pribadi	2,3
Memahami kebutuhan khusus	2,3
Berujud	2,94
Peralatan yang modern	3
Fasilitas fisik yang menarik	2,9
Pegawai berpenampilan rapi	3,1
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	2,8
Total Kepuasan	2,774

Sumber: Data Primer Diolah 2007

3. Rata-rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepatuhan

Tabel 4.9
Jawaban Responden pada Kepatuhan

Variabel Kepatuhan	Rata-rata
Kepatuhan	3,03
Bersedia membayar pajak periode mendatang	3
Tidak menerima tawaran dari pihak lain	3
Bersedia memahami peraturan perpajakan	3

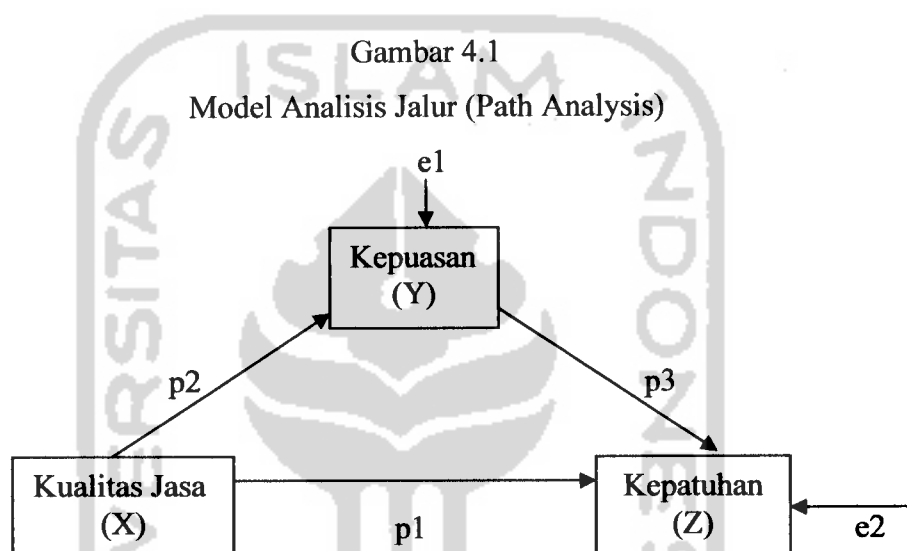
Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan rata-rata pada Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa rata-rata kepatuhan WP sama yaitu tidak ada yang tertinggi dan terendah dengan nilai rata-rata sebesar 3 terlihat pada jawaban WP untuk terus bersedia membayar pajak pada periode yang akan datang, tidak bersedia untuk menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak) lain, dan bersedia untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang. Total rata-rata jawaban responden pada kepatuhan adalah 3,034.

4.4 Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda, atau jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel. Dalam analisis jalur diperlukan variabel intervening yang merupakan variabel antara atau mediating, fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah

menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner. Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel. Dimana pada penelitian ini variabel independen adalah kualitas jasa, variabel intervening adalah kepuasan, dan variabel dependen adalah kepatuhan.



Keterangan :

- Pengaruh langsung X ke Z = p1
- Pengaruh tak langsung X ke Y ke Z = p2 x p3
- Total pengaruh (korelasi X ke Z) = p1 + (p2 x p3)
- Anak panah dari e1 ke Y menunjukkan jumlah variance variabel Y yang tidak dijelaskan oleh X, besarnya nilai $e1 = \sqrt{(1-R^2)}$
- Anak panah dari e2 menuju Z menunjukkan variance Z yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel X dan Y dan besarnya $e2 = \sqrt{(1-R^2)}$

Koefisien jalur adalah standardized koefisien regresi. Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dalam hal ini ada dua persamaan tersebut adalah :

$$\text{Kepuasan} = b_1 \text{ Kualitas} + e_1 \quad (1)$$

$$\text{Kepatuhan} = b_1 \text{ Kualitas} + b_2 \text{ Kepuasan} + e_2 \quad (2)$$

Standardize koefisien untuk Kualitas pada persamaan (1) akan memberikan nilai p_2 . Sedangkan koefisien untuk Kualitas dan Kepuasan pada persamaan (2) akan memberikan nilai p_1 dan p_3 . Tingkat signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05.

Tabel 4.10

Hasil Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 1)

Variabel	Regresion Coeficient	T _{hitung}	Koefisien Beta	Sig t	Keterangan
Kualitas	0,565	8,404	0,549	0,000	Signifikan
Constanta (Bo)	1,274				
Sig F		= 0,000			
Adjusted R Square		= 0,297			

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Tabel 4.11

Hasil Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel Kepatuhan
Melalui Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 2)

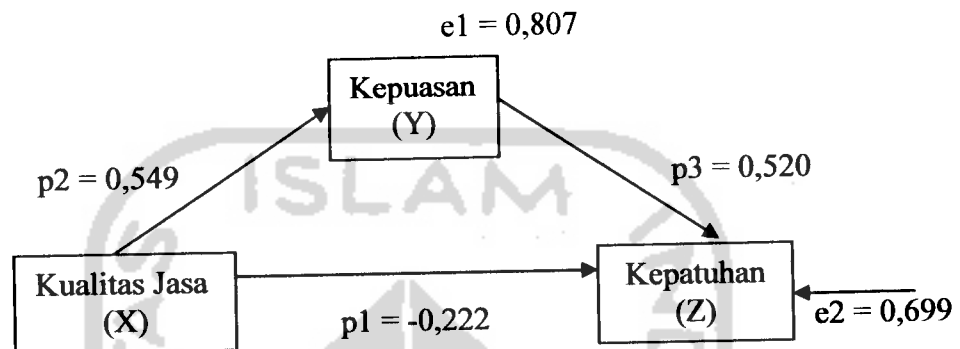
Variabel	Regresion Coeficient	T _{hitung}	Koefisien Beta	Sig t	Keterangan
Kualitas	-0,321	-2,641	-0,222	0,009	Signifikan
Kepuasan	0,729	6,178	0,521	0,000	Signifikan
Constanta (Bo)	1,855				
Sig F	= 0,000				
Adjusted R Square	= 0,183				

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Hasil output SPSS 13 memberikan nilai standarized beta kualitas jasa pada persamaan (1) sebesar 0,549 dan signifikan pada 0,000 yang berarti kualitas jasa mempengaruhi kepuasan. Nilai koefisien standardized beta 0,549 merupakan nilai path atau jalur p₂. Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai standarized beta untuk kualitas jasa -0,222 dengan signifikan pada 0,009 yang berarti kualitas jasa secara tidak langsung mempengaruhi kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan 0,520 dengan signifikan pada 0,000 yang berarti kepuasan secara langsung mempengaruhi kepatuhan. Nilai standardized beta kualitas jasa -0,222 merupakan nilai jalur path p₁ dan nilai standardized beta kepuasan 0,520

merupakan nilai jalur path p_3 . Besarnya nilai $e_1 = \sqrt{(1-0,193)} = 0,807$ dan besarnya nilai $e_2 = \sqrt{(1-0,301)} = 0,699$

Gambar 4.2
Analisis Jalur (Path Analysis)



Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh langsung pada kepuasan dan kualitas jasa tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan tetapi dapat berpengaruh tidak langsung pada kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan berpengaruh langsung pada kepatuhan (sebagai variabel intervening). Besarnya pengaruh langsung adalah pada p_2 sebesar 0,549 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung yaitu $(0,549) \times (0,520) = 0,285$. Atau total pengaruh kualitas jasa ke kepatuhan $= 0,285 + (-0,222) = 0,063$.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan

dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak di KPP
Yogya I dinyatakan dalam model berikut :

1. Tahap I Untuk Mengetahui Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap
Kepuasan

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X₁ = *Reliability*

X₂ = *Assurance*

X₃ = *Responsiveness*

X₄ = *Emphaty*

X₅ = *Tangibles*

a = Nilai konstanta

Regresi berganda digunakan untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, sehingga dapat diketahui seberapa jauh hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi dari hasil analisis dengan tingkat signifikan alpha, tingkat signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05 dengan asumsi hipotesa sebagai berikut:

- a. Ho diterima, apabila nilai signifikan > signifikan alpha variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

- b. H_0 ditolak, apabila nilai signifikan $<$ signifikan alpha variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Kualitas Jasa terhadap Variabel
Kepuasan

Variabel independent	Koefisien regresi	t-test	Signifikan	kesimpulan
Reliability	-0,063	-1,094	0,275	Ha ditolak; Ho diterima
Assurance	0,351	6,278	0,000	Ha diterima; Ho ditolak
Responsiveness	0,059	0,922	0,358	Ha ditolak; Ho diterima
Empathy	0,054	1,493	0,137	Ha ditolak; Ho diterima
Tangibles	0,164	4,225	0,000	Ha diterima; Ho ditolak

Sumber : Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, serta keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, dan *tangibles* yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan pada Tabel 4.12 perhitungan regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,224 - 0,063 X_1 + 0,351 X_2 + 0,059 X_3 + 0,054 X_4 + 0,164 X_5$$

Dari persamaan diatas,

- Nilai konstanta (a) adalah 1,224, hal ini dapat disimpulkan jika nilai (X) *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah nol, maka nilai kepuasan Wajib Pajak (Y) pada KPP Yogya I adalah sebesar 1,224
- Dimensi *Reliability* (X_1) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang negatif sebesar 0,063. Jika X_1 (Sig dimensi *reliability*) turun sebesar satu satuan, maka kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,063 dengan anggapan variabel *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,275 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.
- Dimensi *Assurance* (X_2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,351. Jika X_2 (Sig dimensi *assurance*) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,351 dengan anggapan *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05

maka variabel *Assurance* mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

- Dimensi *Responsiveness* (X_3) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,059. Jika X_3 (Sig dimensi *Responsiveness*) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,059 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,358 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Reponsivenes* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.
- Dimensi *Emphaty* (X_4) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,054. Jika X_4 (Sig dimensi *Emphaty*) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,054 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,137 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Emphaty* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.
- Dimensi *Tangibles* (X_5) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar

0,164. Jika X_5 (Sig dimensi *Tangibles*) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,164 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05 maka variabel *Tangibles* mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

2. Tahap II Untuk Mengetahui Pengaruh Kepuasan terhadap Kepatuhan

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 = *Reliability*

X_2 = *Assurance*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Emphaty*

X_5 = *Tangibles*

a = Nilai konstanta

Regresi berganda digunakan untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat diketahui seberapa jauh hubungan antara variabel-variabel tersebut. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi dari hasil analisis dengan tingkat signifikan alpha, tingkat

signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05 dengan asumsi hipotesa sebagai berikut:

- a. H_0 diterima, apabila nilai signifikan $>$ signifikan alpha variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.
- b. H_0 ditolak, apabila nilai signifikan $<$ signifikan alpha variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Kepuasan terhadap Variabel
Kepatuhan

Variabel independent	Koefisien regresi	t-test	Signifikan	kesimpulan
Reliability	0,060	0,582	0,561	Ha ditolak; H_0 diterima
Assurance	0,240	2,643	0,017	Ha diterima; H_0 ditolak
Responsiveness	-0,097	-0,845	0,399	Ha ditolak; H_0 diterima
Empathy	0,011	0,165	0,870	Ha ditolak; H_0 diterima
Tangibles	-0,048	-0,687	0,493	Ha ditolak; H_0 diterima

Sumber : Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan hasil analisis dari Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP, serta penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta

kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan pada Tabel 4.13 perhitungan regresi linier berganda diperoleh persamaan garis regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,552 + 0,060 X_1 + 0,240 X_2 - 0,097 X_3 + 0,011 X_4 - 0,048 X_5$$

Dari persamaan diatas,

- Nilai konstanta (a) adalah 2,552, hal ini dapat disimpulkan jika nilai (X) *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah nol, maka nilai kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada KPP Yogya I adalah sebesar 2,552
- Dimensi *Reliability* (X_1) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,060. Jika X_1 (Sig dimensi *reliability*) naik sebesar satu satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,060 dengan anggapan variabel *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,561 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Reliability* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.
- Dimensi *Assurance* (X_2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,240. Jika X_2 (Sig dimensi *assurance*) naik sebesar satu satuan, maka

kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,240 dengan anggapan *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,017 yang berada dibawah 0,05 maka variabel *Assurance* mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

- Dimensi *Responsiveness* (X_3) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang negatif sebesar 0,097. Jika X_3 (Sig dimensi *Responsiveness*) turun sebesar satu satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,097 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,399 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Reponsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.
- Dimensi *Emphaty* (X_4) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,011. Jika X_4 (Sig dimensi *Emphaty*) naik sebesar satu satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penambahan sebesar 0,011 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Tangibles* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,870 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Emphaty* tidak mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata

(signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

- Dimensi *Tangibles* (X_5) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi yang negatif sebesar 0,048. Jika X_5 (Sig dimensi *Tangibles*) turun sebesar satu satuan, maka kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,048 dengan anggapan *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* adalah tetap. Dengan nilai sig sebesar 0,493 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Tangibles* mempunyai pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I.

4.6 Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Analisis determinasi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara serentak terhadap variabel tidak bebas yang dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi atau R^2 .

1. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan

Tabel 4.14

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,640(a)	,409	,391	,221

a Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

Berdasarkan Tabel 4.14 koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,409 artinya sebesar 40,9% dari variabel kualitas jasa

secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan. Sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan

Tabel 4.15

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,203(a)	,041	,011	,394

a Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

Berdasarkan Tabel 4.15 koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,041 artinya sebesar 4,1% dari variabel kualitas jasa secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepatuhan. Sisanya sebesar 95,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.

4.7 Uji f

Analisis ini untuk mengetahui apakah variabel kualitas jasa secara serempak (simultan) mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel kepuasan dan kepatuhan.

a. Hipotesis Pengujian

H_0 : Tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat disimpulkan bahwa probabilitas signifikan sebesar 1,378 lebih kecil daripada 2,271 ($1,378 < 2,271$), maka H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.8 Uji t

Analisis ini untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap variabel dependen secara parsial. Nilai t-tabel dengan $df = 166 - 1 = 165$ adalah sebesar 1,6541

a) Hipotesis Pengujian

H_0 : Tidak ada pengaruh secara parsial antara kualitas jasa kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Ada pengaruh secara parsial antara kualitas jasa kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

b) Membandingkan taraf signifikansi menggunakan alpha (α) 5%

a. H_0 ditolak, jika peluang ralat (p) $< \alpha$

b. H_0 diterima, jika peluang ralat (p) $\geq \alpha$

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha yaitu sebesar 0,582 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi keandalan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 2,403 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,845 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,165 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,687 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi berjud mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

bahwa pegawai yang berpenampilan rapi akan mendukung kualitas jasa. Kualitas jasa terendah dicapai oleh WP pria pada dimensi empati yaitu yang terlihat pada pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan dengan rata-rata gap sebesar 2,46. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas jasa kantor pajak dalam hal pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan, dapat diartikan bahwa pegawai kantor pajak dalam melayani WP banyak melakukan kesalahan. Dengan demikian kecenderungan pria menilai kualitas jasa pada dimensi empati.

Begitu juga dengan responden wanita, kepuasan tertinggi terjadi pada dimensi keandalan yaitu terlihat pada kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dengan nilai gap sebesar 3,06. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa. Sedangkan kepuasan terendah terjadi pada dimensi keandalan yaitu terlihat pada pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan dengan nilai gap sebesar 2,08. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas jasa kantor pajak dalam hal pegawai tidak mempunyai catatan kesalahan, dapat diartikan bahwa dalam melayani WP pegawai kantor pajak banyak melakukan kesalahan. Dengan demikian kecenderungan wanita menilai kualitas jasa pada dimensi keandalan.

secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan. Sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.

2. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan

Tabel 4.15

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,203(a)	,041	,011	,394

a Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

Berdasarkan Tabel 4.15 koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,041 artinya sebesar 4,1% dari variabel kualitas jasa secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepatuhan. Sisanya sebesar 95,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.

4.7 Uji f

Analisis ini untuk mengetahui apakah variabel kualitas jasa secara serempak (simultan) mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel kepuasan dan kepatuhan.

a. Hipotesis Pengujian

H_0 : Tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

b. Membandingkan taraf signifikansi menggunakan alpha (α) = 5%

a. H_0 ditolak, jika peluang ralat (p) < α

b. H_0 diterima, jika peluang ralat (p) $\geq \alpha$

1. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan

Tabel 4.16

Hasil Uji F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,388	5	1,078	22,144	,000(a)
	Residual	7,785	160	0,049		
	Total	13,173	165			

a Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

b Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa Probabilitas signifikan sebesar 22,144 lebih besar daripada 2,271 ($22,144 > 2,271$), maka H_0 diterima. Ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepatuhan

Tabel 4.17

Hasil Uji F

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,070	5	0,214	1,378	0,235(a)
	Residual	24,847	160	0,155		
	Total	25,918	165			

a Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

b Dependent Variable: kepatuhan

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat disimpulkan bahwa probabilitas signifikan sebesar 1,378 lebih kecil daripada 2,271 ($1,378 < 2,271$), maka H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.8 Uji t

Analisis ini untuk mengetahui signifikan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap variabel dependen secara parsial. Nilai t-tabel dengan $df = 166 - 1 = 165$ adalah sebesar 1,6541

a) Hipotesis Pengujian

H_0 : Tidak ada pengaruh secara parsial antara kualitas jasa kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

H_a : Ada pengaruh secara parsial antara kualitas jasa kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak.

b) Membandingkan taraf signifikansi menggunakan alpha (α) 5%

a. H_0 ditolak, jika peluang ralat (p) $< \alpha$

b. H_0 diterima, jika peluang ralat (p) $\geq \alpha$

1. Pengaruh Variabel Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP

Yogya I

Tabel 4.18

Hasil Uji-t

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,224	,184		6,656	,000
	Keandalan	-,063	,057	-,078	-1,094	,275
	Jaminan	,351	,056	,447	6,278	,000
	Responsif	,059	,064	,079	,922	,358
	Empati	,054	,036	,094	1,493	,137
	Berujud	,164	,039	,293	4,225	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari alpha yaitu sebesar -1,094 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi keandalan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 6,278 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,922 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada

dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 1,493 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 4,225 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi berjud tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Variabel Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Yogya I

Tabel 4.19
Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,552	,329		7,769	,000
	Keandalan	,060	,103	,053	,582	,561
	Jaminan	,240	,100	,218	2,403	,017
	Responsif	-,097	,115	-,093	-,845	,399
	Empati	,011	,064	,013	,165	,870
	Berjud	-,048	,069	-,061	-,687	,493

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Berdasarkan Tabel 4.19 menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha yaitu sebesar 0,582 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi keandalan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 2,403 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,845 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,165 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,687 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi berjud mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

4.9 Uji Kruskal Wallis

Uji kruskal wallis digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh atau perbedaan kualitas jasa, kepuasan, dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap pelayanan di KPP Yogya berdasarkan gender atau jenis kelamin. Untuk menjawab hipotesis ini digunakan alat analisis yaitu uji kruskal wallis. Keputusan dalam menerima atau menolak H_0 dilakukan dengan membandingkan probabilitas dengan batas tingkat signifikansi ($\alpha = 0.05$). Jika probabilitas kesalahan lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima yang artinya tidak terdapat perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan, dan kepatuhan berdasarkan kelompok gender atau jenis kelamin dan jika probabilitas kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan berdasarkan kelompok gender jenis kelamin. Hasil analisis Kruskal Wallis dapat ditunjukkan pada Tabel 4.20 yang menjelaskan tentang perbedaan penilaian tingkat kualitas jasa WP berdasarkan jenis kelamin, Tabel 4.21 yang menjelaskan tentang perbedaan penilaian tingkat kepuasan WP berdasarkan jenis kelamin, dan Tabel 4.22 yang menjelaskan tentang perbedaan penilaian tingkat kepatuhan WP berdasarkan jenis kelamin.

1. Perbedaan Penilaian Tingkat Kualitas Jasa WP Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.20
 Hasil Uji Kruskal Wallis pada Variabel Kualitas Jasa di KPP Yogya I
 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik
 Responden

Variabel Kualitas Jasa	Jenis Kelamin			Keterangan
	Pria	Wanita	Sig	
Minat dalam memecahkan masalah	2,95	2,92	0,940	NS
Pelayanan sesuai jadwal	3,04	3,06	0,793	NS
Pelayanan pd waktu yg dijanjikan	3,01	2,91	0,215	NS
Tidak ada catatan kesalahan	2,26	2,08	0,123	NS
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	2,77	2,66	0,361	NS
Rasa aman	2,91	2,87	0,732	NS
Pegawai berlaku sopan	3,01	3,04	0,874	NS
Pengetahuan pegawai	2,91	2,96	0,647	NS
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	2,93	2,91	0,706	NS
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	2,72	2,60	0,371	NS
Pegawai siap menolong	2,89	2,89	0,979	NS
Pegawai tidak terlihat sibuk	2,68	2,64	0,852	NS
Jam kerja yg cocok	2,67	2,55	0,165	NS
Perhatian pribadi	2,34	2,36	0,765	NS
Memahami kebutuhan khusus	2,36	2,34	0,801	NS
Peralatan yg modern	2,93	2,87	0,527	NS
Fasilitas fisik menarik	2,81	2,74	0,373	NS
Pegawai berpenampilan rapi	3,10	2,98	0,179	NS
Bahan pelayanan terlihat menarik	2,64	2,64	0,886	NS

Sumber : Data Primer Diolah 2007

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada Tabel 4.20 menunjukkan tentang kelompok Wajib Pajak di KPP Yogya I. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kelompok pria memiliki kualitas jasa tertinggi pada dimensi berujud yang terlihat pada pegawai di kantor pajak yang terlihat rapi dengan rata-rata gap sebesar 3,10. Hal ini dapat disimpulkan

bahwa pegawai yang berpenampilan rapi akan mendukung kualitas jasa. Kualitas jasa terendah dicapai oleh WP pria pada dimensi empati yaitu yang terlihat pada pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan dengan rata-rata gap sebesar 2,46. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas jasa kantor pajak dalam hal pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan, dapat diartikan bahwa pegawai kantor pajak dalam melayani WP banyak melakukan kesalahan. Dengan demikian kecenderungan pria menilai kualitas jasa pada dimensi empati.

Begitu juga dengan responden wanita, kepuasan tertinggi terjadi pada dimensi keandalan yaitu terlihat pada kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dengan nilai gap sebesar 3,06. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa. Sedangkan kepuasan terendah terjadi pada dimensi keandalan yaitu terlihat pada pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan dengan nilai gap sebesar 2,08. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kualitas jasa kantor pajak dalam hal pegawai tidak mempunyai catatan kesalahan, dapat diartikan bahwa dalam melayani WP pegawai kantor pajak banyak melakukan kesalahan. Dengan demikian kecenderungan wanita menilai kualitas jasa pada dimensi keandalan.

2. Perbedaan Penilaian Tingkat Kepuasan WP Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.21

Hasil Uji Kruskal Wallis pada Dimensi Kepuasan di KPP Yogya I Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden

Variabel Kepuasan	Jenis Kelamin			Keterangan
	Pria	Wanita	Sig	
Minat dalam memecahkan masalah	2,72	2,79	0,450	NS
Pelayanan sesuai jadwal	2,88	2,96	0,270	NS
Pelayanan pd waktu yg dijanjikan	2,90	2,94	0,694	NS
Tidak ada catatan kesalahan	2,46	2,49	0,659	NS
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	2,77	2,91	0,097	NS
Rasa aman	2,88	2,81	0,498	NS
Pegawai berlaku sopan	2,87	2,96	0,311	NS
Pengetahuan pegawai	2,90	2,91	0,873	NS
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	2,79	2,89	0,236	NS
Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat	2,88	2,79	0,431	NS
Pegawai siap menolong	2,88	2,96	0,369	NS
Pegawai tidak terlihat sibuk	2,87	2,89	0,928	NS
Jam kerja yg cocok	2,75	2,81	0,570	NS
Perhatian pribadi	2,31	2,23	0,353	NS
Memahami kebutuhan khusus	2,30	2,25	0,580	NS
Peralatan yg modern	2,96	2,94	0,754	NS
Fasilitas fisik menarik	2,90	2,87	0,631	NS
Pegawai berpenampilan rapi	3,07	3,04	0,633	NS
Bahan pelayanan terlihat menarik	2,84	2,79	0,544	NS

Sumber : Data Primer Diolah 2007

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.21 menunjukkan tentang kelompok Wajib Pajak di KPP Yogya I. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kelompok pria memiliki kepuasan tertinggi pada dimensi keandalan yaitu terlihat pada saat WP mempunyai masalah WP puas dengan minat yang sungguh-sungguh dari kantor pajak dalam memecahkannya dengan rata-rata gap sebesar 2.96. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa tingginya minat kantor pajak dengan sungguh-sungguh dalam memecahkan masalah yang dihadapi WP. Kepuasan terendah dicapai oleh WP pria pada dimensi empati dengan rata-rata gap sebesar 2,30. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan WP terhadap kantor pajak dalam hal pegawai kantor pajak memahami kebutuhan khusus WP. Dengan demikian kecenderungan pria menilai kepuasan pada dimensi keandalan.

Begitu juga dengan responden wanita, kepuasan tertinggi terjadi pada dimensi berjud yaitu terlihat pada kepuasan WP didukung oleh pegawai kantor pajak yang berpenampilan rapi dengan nilai gap sebesar 3,04. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan WP didukung oleh pegawai di kantor pajak berpenampilan rapi. Kepuasan terendah dicapai oleh WP wanita pada dimensi empati yaitu terlihat pada kantor pajak yang mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi kepada WP dengan rata-rata gap sebesar 2,23. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan WP didukung oleh pegawai kantor pajak yang memberi perhatian pribadi kepada WP. Dengan demikian kecenderungan wanita menilai kepuasan pada dimensi berjud.

3. Perbedaan Penilaian Tingkat Kepatuhan WP Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.22

Hasil Uji Kruskal Wallis pada Dimensi Kepatuhan KPP Yogya 1 Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta Berdasarkan Karakteristik Responden

Variabel Kepuasan	Jenis Kelamin			Keterangan
	Pria	Wanita	Sig	
Bersedia membayar pajak periode mendatang	3,02	3,08	0,432	NS
Tidak menerima tawaran dari pihak lain	3,02	3,11	0,409	NS
Memahami peraturan perpajakan	3,01	3,04	0,537	NS

Sumber : data diolah 2007

Kelompok pria yang mempunyai kepatuhan tertinggi terlihat pada kesediaan untuk membayar pajak pada periode yang akan datang dan tidak bersedia untuk menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak) lain dengan nilai gap sebesar 3,02. Sedangkan kepatuhan terendah terlihat pada rendahnya kesediaan untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang dengan nilai gap sebesar 3,01.

Kelompok wanita yang memiliki kepatuhan tertinggi terlihat pada tingginya WP untuk tidak bersedia menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak) lain dengan nilai gap sebesar 3,11. Sedangkan kepatuhan terendah terlihat pada rendahnya kesediaan untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang dengan nilai gap sebesar 3,04.

Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada masing-masing variabel dari unsur kualitas jasa, kepuasan maupun kepatuhan tidak ada satupun yang signifikan. Hal ini berarti tidak

ada perbedaan kualitas jasa terhadap kepuasan maupun kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jenis kelamin. Hasil ini mendukung hipotesis yang menyatakan "Tidak ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak".

4.10 Pembahasan Hasil Analisis

Hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas jasa, kepuasan, dan kepatuhan dari semua butir pertanyaan yang terdapat pada kuesioner pada masing-masing dimensi keandalan, jaminan, responsif, empati, dan berjud, pertanyaan tersebut dinyatakan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi pearson lebih besar daripada nilai kritis (r tabel = 0,1524).
- Berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh penilaian baik kualitas jasa, kepuasan maupun kepatuhan diperoleh nilai reliabilitas lebih besar dari r tabel. Dengan demikian instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal.
- Analisis karakteristik responden dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan status WP. Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang diteliti sebagian besar adalah berjenis kelamin pria yang berjumlah 113 orang atau 68,1% lebih besar dibandingkan responden wanita yang berjumlah 53 orang atau 31,9%. Hasil analisis karakteristik responden

berdasarkan status menunjukkan bahwa dari seluruh responden yang diteliti semua berstatus WP pribadi yang berjumlah 166 orang atau 100%.

- Analisi deskriptif menggambarkan tentang karakteristik jumlah responden yang diteliti. Rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas jasa dan kepuasan tertinggi terlihat pada dimensi berujud yaitu pada item pertanyaan pegawai kantor pajak berpenampilan rapi sedangkan rata-rata kualitas jasa terendah terlihat pada dimensi keandalan yaitu pada item pertanyaan pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan, sedangkan untuk variabel kepuasan terendah ada pada dimensi empati yaitu pada item pertanyaan yaitu kantor pajak mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi dan pegawai kantor pajak memahami kebutuhan khusus WP. Jadi dimensi berujud sangat berpengaruh pada penilaian kualitas jasa dan kepuasan WP. Rata-rata jawaban responden pada variabel kepatuhan terlihat pada kesediaan WP untuk terus bersedia membayar pajak pada periode yang akan datang.
- Hasil analisi jalur menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh langsung pada kepuasan dan kualitas jasa tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan tetapi dapat berpengaruh tidak langsung pada kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan berpengaruh langsung pada kepatuhan (sebagai variabel intervening). Besarnya pengaruh langsung adalah pada p^2 sebesar 0,549 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung yaitu $(0,549) \times (0,520) = 0,285$. Atau total pengaruh kualitas jasa ke kepatuhan $= 0,285 + (-0,222) = 0,063$.

- Berdasarkan hasil analisis regresi pada variabel kualitas jasa dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, serta keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, dan *tangibles* yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada variabel kepuasan dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP, serta penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan

pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- Berdasarkan analisis koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,409 artinya sebesar 40,9% dari variabel kualitas jasa secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan. Sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.
- Berdasarkan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap kepuasan WP pada uji f dapat disimpulkan bahwa Probabilitas signifikan sebesar 22,144 lebih besar daripada 2,271 ($22,144 > 2,271$), maka H_0 diterima. Ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan Wajib Pajak. Berdasarkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepatuhan WP pada uji f dapat disimpulkan bahwa probabilitas signifikan sebesar 1,378 lebih kecil daripada 2,271 ($1,378 < 2,271$), maka H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- Berdasarkan pengaruh variabel kualitas jasa terhadap kepuasan pada uji t menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari alpha yaitu sebesar -1,094 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi keandalan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan

diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 6,278 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,922 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 1,493 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi berujud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 4,225 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi berujud tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

- Berdasarkan pengaruh variabel kepuasan terhadap kepatuhan WP pada uji t menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha yaitu sebesar 0,582 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi keandalan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 2,403

lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,845 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,165 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,687 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi berjud mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- Berdasarkan hasil uji kruskal wallis menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada masing-masing variabel dari unsur kualitas jasa, kepuasan maupun kepatuhan tidak ada satupun yang signifikan. Hal ini berarti tidak ada perbedaan kualitas jasa terhadap kepuasan maupun kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jenis kelamin. Hasil ini mendukung hipotesis yang menyatakan "Tidak ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak".

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Penelitian dilaksanakan di KPP Yogya 1 yang berada di Jalan Panembahan Senopati Yogyakarta yang membawahi wilayah kerja Kabupaten Bantul dan Kotamadia Yogyakarta. Dengan obyek penelitian yaitu Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak di KPP Yogya 1, dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 166 responden. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dan meneliti perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jenis kelamin atau gender Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Berdasarkan hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh langsung pada kepuasan dan kualitas jasa tidak berpengaruh langsung pada kepatuhan tetapi dapat berpengaruh tidak langsung pada kepatuhan melalui kepuasan dan kepuasan berpengaruh langsung pada kepatuhan (sebagai variabel intervening).
- b. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam melakukan

transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, serta keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, dan *tangibles* yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepuasan Wajib Pajak.

- c. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya I. Dengan demikian kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kemampuan untuk membantu WP dan memberikan jasa dengan cepat, keperdulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada WP, serta penampilan fisik, peralatan, pegawai dan media komunikasi tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Untuk dimensi *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan kantor pajak dan pegawainya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan memiliki pengaruh yang kuat dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- d. Berdasarkan analisis koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,409 artinya sebesar 40,9% dari variabel kualitas jasa secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan. Sisanya sebesar 59,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.
- e. Berdasarkan analisis koefisien determinasi Adjusted R^2 menunjukkan angka 0,041 artinya sebesar 4,1% dari variabel kualitas jasa secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepatuhan. Sisanya sebesar 95,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model analisis atau dalam penelitian ini.
- f. Berdasarkan uji f dapat disimpulkan bahwa probabilitas signifikan sebesar 22,144 lebih besar daripada 2,271 ($22,144 > 2,271$), maka H_0 diterima. Ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan Wajib Pajak.
- g. Berdasarkan uji f dapat disimpulkan bahwa probabilitas signifikan sebesar 1,378 lebih kecil daripada 2,271 ($1,378 < 2,271$), maka H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh secara serempak antara variabel kualitas jasa terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
- h. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari alpha yaitu sebesar 1,094 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel

kualitas jasa kantor pajak pada dimensi keandalan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 6,278 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,922 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 1,493 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 4,225 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kualitas jasa kantor pajak pada dimensi berjud tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan Wajib Pajak.

- i. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa hasil uji signifikan pada dimensi keandalan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha yaitu sebesar 0,582 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel

kepuasan kantor pajak pada dimensi keandalan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi jaminan diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 2,403 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi jaminan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi responsif diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,845 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 ditolak artinya variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi responsif tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi empati diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar 0,165 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi empati tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil uji signifikan pada dimensi berjud diperoleh nilai probabilitas lebih besar dari alpha sebesar -0,687 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan kantor pajak pada dimensi berjud mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- j. Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada masing-masing variabel dari unsur kualitas jasa, kepuasan maupun kepatuhan tidak ada satupun yang signifikan. Hal ini berarti tidak ada perbedaan kualitas jasa terhadap kepuasan maupun kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan jenis kelamin. Hasil ini mendukung hipotesis yang

menyatakan "Tidak ada perbedaan penilaian kualitas jasa, kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan gender atau status Wajib Pajak".

5.2 SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian yang telah dikemukakan dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi kualitas jasa, kepuasan serta kepatuhan yang selama ini dilakukan oleh pihak Wajib Pajak dan sebagai tolak ukur bagi pihak KPP Yogya I, dengan tidak mengesalkan arti upaya tersebut pihak KPP Yogya I dapat menerima kenyataan bahwa kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kurang memuaskan sehingga tidak dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Karena pada dasarnya kualitas jasa sangat berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini.

Arah evaluasi yang harus diprioritaskan yaitu pada kualitas jasa atau pelayanan yang sangat berpengaruh pada kepuasan dan kepatuhan Wajib pajak terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu dimensi keandalan, jaminan, responsif, empati, dan berwujud. Pihak manajemen harus dapat meningkatkan sumber daya manusia yang akan mendukung terciptanya kualitas jasa/kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menciptakan kepuasan Wajib Pajak yang akan mendorong kepada bentuk kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Alan H. Goldman "The Rationality of Complying with Rules: Paradox Resolved", The University of Chicago (April 2006)
- Arikunto, Suharsimi (1996), *Prosedur Penelitian. Edisi Refisi III*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Barry J, Babin dan Mitch Griffin (1998), "The Nature of Satisfaction: An Updated Examination and Analysis," *Journal of Business Research* 41: 127-136.
- Bei, LT. and YC. Chiao (2001), An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Costumer Satisfaction and Loyalty, *Journal of Costumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14:125-140.
- Budiyuwono, N. (1996), *Pengantar Statistika Ekonomi dan Perusahaan*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Boediono, B (1986), *Uraian Dasar Pajak Pertambahan Nilai*, Penerbit PT Gramedia, anggota IKAPI, Jakarta.
- Bloemer, J., KD. Ruter and P. Peeters (1998), Investigating Drivers of the Bank Loyalty: the Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfaction, *International Journal of Bank Marketing*, 16(7): 276-286.
- Ghozali, I (2005), *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Huang, JH. and CY. Lin (2005), The Explanation Effects on Costumer Perceived Justice, Satisfaction and Loyalty Improvement: An Exploratory Study, *The Journal of American Academy of Business, Cambridge*, 7(2): 212-218.
- Hadi, Sutrisno (1987), *Metodologi Research*. Yogyakarta: Liberty.
- Hotsaritua Situmorang (posted or edited). "Panduan Hak dan Kewajiban Wajib pajak". Artikel, Desember 2006 dari www.pajak.go.id
- James G. Barnes (2003), *Secrets of Customer Relationship Management*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- James G (1997), "Closeness, Strenght, and Statisfaction: Examining the Nature of Relationships between Providers of Financial Services and Their Retail Customers," *Psychology and Marketing* 14: 765-90.

- Kompas (2007), *Penerimaan Perpajakan*, Rabu, 4 April 2007: 18
- Kotler, P . 2002, *Marketing Management*. 10thEdition. Edition. Eaglewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.
- Kotler, P. and KL. Keller (2006), *Marketing Management*, 12th ed., New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip (1997), *Marketing Manajement: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Ninth Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip & Armstrong (1993), *Manajemen Pemasaran : ‘Analisis Perencanaan & Pengendalian’* Alih Bahasa Gunawan Hutauruk & Ellen Gunawan, Edisi Keenam, jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta .
- Leonard L, Berry, Valerie Zeithaml, dan A. Parasuraman (1991), *Marketing Services; Competing through Quality*, (New York: Free Press)
- Mardiasmo (2006), *Perpajakan*, Edisi Revisi, Penerbit C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- McMahon, SC (2001), *Collective Rationality and Collective Reasoning*, Cambridge: Cambridge University Press.
- McClennen, E (2004), *The Rationality of Being Guide By Rules*, Oxford: Oxford University Press
- Richard Oliver (1997), *Satisfaction (New York: McGraw-Hill)*
- Sugiyono (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sentana Aso (2006), *Service Excellent & Customer Satisfaction*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta.
- Usmara, A (2003), *Strategi baru manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama, Penerbit Amara Book, Yogyakarta.
- Yu, HC., Chang HC and Huang GL (2006), *A Study of Service Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*, *The Journal of American Academy of Business*, Cambridge, 9(1): 126-133.
- Zeithaml, VA., MJ. Bitner and DD. Gremler (2006), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed., Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.



**DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KANTOR PELAYANAN PAJAK YOGYAKARTA SATU**

Jalan P. Senopati No. 20
Yogyakarta
Homepage DJP : <http://www.pajak.go.id>

Telepon : (0274) 373403
Faksimile : 380417

SURAT KETERANGAN

Nomor : KET- 117 / WPJ.23/KP.0501/2007

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mursri Yuniastuti
Jabatan : Kepala Subbagian Umum

Dengan ini menerangkan bahwa :

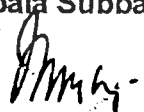
Nama : Wasilah Novieta Runasari
NIM : 05311519
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Islam Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu mulai tanggal 1 Mei sampai dengan 16 Mei 2007.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 17 Mei 2007

Kepala Subbagian Umum


Mursri Yuniastuti
NIP.060047518



LAMPIRAN I

ANGKET PENELITIAN

Angket Penelitian.

Kepada Yth.

Saudara Responden Penelitian

Di Yogyakarta.

Dalam rangka penelitian yang akan kami lakukan tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Pajak terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak**, maka kami memohon Anda dapat meluangkan waktu untuk membantu kami menjadi responden penelitian, yaitu dengan mengisi atau memilih jawaban yang telah kami sediakan pada daftar pertanyaan yang telah kami susun. Untuk hal tersebut, maka identitas Anda dapat kami jamin kerahasiannya.

Pertanyaan-pertanyaan ini dimaksudkan untuk memperoleh jawaban Anda, sehingga dapat terungkap mengenai atribut dan indikator penting kualitas jasa yang telah diberikan Kantor Pajak, serta tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak atas variabel-variabel tersebut.

Karenanya, kebenaran dan kelengkapan data yang diperoleh dari jawaban Anda akan sangat membantu kami dalam mencapai maksud tersebut.

Demikianlah, atas partisipasi dan bantuan Anda, kami mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat kami,



Wasilah Novieta Runasari

BAGIAN PERTAMA:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini berkenaan dengan identitas Anda. Mohon dapat diisi pada tempat yang telah disediakan atau memberi tanda silang (X) pada jawaban yang telah disediakan.

- 1. Nama : (bisa tidak diisi)
- 2. Alamat : (bisa tidak diisi)
- 3. Apa jenis gender Anda:
 - 1. Pria
 - 2. Wanita
- 4. Apa status Anda dalam proses pembayaran pajak ini:
 - 1. Wajib pajak pribadi (perseorangan)
 - 2. Utusan/membantu wajib pajak pribadi (perseorangan)

BAGIAN KEDUA:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini **berkenaan dengan Kualitas Jasa dari Kantor Pajak yang telah Anda peroleh**. Anda diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada tempat jawaban yang tersedia, dengan kriteria sebagai berikut:

STS adalah jawaban **Sangat Tidak Setuju**

TS adalah jawaban **Tidak Setuju**

S adalah jawaban **Setuju**

SS adalah jawaban **Sangat Setuju**

No	Keterangan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Keandalan				
	Pada saat saya mempunyai masalah, kantor pajak menunjukkan minat yang sungguh-sungguh dalam memecahkannya				
	Kantor pajak memberi pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan				
	Pegawai kantor pajak memberikan pelayanannya pada waktu yang mereka janjikan				
	Pegawai kantor pajak tidak mempunyai catatan kesalahan				

Kepastian/jaminan				
	Perilaku pegawai kantor pajak menanamkan keyakinan kepada Saya			
	Saya merasa aman melakukan proses pembayaran pajak di kantor pajak			
	Pegawai kantor pajak berlaku sopan kepada Saya			
	Pegawai kantor pajak mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan Saya			
Responsif				
	Pegawai kantor pajak menjelaskan kepada Saya tentang pelayanan yang diberikan			
	Pegawai kantor pajak memberi pelayanan dengan cepat kepada Saya			
	Pegawai kantor pajak selalu siap untuk menolong Saya			
	Pegawai kantor pajak tidak pernah terlihat sibuk untuk menanggapi permintaan Saya			
Empati				
	Kantor pajak mempunyai jam kerja yang cocok dengan Saya			
	Kantor pajak mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi kepada Saya			
	Pegawai Kantor pajak memahami kebutuhan khusus dari Saya			
Berjud				
	Kantor pajak mempunyai peralatan yang modern			
	Fasilitas fisik di kantor pajak terlihat menarik			
	Pegawai di kantor pajak berpenampilan rapi			
	Bahan-bahan yang berhubungan dengan pelayanan kantor pajak terlihat menarik			

BAGIAN KETIGA:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini berkenaan dengan Kepuasan Anda setelah memperoleh kualitas jasa dari Kantor Pajak.

Anda diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada tempat jawaban yang tersedia, dengan kriteria sebagai berikut:

STS adalah jawaban **Sangat Tidak Setuju**

TS adalah jawaban **Tidak Setuju**

S adalah jawaban **Setuju**

SS adalah jawaban Sangat Setuju

No	Keterangan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Keandalan				
	Pada saat Saya mendapat masalah, Saya puas dengan minat yang sungguh-sungguh dari kantor pajak dalam memecahkannya				
	Saya puas dengan kantor pajak yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan				
	Saya puas dengan pemberian pelayanan pegawai kantor pajak seperti waktu yang mereka janjikan				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang tidak mempunyai kesalahan dalam pelayanan				
	Kepastian/jaminan				
	Saya puas dengan perilaku pegawai kantor pajak yang menanam keyakinan kepada Saya				
	Saya puas dengan perasaan aman Saya ketika melakukan transaksi di kantor pajak				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang selalu berlaku sopan kepada Saya				
	Saya puas dengan pengetahuan pegawai kantor pajak untuk menjawab pertanyaan Saya				
	Responsif				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang menjelaskan kepada Saya tentang pelayanan yang diberikan				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang memberi pelayanan dengan cepat kepada Saya				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang selalu siap untuk menolong Saya				
	Saya puas dengan pegawai kantor pajak yang tidak pernah terlihat sibuk untuk menanggapi permintaan Saya				
	Empati				
	Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai jam kerja yang cocok dengan Saya				
	Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai pegawai yang memberi perhatian pribadi kepada Saya				
	Saya puas dengan pegawai Kantor pajak memahami kebutuhan khusus dari Saya				
	Berujud				
	Saya puas dengan kantor pajak yang mempunyai peralatan yang modern				
	Saya puas dengan fasilitas fisik di kantor pajak yang terlihat menarik				
	Saya puas dengan pegawai di kantor pajak yang berpenampilan rapi				
	Saya puas dengan bahan-bahan yang berhubungan dengan pelayanan kantor pajak yang terlihat menarik				

BAGIAN KEEMPAT:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini **berkenaan dengan Kepatuhan Anda setelah memperoleh kualitas jasa dari Kantor Pajak.**

Anda diminta untuk memberikan tanda silang (X) pada tempat jawaban yang tersedia, dengan kriteria sebagai berikut:

STS adalah jawaban **Sangat Tidak Setuju**

TS adalah jawaban **Tidak Setuju**

S adalah jawaban **Setuju**

SS adalah jawaban **Sangat Setuju**

No	Keterangan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Loyalitas				
	Saya bersedia terus membayar pajak pada periode yang akan datang				
	Saya tidak bersedia untuk menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak) lain				
	Saya bersedia untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang				

====terima kasih atas partisipasi Anda====



No	G	S	Kualitas Jasa																								
			Keandalan					Jaminan					Responsif					Empati			Berjud						
			1	2	3	4	Jumlah	5	6	7	8	Jumlah	9	10	11	12	Jumlah	13	14	15	Jumlah	16	17	18	19	Jumlah	
1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	4	3	3	3	3,25	
2	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	2	3	2,75	2	3	3	2	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	2	3	2,75	
3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	1	3	3	2	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	2	3	2	2,25	3	2	3	2,6667	3	3	3	3	3	
5	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,3333	3	3	3	2	2,75	
6	1	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,25	
7	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	1	1	3	3	2	2	2,5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,5	3	2	2	2,3333	2	2	3	2	2,25	
9	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,6667	3	3	3	3	3	
10	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	3	3	2,5	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	
12	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
13	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,25	
14	1	1	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75	
15	1	1	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25	4	2	3	3	4	3	3	3	3,25	
16	2	1	4	4	3	2	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	2	2,6667	4	4	4	4	4	
17	2	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	3	3	2	2,6667	2	3	3	3	2,75	
18	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75	
19	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
20	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2,3333	4	4	4	3	3,75
21	1	1	3	3	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	4	3	3,3333	3	3	3	3	3	
22	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
23	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
24	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,5	3	1	1	1,6667	2	3	3	2	2,5	
26	1	1	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3,5	
27	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2,75	2	3	3	2,6667	3	2	2	2	2,25	
28	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3	
29	1	1	3	4	1	2	2,5	4	3	3	3	3,25	4	3	4	2	3,25	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
30	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	2	2,6667	3	3	3	3	3	
31	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	2	2	2	2	2	3	2	2	2,5	
32	1	1	3	3	3	1	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2,3333	4	4	4	3	3,75
34	2	1	3	3	3	2	2,75	3	4	3	3	3,25	3	2	3	2	2,5	2	3	2	2,3333	3	2	2	3	2,5	
35	2	1	3	3	3	2	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	2,6667	3	3	3	3	3	
36	2	1	3	3	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5	4	2	2	2,6667	4	2	4	2	3	
37	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2,5	2	3	2	3	2,5	2	2	2	2	2	3	3	2	2,5	
38	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3	
40	1	1	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	2	2	3	3	2,5	
41	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1,3333	2	2	2	2	2	
42	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	2	3	2,5	2	2	2	2	2	3	2	3	2,75	
43	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	3	2	2	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75	
44	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5	2	2	3	2,3333	2	2	3	1	2	
45	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25	
46	1	1	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,5	3	1	1	1,6667	3	2	3	2	2,5	
47	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	2	1	1	3	3	4	2,75	3	2	2	2	2,25	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5	
49	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,5	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25	
50	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2,75
51	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3	
52	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25	
53	2	1	3	3	3	1	2,5	2	3	3	3	2,75	2	3	1	4	2,5	4	4	4	4	4	1	2	3	2	2
54	1	1	3	3	2	2	2,5	3	4	4	3	3,5	3	4	4	2	3,25	3	2	3	2,6667	4	3	4	4	3,75	

55	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3,6667	4	3	4	4	3,75		
56	2	1	3	3	3	2	2,75	3	2	2	3	2,5	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
57	2	1	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,25	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3		
58	2	1	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,75	
59	1	1	2	3	2	2	2,25	3	3	3	2	2,75	3	2	3	2	2,5	2	3	3	2,6667	2	3	3	3	2,75		
60	1	1	3	3	3	2	2,75	2	2	3	3	2,5	3	3	3	2	2,75	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
61	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
62	1	1	2	3	3	1	2,25	2	2	3	2	2,25	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3,6667	1	1	3	1	1,5	
63	1	1	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3,25	4	4	3	2	3,25	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1,5	
64	1	1	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	
65	1	1	2	2	2	1	1,75	3	1	1	1	1,5	3	1	1	1	1,5	1	3	1	1,6667	3	3	3	3	3	3	
66	2	1	3	3	2	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	3	3	2	2,5	3	2	2	2,3333	3	2	3	2	2,5		
67	2	1	2	3	2	2	2,25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,25	
68	2	1	2	3	2	2	2,25	1	3	3	3	2,5	3	4	2	2	2,75	2	3	2	2,3333	4	3	3	3	3,25		
69	2	1	3	3	3	1	2,5	1	2	4	3	2,5	2	3	3	2	2,5	2	2	3	2,3333	3	2	4	2	2,75		
70	2	1	4	2	2	2	2,5	1	4	4	4	3,25	3	2	4	4	3,25	3	2	2	2,3333	2	2	4	2	2,5		
71	1	1	2	2	3	2	2,25	2	2	3	3	2,5	3	2	2	2	2,25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2,75	
72	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75		
73	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75		
74	1	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	3	3	2	2,6667	2	3	3	3	3,25		
76	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	2	2	2,25	3	2	2	2	2,25	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
77	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2,25	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3,5	
78	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2,3333	4	4	4	3	3,75		
79	1	1	3	3	3	1	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
81	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
82	1	1	4	4	3	2	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	2	2,6667	4	4	4	4	4
83	2	1	2	3	2	2	2,25	2	3	3	2	2,5	3	3	2	2	2,5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75
84	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	2	3	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	3
85	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,25	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	3	3,25	
86	1	1	4	3	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,75	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
87	1	1	3	3	3	2	2,75	2	2	3	3	2,5	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2,6667	3	3	3	3	3	3	
88	2	1	2	3	3	3	2,75	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2,25	2	1	1	1,3333	3	3	3	2	2,75		
89	1	1	3	3	3	4	3,25	2	3	3	3	2,75	2	2	2	3	2,25	3	2	2	2,3333	1	1	2	1	1,25		
90	2	1	3	3	4	2	3	3	1	4	3	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	4	3	3	3	3,25		
91	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	2	3	2,75	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,75	
92	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,6667	3	3	3	3	3	3	
93	1	1	3	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	2	3	2	2,25	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	
94	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	
95	1	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,25	
96	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	
97	1	1	3	3	2	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,5	3	2	3	2,6667	2	2	3	2	2,25		
98	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
99	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
100	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	3	3	2,5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
101	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,75
102	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	4	3	3	3	3	3,25	
103	1	1	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	4	2	3	3	3	3	3	2	2,75		
104	1	1	3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25	3	3	2	2,6667	4	3	3	3	3,25		
105	1	1	4	4	3	2	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	2	2,6667	4	4	4	4	4	4	
106	1	1	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	2	3	3	3	2,75		
107	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2,75	
108	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2,75	
109	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3,3333	4	4	4	3	3,75		
110	1	1	3	3	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	
111	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	
112	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	3	

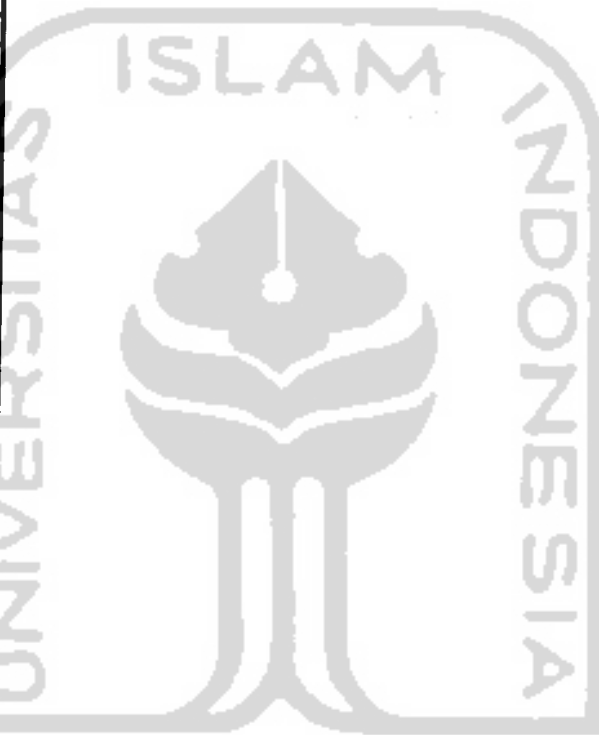
113	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	1	1	1,6667	3	3	3	3	3	
114	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,5	4	3	2	3	2	3	3	2	2,5
115	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	4	2	3	2	3	2,6667	4	3	4	3	3,5	
116	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2,75	2	2	3	2,3333	3	2	2	2	2,25
117	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	1	3	4	1	2	2,5	4	3	3	3	3,25	4	3	4	2	3,25	3	3	2	2,6667	4	4	4	4	4
119	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	2	2	2	2	3	3	3	3	3
120	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	2	3	2	2,5
121	1	1	3	3	3	1	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
122	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2,3333	4	4	4	3	3,75
123	1	1	3	3	3	2	2,75	3	4	3	3	3,25	3	2	3	2	2,5	3	2	3	2,6667	3	2	2	3	2,5
124	2	1	3	3	3	2	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	4	2	2	2,6667	3	3	3	3	3
125	1	1	3	3	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5	2	2	2	2	4	2	4	2	3
126	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2,5	2	3	2	3	2,5	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5
127	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,75	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3
128	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
129	2	1	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	2	1	1	1,3333	2	2	3	3	2,5
130	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	2	3	2,75
132	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	3	2	2	2,5	2	2	3	2,3333	3	3	3	2	2,75
133	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5	2	2	2	2	2	2	3	1	2
134	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	2	3	2,25	3	1	1	1,6667	2	2	3	2	2,25
135	1	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,5	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5
136	1	1	3	3	3	1	2,5	3	3	3	2	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	1	1	4	3	4	4	3,75	3	2	2	2	2,25	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5
138	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,5	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25
139	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2	2,5	2	2	2	3	2,25	2	2	3	2,3333	3	3	3	2	2,75
140	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	3	3
141	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	4	4	4	4	2	2	3	2	2,25
142	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	2	3	2,6667	1	2	3	2	2
143	1	1	3	3	3	2	2,75	3	4	4	3	3,5	3	2	3	3	2,75	4	3	4	3,6667	4	3	4	4	3,75
144	1	1	2	3	3	2	2,5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	4	3	4	4	3,75
145	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2,5	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
146	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	2	3	3	2,6667	4	4	4	3	3,75
148	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	3	3	3	2,75
149	2	1	3	3	3	2	2,75	2	2	3	3	2,5	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	4	4	3,6667	2	3	3	2	2,5
151	1	1	3	3	3	1	2,5	2	2	3	2	2,25	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	1	1	3	1	1,5
152	1	1	4	3	4	4	3,75	3	3	4	3	3,25	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	2	3	2	2,5
153	1	1	3	3	3	2	2,75	4	4	4	3	3,75	3	2	3	3	2,75	1	3	1	1,6667	3	3	4	3	3,25
154	1	1	3	3	3	2	2,75	3	1	1	1	1,5	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
155	1	1	3	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	2	3	2	2,5
156	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	2	3	2	2,3333	2	2	3	2	2,25
157	1	1	3	3	3	2	2,75	1	3	3	3	2,5	3	2	3	3	2,75	2	2	3	2,3333	4	3	3	3	3,25
158	1	1	3	3	3	2	2,75	1	2	4	3	2,5	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	2	4	2	2,75
159	1	1	2	3	3	2	2,5	1	4	4	4	3,25	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	2	4	2	2,5
160	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2,5	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	2	2,75
161	1	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	2	2,75
162	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	3	3
163	2	1	3	3	3	2	2,75	3	3	4	4	3,5	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	4	3	3	3	3,25
164	2	1	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2	2,5	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	2	3	3	3	2,75
165	1	1	3	3	3	2	2,75	2	3	2	2	2,25	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	3	3
166	1	1	3	3	3	2	2,75	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	4	4	3	3	3,5
Rata-rata	2,9	3	3	3	2,2	2,791	2,7	2,9	3	2,9	2,895	2,9	2,7	2,9	2,7	2,791	2,6	2,3	2,4	2,444	2,9	2,8	3,1	2,6	2,848	

Kepuasan																							
Keandalan					Jaminan				Responsif					Empati			Berjud						
1	2	3	4	Jumlah	5	6	7	8	Jumlah	9	10	11	12	Jumlah	13	14	15	Jumlah	16	17	18	19	Jumlah
3	3	3	3	3	3	1	3	3	2,5	3	1	3	3	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,75	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2,25	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	2	2,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,6667	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	3	2,5
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,3333	4	3	3	3	3,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2,25	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	2	2	2	3	3	2	2,5
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	3	4	3,25	4	2	2	2,6667	4	4	4	2	3,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,6667	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	2,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1,3333	2	2	3	2	2,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2,6667	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75
4	3	3	4	3,5	4	4	3	3	3,5	4	4	3	3	3,5	3	2	2	2,3333	4	4	4	3	3,75
2	3	3	3	2,75	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1,3333	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25
1	3	2	2	2	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2	2	3	2	3	2,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	2	2,25
3	2	2	2	2,25	2	2	3	2	2,25	2	2	3	2	2,25	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2,5
2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2,75
2	2	3	2	2,25	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3
1	3	3	2	2,25	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	2	3	2	2,5	3	2	3	2	2,5	3	2	1	2	3	2	3	2	2,5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	2	2	2,3333	4	4	4	4	4

3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	2	3	2	2	2,25	2	3	2	2	2,25	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	4	4	4	3,75
2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	2	2	2	2	3	2	3	2,5
4	3	4	3	3,5	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3	3	3	4	3,25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	2	3	3	2,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2,5
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2,75	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	2	4	4	3,25	3	2	4	4	3,25	3	2	2	2,3333	3	2	4	3
2	3	2	2	2,25	2	3	2	3	2,5	2	3	2	3	2,5	2	2	2	2	2	2	3	2,25
2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
2	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
2	3	2	2	2,25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
3	3	2	2	2,5	2	3	2	2	2,25	2	3	2	2	2,25	3	3	3	3	4	4	3	3,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	4	3	3	3,25
2	3	2	2	2,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
2	2	3	3	2,5	2	3	2	3	2,5	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	2	2,75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	2	3	2,75	3	3	2	2	2,5	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2,25	2	2	2	2	3	3	3	2,75
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2,25	2	2	2	2	2	3	2	2	2,3333	1	1	2	1,25
3	3	3	3	3	3	1	3	3	2,5	3	1	3	3	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,75	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
2	2	3	2	2,25	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	2,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,6667	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	2,5
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	4	3	3	3,25
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	2	2,25	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	2	2	2	3	3	2	2,5	
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3,25	3	3	3	4	3,25	4	2	2	2	2,6667	4	4	4	2	3,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,6667	2	2	2	2	2	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	1	2,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1,3333	2	2	3	2	2,25	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2,6667	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	2	2,75	
4	3	3	4	3,5	4	4	3	3	3,5	4	4	3	3	3,5	3	2	2	2,3333	4	4	4	3	3,75	
2	3	3	3	2,75	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,3333	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1,3333	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25	
1	3	2	2	2	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	2	2	3	2	2,25	
3	2	2	2	2,25	2	2	3	2	2,25	2	2	3	2	2,25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	3	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5
2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2,75
2	2	3	2	2,25	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	2	2	3	2,3333	3	3	3	3	3	
1	3	3	2	2,25	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	2,75	3	2	3	2	2,5	3	2	3	2	2,5	3	2	1	2	3	2	3	2	2,5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	2	2	2,3333	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2,5	2	3	2	2	2,25	2	3	2	2	2,25	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3,75
2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	2,5	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2,5
4	3	4	3	3,5	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2,5	3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	2,75	3	2	2	2,3333	2	3	3	2	2,5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2,5
2	2	2	2	2	3	3	2	3	2,75	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	2	4	4	3,25	3	2	4	4	3,25	3	2	2	2,3333	3	2	4	3	3	
2	3	2	2	2,25	2	3	2	3	2,5	2	3	2	3	2,5	2	2	2	2	2	2	3	2	2,25	
2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	3	3	2,5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,3333	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	2,25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2,5	2	3	2	2	2,25	2	3	2	2	2,25	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,5
2,7	2,9	2,9	2,5	2,758	2,8	2,9	2,9	2,9	2,869	2,8	2,8	2,9	2,9	2,861	2,8	2,3	2,3	2,446	3	2,9	3,1	2,8	2,934	

Kepatuhan				Jumlah	Jumlah
1	2	3	Jumlah	Kualitas	Kepuasan
4	4	3	3,6667	2,8167	2,6667
3	3	3	3	2,6167	2,7667
3	3	3	3	3	2,5667
3	3	3	3	2,6333	2,6167
4	4	4	4	2,7667	2,7167
2	2	3	2,3333	2,85	2,8167
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2,5167	2,5667
3	3	3	3	2,8833	2,8833
3	3	3	3	2,5	2,7667
3	3	3	3	2,75	2,9
3	3	3	3	2,75	2,8167
4	4	3	3,6667	3,05	3,05
4	4	3	3,6667	2,6667	2,8167
3	3	3	3	3,25	2,7167
3	3	3	3	3,1333	2,9667
4	4	4	4	2,6333	2,8167
3	3	1	2,3333	2,7667	2,7167
3	3	2	2,6667	2,75	2,8167
4	4	4	4	3,3667	3
2	2	3	2,3333	3,0667	2,95
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	2,9	3
3	3	3	3	2,5333	2,35
2	3	2	2,3333	3,15	3,1333
3	3	3	3	2,7333	2,7333
3	3	3	3	2,9167	2,8167
3	2	3	2,6667	3,2	2,8167
3	3	3	3	2,8333	3
3	2	3	2,6667	2,45	2,3667
3	3	3	3	2,85	3
3	2	3	2,6667	3,3667	3
3	3	3	3	2,6667	3,1333
3	3	3	3	2,8333	2,7167
3	3	3	3	3,0333	3,3167
3	3	3	3	2,5	2,7
3	3	3	3	2,9	3
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	2,6167	2,8167
3	3	3	3	2,4667	2,2667
3	4	3	3,3333	2,55	2,8
3	2	4	3	2,6167	3,3
3	2	3	2,6667	2,5167	2,45
3	3	3	3	2,35	2,4
3	3	3	3	2,4833	2,7167
3	3	3	3	2,45	2,15
3	3	3	3	2,3	2,1
3	3	3	3	2,5	2,8167
3	3	3	3	2,4	2,75
3	3	3	3	2,6667	2,6167
3	4	3	3,3333	2,45	2,25
3	2	4	3	2,75	2,45
3	2	3	2,6667	3,1333	3,4667

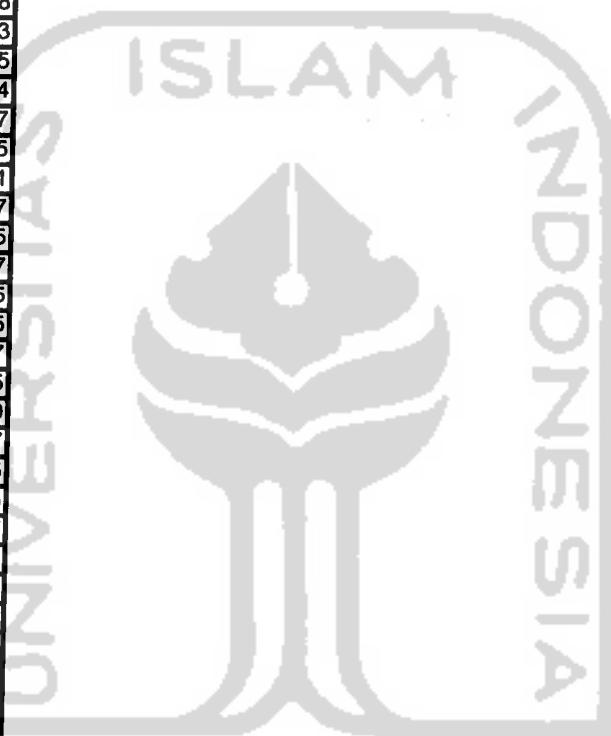


UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3	4	4	3,6667	3,8333	3,85
3	2	3	2,6667	2,6	2,9
3	3	3	3	2,6167	2,4667
4	4	4	4	3,3	3,45
3	3	3	3	2,5833	2,95
3	3	3	3	2,6	2,7
3	3	3	3	2,8	3
3	3	3	3	2,3333	3
3	4	3	3,3333	2,8	2,7
4	4	3	3,6667	3,5	3,45
3	3	3	3	1,8833	1,4
3	3	3	3	2,5167	2,5667
4	4	4	4	2,65	2,7
3	3	1	2,3333	2,6167	2,5667
2	3	2	2,3333	2,5167	3
2	4	4	3,3333	2,7667	2,9167
3	2	3	2,6667	2,35	2,3
3	3	3	3	2,7167	2,5
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	3,2	2,7167
3	3	3	3	2,6333	2,8167
2	3	2	2,3333	2,4	2,45
3	3	3	3	2,55	2,7
3	3	3	3	3,3667	3
3	3	3	3	2,85	2,95
3	2	3	2,6667	2,75	2,8167
3	2	3	2,6667	2,75	2,8167
3	2	3	2,6667	3,1333	2,9667
3	3	3	3	2,6	2,85
3	3	3	3	2,6667	2,7667
3	3	3	3	2,6	2,7
3	3	3	3	2,85	2,8
3	3	3	3	2,7333	2,8
4	4	3	3,6667	2,4167	2,5
3	2	3	2,6667	2,3667	1,9667
3	4	3	3,3333	2,8167	2,6667
3	3	3	3	2,75	2,7667
3	3	3	3	2,9333	2,5667
3	3	3	3	2,5667	2,6167
3	3	3	3	2,9	2,7167
2	3	3	2,6667	2,85	2,8167
3	3	3	3	2,8667	3
3	3	3	3	2,5833	2,5667
3	3	3	3	2,75	2,8833
3	3	3	3	2,7	2,7667
3	3	3	3	2,55	2,9
3	3	3	3	2,95	2,8167
3	4	4	3,6667	2,9167	3,05
3	3	3	3	2,8	2,8167
4	4	4	4	3,1833	2,7167
3	3	3	3	3,1333	2,9667
3	3	3	3	2,5667	2,8167
4	4	3	3,6667	2,7	2,7167
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	1	2	2	3,5667	3
3	1	3	2,3333	2,8667	2,95
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	2,95	2,8167



3	3	3	3	2,6333	3
3	3	3	3	2,8	2,35
3	3	3	3	3,0833	3,1333
3	3	3	3	2,6667	2,7333
3	3	3	3	3,05	2,8167
3	3	3	3	3,1333	2,8167
3	3	3	3	2,7	3
3	4	3	3,3333	2,65	2,3667
3	2	4	3	2,7167	3
3	2	3	2,6667	3,3667	3
3	4	4	3,6667	2,7333	3,1333
3	2	3	2,6667	2,8333	2,7167
3	3	3	3	2,9	3,3167
4	4	4	4	2,7	2,7
3	3	3	3	2,7667	3
3	3	3	3	2,8167	2,8167
3	3	3	3	2,4167	2,8167
3	3	3	3	2,6	2,2667
3	4	3	3,3333	2,6167	2,8
4	4	3	3,6667	2,6167	3,3
3	3	3	3	2,45	2,45
3	3	3	3	2,3333	2,4
4	4	4	4	2,4	2,7167
3	3	1	2,3333	2,4	2,15
2	3	2	2,3333	2,5	2,1
2	4	4	3,3333	2,5	2,8167
3	2	3	2,6667	2,5167	2,75
3	3	3	3	2,65	2,6167
3	3	3	3	3	2,25
3	3	3	3	2,5833	2,45
3	3	3	3	3,2833	3,4667
2	3	2	2,3333	3	3,85
3	3	3	3	2,7167	2,9
3	3	3	3	2,9	2,4667
4	4	4	4	2,9833	3,45
3	3	3	3	2,6	2,95
3	3	3	3	2,8	2,7
3	3	3	3	2,7333	3
3	3	3	3	2,2	3
3	4	3	3,3333	3,05	2,7
4	4	3	3,6667	2,8333	3,45
3	3	3	3	2,4667	1,4
3	3	3	3	2,75	2,5667
4	4	4	4	2,6667	2,7
3	3	1	2,3333	2,7167	2,5667
2	3	2	2,3333	2,6167	3
2	4	4	3,3333	2,6	2,9167
3	2	3	2,6667	2,6	2,3
3	3	3	3	2,65	2,5
3	3	3	3	2,7	2,8167
3	3	3	3	2,85	2,7167
3	3	3	3	2,55	2,8167
2	3	2	2,3333	2,55	2,45
3	3	3	3	2,6	2,7
3	3	3	3,034	2,7535	2,7735



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



Reliability Kualitas Jasa

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	166	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	166	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Minat dalam memecahkan masalah	49,69	24,447	,474	,798
Pelayanan sesuai jadwal	49,58	25,979	,449	,804
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	49,65	25,586	,311	,807
Tidak ada catatan kesalahan	50,43	24,949	,300	,809
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	49,89	24,691	,370	,804
Rasa aman	49,73	25,738	,256	,810
Pegawai bertaku sopan	49,61	25,525	,340	,806
Pengetahuan pegawai	49,70	24,988	,442	,801
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	49,70	24,706	,481	,799
Pegawai memberikan pelayanan dg cepat	49,95	23,652	,530	,794
Pegawai siap menolong	49,73	24,051	,573	,793
Pegawai tidak terlihat sibuk	49,96	25,435	,245	,812
Jam kerja yang cocok	49,99	24,770	,355	,805
Perhatian pribadi	50,28	25,453	,246	,812
Memahami kebutuhan khusus	50,27	25,508	,224	,813
Peralatan yang modern	49,72	23,150	,519	,794
Fasilitas fisik yang menarik	49,84	24,242	,447	,800
Pegawai berpenampilan rapi	49,57	24,720	,483	,799
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	49,99	24,109	,460	,799

Reliability Kepuasan

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	166	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	166	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	19

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Minat dalam memecahkan masalah	50,28	34,822	,690	,911
Pelayanan sesuai jadwal	50,12	37,113	,653	,913
Pelayanan pada waktu yang dijanjikan	50,11	36,728	,701	,911
Tidak ada catatan kesalahan	50,55	35,533	,616	,913
Perilaku pegawai menanamkan keyakinan	50,21	36,325	,687	,911
Rasa aman	50,16	36,246	,616	,913
Pegawai berlaku sopan	50,13	36,220	,653	,912
Pengetahuan pegawai	50,12	37,719	,497	,916
Pegawai menjelaskan pelayanan yg diberikan	50,20	36,285	,700	,911
Pegawai memberikan pelayanan dg cepat	50,17	36,169	,618	,913
Pegawai siap menolong	50,12	36,240	,656	,912
Pegawai tidak terlihat sibuk	50,15	37,523	,501	,915
Jam kerja yang cocok	50,25	36,493	,623	,913
Perhatian pribadi	50,74	36,860	,533	,915
Memahami kebutuhan khusus	50,74	36,787	,521	,915
Peralatan yang modern	50,07	37,359	,450	,917
Fasilitas fisik yang menarik	50,13	37,279	,466	,917
Pegawai berpenampilan rapi	49,96	38,132	,501	,916
Bahan-bahan pelayanan terlihat menarik	50,20	37,627	,458	,916

Reliability Kepatuhan

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	166	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	166	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,623	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Bersedia membayar pajak periode mendatang	6,07	,826	,495	,465
Tidak menerima tawaran dari pihak lain	6,05	,646	,421	,559
Bersedia memahami peraturan perpajakan	6,08	,769	,407	,559



LAMPIRAN IV

ANALISIS DESKRIPTIF

KUALITAS JASA Keandalan

Statistics

keandalan

N	Valid	166
	Missing	0

keandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,75	1	,6	,6	,6
	2,00	4	2,4	2,4	3,0
	2,25	6	3,6	3,6	6,6
	2,50	31	18,7	18,7	25,3
	2,75	76	45,8	45,8	71,1
	3,00	31	18,7	18,7	89,8
	3,25	6	3,6	3,6	93,4
	3,50	2	1,2	1,2	94,6
	3,75	8	4,8	4,8	99,4
	4,00	1	,6	,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Jaminan

Statistics

jaminan

N	Valid	166
	Missing	0

jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,50	2	1,2	1,2	1,2
	2,00	2	1,2	1,2	2,4
	2,25	7	4,2	4,2	6,6
	2,50	21	12,7	12,7	19,3
	2,75	29	17,5	17,5	36,7
	3,00	79	47,6	47,6	84,3
	3,25	16	9,6	9,6	94,0
	3,50	6	3,6	3,6	97,6
	3,75	2	1,2	1,2	98,8
	4,00	2	1,2	1,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Responsif

Statistics

responsif

N	Valid	166
	Missing	0

responsif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,50	1	,6	,6	,6
	2,00	3	1,8	1,8	2,4
	2,25	13	7,8	7,8	10,2
	2,50	29	17,5	17,5	27,7
	2,75	63	38,0	38,0	65,7
	3,00	39	23,5	23,5	89,2
	3,25	9	5,4	5,4	94,6
	3,50	2	1,2	1,2	95,8
	3,75	2	1,2	1,2	97,0
	4,00	5	3,0	3,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Empati

Statistics

empati

N	Valid	166
	Missing	0

empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,33	3	1,8	1,8	1,8
	1,67	6	3,6	3,6	5,4
	2,00	45	27,1	27,1	32,5
	2,33	48	28,9	28,9	61,4
	2,67	23	13,9	13,9	75,3
	3,00	33	19,9	19,9	95,2
	3,33	2	1,2	1,2	96,4
	3,67	4	2,4	2,4	98,8
	4,00	2	1,2	1,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Berujud

Statistics

berujud

N	Valid	166
	Missing	0

berujud

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,25	1	,6	,6	,6
	1,50	2	1,2	1,2	1,8
	2,00	10	6,0	6,0	7,8
	2,25	14	8,4	8,4	16,3
	2,50	22	13,3	13,3	29,5
	2,75	30	18,1	18,1	47,6
	3,00	54	32,5	32,5	80,1
	3,25	13	7,8	7,8	88,0
	3,50	4	2,4	2,4	90,4
	3,75	11	6,6	6,6	97,0
	4,00	5	3,0	3,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

KEPUASAN Keandalan

Statistics

KeandalanA

N	Valid	166
	Missing	0

KeandalanA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	1,2	1,2	1,2
	2,00	9	5,4	5,4	6,6
	2,25	19	11,4	11,4	18,1
	2,50	16	9,6	9,6	27,7
	2,75	53	31,9	31,9	59,6
	3,00	52	31,3	31,3	91,0
	3,25	3	1,8	1,8	92,8
	3,50	8	4,8	4,8	97,6
	3,75	2	1,2	1,2	98,8
	4,00	2	1,2	1,2	100,0
	Total		166	100,0	100,0

Jaminan

Statistics

JaminanB

N	Valid	166
	Missing	0

JaminanB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1,00	2	1,2	1,2	1,2	
	2,00	6	3,6	3,6	4,8	
	2,25	7	4,2	4,2	9,0	
	2,50	15	9,0	9,0	18,1	
	2,75	30	18,1	18,1	36,1	
	3,00	88	53,0	53,0	89,2	
	3,25	6	3,6	3,6	92,8	
	3,50	8	4,8	4,8	97,6	
	3,75	4	2,4	2,4	100,0	
	Total		166	100,0	100,0	

Responsif

Statistics

ResponsifC

N	Valid	166
	Missing	0

ResponsifC

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	1,2	1,2	1,2
2,00	7	4,2	4,2	5,4
2,25	7	4,2	4,2	9,6
2,50	15	9,0	9,0	18,7
2,75	31	18,7	18,7	37,3
3,00	86	51,8	51,8	89,2
3,25	6	3,6	3,6	92,8
3,50	8	4,8	4,8	97,6
3,75	4	2,4	2,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Empati

Statistics

EmpatiD

N	Valid	166
	Missing	0

EmpatiD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	1,2	1,2	1,2
1,33	4	2,4	2,4	3,6
2,00	32	19,3	19,3	22,9
2,33	73	44,0	44,0	66,9
2,67	8	4,8	4,8	71,7
3,00	45	27,1	27,1	98,8
4,00	2	1,2	1,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Berujud

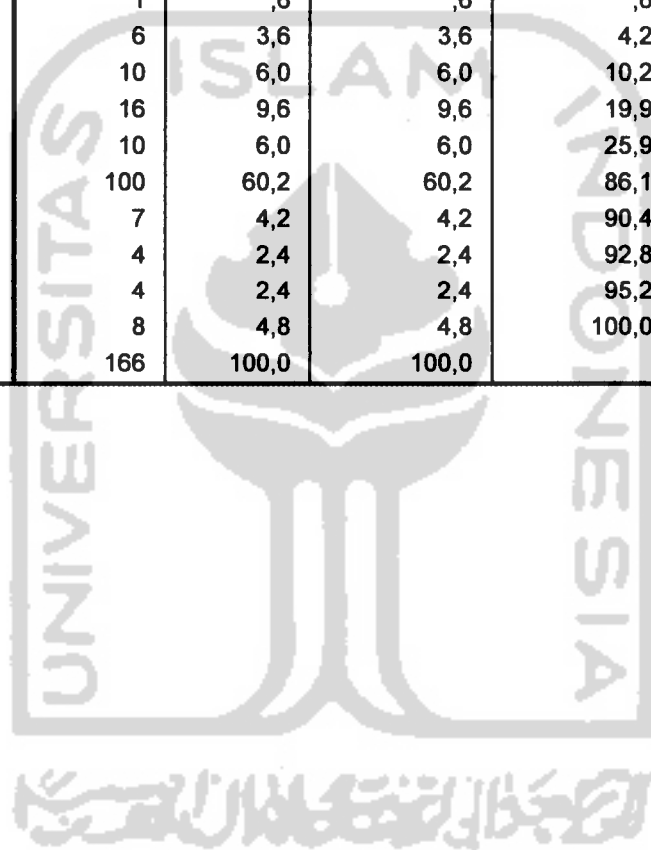
Statistics

BerujudE

N	Valid	166
	Missing	0

BerujudE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,25	1	,6	,6	,6
	2,00	6	3,6	3,6	4,2
	2,25	10	6,0	6,0	10,2
	2,50	16	9,6	9,6	19,9
	2,75	10	6,0	6,0	25,9
	3,00	100	60,2	60,2	86,1
	3,25	7	4,2	4,2	90,4
	3,50	4	2,4	2,4	92,8
	3,75	4	2,4	2,4	95,2
	4,00	8	4,8	4,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	



Kepatuhan

Statistics

Kepatuhan

N	Valid	166
	Missing	0

Kepatuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,6	,6	,6
	2,33	14	8,4	8,4	9,0
	2,67	17	10,2	10,2	19,3
	3,00	102	61,4	61,4	80,7
	3,33	10	6,0	6,0	86,7
	3,67	11	6,6	6,6	93,4
	4,00	11	6,6	6,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	



LAMPIRAN V



Regression Path Analisis

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,549 ^a	,301	,297	,237

a. Predictors: (Constant), Kualitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,965	1	3,965	70,621	,000 ^a
	Residual	9,208	164	,056		
	Total	13,173	165			

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,274	,186		6,852	,000
	Kualitas	,565	,067	,549	8,404	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression Path Analisis

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Kualitas		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,439 ^a	,193	,183	,358

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,000	2	2,500	19,482	,000 ^a
	Residual	20,918	163	,128		
	Total	25,918	165			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,855	,319		5,818	,000
	Kualitas	-,321	,122	-,222	-2,641	,009
	Kepuasan	,729	,118	,520	6,178	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan



Regression Y= Kepuasan

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif(a)		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,640 ^a	,409	,391	,221

a. Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,388	5	1,078	22,144	,000 ^a
	Residual	7,785	160	,049		
	Total	13,173	165			

a. Predictors: (Constant), Berjud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,224	,184		6,656	,000
	Keandalan	-,063	,057	-,078	-1,094	,275
	Jaminan	,351	,056	,447	6,278	,000
	Responsif	,059	,064	,079	,922	,358
	Empati	,054	,036	,094	1,493	,137
	Berjud	,164	,039	,293	4,225	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Regression Y= Kepatuhan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Berujud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,203 ^a	,041	,011	,394

a. Predictors: (Constant), Berujud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,070	5	,214	1,378	,235 ^a
	Residual	24,847	160	,155		
	Total	25,918	165			

a. Predictors: (Constant), Berujud, Empati, Jaminan, Keandalan, Responsif

b. Dependent Variable: Kepatuhan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,552	,329		7,769	,000
	Keandalan	,060	,103	,053	,582	,561
	Jaminan	,240	,100	,218	2,403	,017
	Responsif	-,097	,115	-,093	-,845	,399
	Empati	,011	,064	,013	,165	,870
	Berujud	-,048	,069	-,061	-,687	,493

a. Dependent Variable: Kepatuhan

LAMPIRAN VII



Frequencies

Statistics

	Gender	Status
N	Valid	166
	Missing	0

Frequency Table

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pria	113	68,1	68,1	68,1
wanita	53	31,9	31,9	100,0
Total	166	100,0	100,0	

Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pribadi	166	100,0	100,0	100,0

LAMPIRAN VIII

ANALISIS KRUSKAL WALLIS DAN MEANS



Ranks

	Gender	N	Mean Rank
minat dlm memecahkan masalah	pria	113	83,65
	wanita	53	83,17
	Total	166	
pelayanan sesuai jadwal	pria	113	83,18
	wanita	53	84,19
	Total	166	
pelayanan pd waktu yg dijanjikan	pria	113	85,73
	wanita	53	78,75
	Total	166	
tidak ada catatan kesalahan	pria	113	86,66
	wanita	53	76,75
	Total	166	
perilaku pegawai menanamkan keyakinan	pria	113	85,46
	wanita	53	79,31
	Total	166	
rasa aman	pria	113	84,12
	wanita	53	82,17
	Total	166	
pegawai berlaku sopan	pria	113	83,23
	wanita	53	84,08
	Total	166	
pengetahuan pegawai	pria	113	82,68
	wanita	53	85,25
	Total	166	
menjelaskan pelayanan yg diberikan	pria	113	84,22
	wanita	53	81,96
	Total	166	
pelayanan dg cepat	pria	113	85,54
	wanita	53	79,16
	Total	166	
pegawai siap menolong	pria	113	83,45
	wanita	53	83,61
	Total	166	
pegawai tidak terlihat sibuk	pria	113	83,92
	wanita	53	82,61
	Total	166	
jam kerja yg cocok	pria	113	86,67
	wanita	53	76,75
	Total	166	
perhatian pribadi	pria	113	82,84
	wanita	53	84,91
	Total	166	
kebutuhan khusus	pria	113	84,07
	wanita	53	82,29
	Total	166	
peralatan yg modern	pria	113	84,96
	wanita	53	80,38
	Total	166	
fasilitas fisik menarik	pria	113	85,46
	wanita	53	79,32
	Total	166	
pegawai berpenampilan rapi	pria	113	86,11
	wanita	53	77,93
	Total	166	
bahan pelayanan terlihat menarik	pria	113	83,82
	wanita	53	82,81
	Total	166	

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

Kualitas Jasa

Test Statistics^{a,b}

	Andal 1	Andal 2	Andal 3	Andal 4	Jamin 1	Jamin 2	Jamin 3	Jamin 4	Respon 1	Respon 2	Respon 3	Respon 4	Empati 1	Empati 2	Empati 3	Ujud 1	Ujud 2	Ujud 3	Ujud 4
Chi-Square	,006	,069	1,538	2,376	,835	,118	,025	,210	,143	,800	,001	,035	1,930	,090	,063	,400	,795	1,80	,021
df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,940	,793	,215	,123	,361	,732	,874	,647	,706	,371	,979	,852	,165	,765	,801	,527	,373	,179	,886

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Gender



Ranks

	Gender	Ranks	Mean Rank
minat dalam memecahkan masalah	pria	113	81,85
	wanita	53	87,02
	Total	166	
pelayanan sesuai jadwal	pria	113	81,72
	wanita	53	87,29
	Total	166	
pelayanan pd waktu yg dijanjikan	pria	113	82,85
	wanita	53	84,90
	Total	166	
tidak ada catatan kesalahan	pria	113	82,49
	wanita	53	85,65
	Total	166	
perilaku pegawai menanamkan keyakinan	pria	113	80,31
	wanita	53	90,29
	Total	166	
rasa aman	pria	113	84,83
	wanita	53	80,67
	Total	166	
pegawai berlaku sopan	pria	113	81,74
	wanita	53	87,25
	Total	166	
pengetahuan pegawai	pria	113	83,77
	wanita	53	82,92
	Total	166	
menjelaskan pelayanan yg diberikan	pria	113	81,24
	wanita	53	88,31
	Total	166	
pelayanan dengan cepat	pria	113	85,07
	wanita	53	80,16
	Total	166	
pegawai siap menolong	pria	113	81,96
	wanita	53	86,78
	Total	166	
pegawai tidak terlihat sibuk	pria	113	83,34
	wanita	53	83,85
	Total	166	
jam kerja yg cocok	pria	113	82,35
	wanita	53	85,95
	Total	166	
perhatian pribadi	pria	113	85,47
	wanita	53	79,29
	Total	166	
kebutuhan khusus	pria	113	84,70
	wanita	53	80,94
	Total	166	
peralatan yg modern	pria	113	84,14
	wanita	53	82,14
	Total	166	
fasilitas fisik menarik	pria	113	84,48
	wanita	53	81,41
	Total	166	
pegawai berpenampilan rapi	pria	113	84,27
	wanita	53	81,86
	Total	166	
bahan pelayanan terlihat menarik	pria	113	84,69
	wanita	53	80,95
	Total	166	

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

Kepuasan

Test Statistics^{a,b}

	Kandal 1	Kandal 2	Kandal 3	Kandal 4	Jmin 1	Jmin 2	Jmin 3	Jmin 4	Ponsif 1	Ponsif 2	Ponsif 3	Ponsif 4	Pati 1	Pati 2	Pati 3	Berjud 1	Berjud 2	Berjud 3	Berjud 4
Chi-Square	,570	1,215	,155	,195	2,751	,459	1,025	,026	1,404	,619	,809	,008	,323	,863	,307	,098	,230	,228	,368
df	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,450	,270	,694	,659	,097	,498	,311	,873	,236	,431	,369	,928	,570	,353	,580	,754	,631	,633	,544

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Gender



NPar Tests

Kruskal-Wallis Test

Kepatuhan

Ranks

	Gender	N	Mean Rank
bersedia membayar pajak	pria	113	82,12
	wanita	53	86,44
	Total	166	
tidak terima tawaran	pria	113	81,76
	wanita	53	87,22
	Total	166	
memahami peraturan perpajakan	pria	113	82,40
	wanita	53	85,84
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	bersedia membayar pajak periode mendatang	tidak menerima tawaran dari pihak lain	bersedia memahami peraturan perpajakan
Chi-Square	,619	,681	,381
df	1	1	1
Asymp. Sig.	,432	,409	,537

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Gender

Kualitas Jasa

Report

Mean	Andal1	Andal2	Andal3	Andal4	Jamin1	Jamin2	Jamin3	Jamin4	Respon1	Respon2	Respon3	Respon4	Empati1	Empati2	Empati3	Ujud1	Ujud2	Ujud3	Ujud4
Gender pria	2,95	3,04	3,01	2,26	2,77	2,91	3,01	2,91	2,93	2,72	2,89	2,68	2,67	2,34	2,36	2,93	2,81	3,10	2,64
wanita	2,92	3,06	2,91	2,08	2,66	2,87	3,04	2,96	2,91	2,60	2,89	2,64	2,55	2,36	2,34	2,87	2,74	2,98	2,64
Total	2,94	3,05	2,98	2,20	2,73	2,90	3,02	2,93	2,92	2,68	2,89	2,67	2,63	2,34	2,36	2,91	2,78	3,06	2,64

Kepuasan

Report

Mean	Kandal1	Kandal2	Kandal3	Kandal4	Jmin1	Jmin2	Jmin3	Jmin4	Ponsif1	Ponsif2	Ponsif3	Ponsif4	Pati1	Pati2	Pati3	Berujud1	Berujud2	Berujud3	Berujud4
Gender pria	2,72	2,88	2,90	2,48	2,77	2,88	2,87	2,90	2,79	2,88	2,88	2,87	2,75	2,31	2,30	2,96	2,90	3,07	2,84
wanita	2,79	2,96	2,94	2,49	2,91	2,81	2,96	2,91	2,89	2,79	2,96	2,89	2,81	2,23	2,25	2,94	2,87	3,04	2,79
Total	2,74	2,90	2,92	2,47	2,81	2,86	2,90	2,90	2,82	2,85	2,90	2,87	2,77	2,28	2,28	2,96	2,89	3,06	2,83

Kepatuhan

Report

Mean	Patuh1	Patuh2	Patuh3
Gender pria	3,02	3,02	3,01
wanita	3,08	3,11	3,04
Total	3,04	3,05	3,02