

**ANALISIS PENGARUH KEADILAN KANTOR PAJAK TERHADAP
KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP YOGYA II
JALAN KYAI MOJO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2007**

**ANALISIS PENGARUH KEADILAN KANTOR PAJAK TERHADAP
KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP YOGYA II
JALAN KYAI MOJO 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 : Yopi Faizal Dwi S

No. Mahasiswa : 99 311 312

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, 11 Juni 2007

Penulis,



Yopi Faizal Dwi S
Yopi Faizal Dwi S

**Analisis pengaruh Keadilan Kantor Pajak terhadap Kepuasan dan
Kepatuhan Wajib Pajak**

Nama : Yopi Faizal Dwi S
Nomor Mahasiswa : 99311312
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 11 Juni 2007

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Albari

Drs. Albari, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

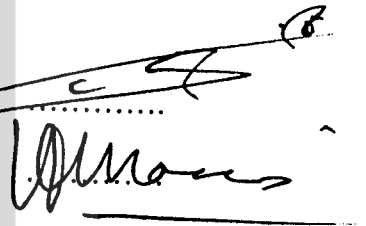
SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Pengaruh Keadilan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan WAJIB Pajak Di KPP II Jl. Kyai Mojo Yogyakarta

Disusun Oleh: YOPI FAIZAL DWI S
Nomor mahasiswa: 99311312

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 17 Juli 2007

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Albari, M.Si
Penguji : Drs. Al Hasin, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma Ishak, M.Bus, Ph.D

ABSTRAK

Dalam perkembangannya, badan pajak atau badan perpajakan dituntut profesionalismenya dalam pelayanan demi terciptanya kepuasan dan juga kepatuhan Wajib Pajak (WP). Tingkat kepuasan dan kepatuhan akan sangat berpengaruh sekali terutama didalam intensifikasi pajak serta target yang ingin dicapai oleh pemerintah setiap tahunnya, hal ini guna memenuhi kebutuhan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Nasional atau disingkat RAPBN, dimana sektor pajak itu sendiri merupakan salah satu sektor utama sumber pendapatan pemerintah untuk RAPBN dalam rangka pembiayaan pembangunan. Faktor lain yang dinilai dapat berpengaruh dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kepatuhan setiap WP adalah faktor keadilan, dimana faktor ini akan bermuara pada tujuan tercapainya target penerimaan pajak yang ingin dicapai oleh pemerintah.

Banyak faktor yang dinilai berpengaruh dalam hal kepuasan serta kepatuhan WP. Kepuasan dapat tercipta ketika setiap WP mendapatkan perasaan keadilan yang sama pada saat transaksi atau selama proses pembayaran di kantor pajak. Kepatuhan dapat tercipta oleh perasaan kepuasan juga perasaan keadilan yang didapat setiap WP dalam transaksi atau selama proses pembayaran di kantor pajak

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut diatas, dapat dilihat bahwa faktor keadilan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam rangka menciptakan kepuasan dan kepatuhan WP. Maka dari itu penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh keadilan kantor pajak II terhadap kepuasan dan kepatuhan WP yang berada di jalan Kyai Mojo Yogyakarta.

Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh WP yang terdaftar di KPP Yogya II. 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. Penulis menggunakan metode interview (wawancara), survey dengan menggunakan kuesioner dengan mengambil 166 responden. Alat analisis yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, analisis jalur (path analysis), regresi, determinan, serta kruskal wallis. Penelitian ini ditinjau dari atribut keadilan yang terdiri dari Distributif, Prosedural dan interaksional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada analisis jalur atau Path analysis menunjukkan bahwa atribut keadilan berpengaruh kepada kepuasan, atribut kepuasan berpengaruh kepada kepatuhan dan atribut keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan. Untuk analisis regresi terlihat bahwa pada Hasil Regresi Variabel Kepuasan Terhadap Variabel Kepatuhan yang paling berpengaruh adalah variabel kepuasan prosedural. Sedangkan untuk uji kruskal wallis dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada perbedaan sikap berdasarkan gender antara pria dan wanita.

MOTTO

"Hai orang-orang yang beriman, kalau betul-betul kamu menolong agama Allah, Allah pasti akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu".

(QS. Muhammad : 7)

"Kamu tidak akan memperoleh keinginanmu, kecuali bila Allah menghendaki. Allah sungguh maha mengetahui dan maha bijaksana".

(QS. Al Insaan : 30)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka manakala kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap".

(QS. Al Insyirah : 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku yang karena cinta, kasih sayang bimbingan dan doa mereka, skripsi ini dapat diselesaikan*
- ❖ *Murwani wahyu wijayanti my Lovefy, Raditya, dan Adelia my sweet little angel. Makasih buat dukungan serta kasih sayang yang telah kalian berikan...*
- ❖ *Adik-adik serta kakaku, terima kasih.*
- ❖ *Teman-teman serta sahabat-sahabat baikku*

13. Saudara-saudaraku serta kerabatku terdekat dan semua orang yang mencintai dan menyayangiku, aku ucapkan buanyak-buanyak terima kasih.
14. Seluruh pihak yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi bidang keilmuan, juga bagi kalangan akademisi serta pihak-pihak yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, 11 Juni 2007

Penulis



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillahilahirabil'amin dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Adapun dalam penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Keadilan kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak " ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D. selaku Dekan FE UII.
2. Bapak Drs. Zaenal Arifin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Drs. Albari, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk serta saran dengan tulus, ikhlas, dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, atas segala yang telah diberikan.
5. Papah dan Mamahku tercinta yang telah memberikan bantuan, dorongan, doa serta kasih sayang yang sangat besar selama ini.

6. Murwani Wahyu W, Puspa Adelia M, Raditya F Alghifari yang senantiasa memberikan kasih sayang, perhatian, dan doanya.
7. Spesial teruntuk nenekku satu-satunya, yang selalu meberikan do'a serta nasehatnya yang aku yakini sangat bermanfaat, baik sekarang maupun yang akan datang.
8. Pihak Kantor Pelayanan Pajak II Yogyakarta.
9. Ibu Endang selaku Ka. Sub bag Umum, serta seluruh karyawan Kantor Pelayanan Pajak II Yogyakarta.
10. Temen-temen seperjuangan bikin skripsi: Adif, Aditria (Brur Tasik), Andi, Andro, Azhar, Arif, Bimo, Bejo, Bodonx, Budoyo, Gono, Herman (Cms), Krisno, Novi, Sie-max (gembrix), Suker dan yang belum ku sebut satu per satu, aku ucapin makasih buanyak.
11. Temen-temen Konk-kow di Jogja: Becikrak (pantex), Eucey, Emonth, Galieh, Goret, Mi'an, Mas heri, Oechil, Oerat (alm), Beni (alm) semoga kalian tenang di sisi-Nya, Ompong, Si Ed, Toemil, Wira (bur-bur tang), Edo.
12. Temen-temen sa-genk : Arab, Bagong, black (alm) semoga kau tenang di sisi-Nya, Boak, Coevank, Doggie, Daenx, Eucey, Endul, Encup, Encek, Ero (Riki), Garok, Ipow, Jambul, Peoth, Pulgen, Sule, Teh Resa, Teh Mila, Tonggar (alm) semoga kau tenang di sisi-Nya. dan yang ga kusebut jangan nangis ya.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	iv
Abstraks.	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

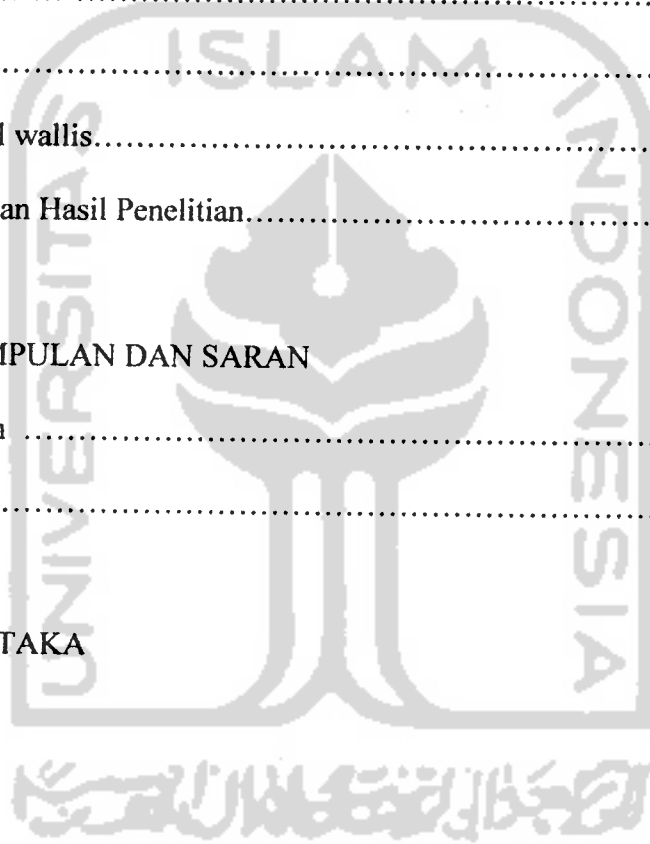
2.1 Pemasaran	9
2.2. Manajemen Pemasaran	10
2.3 Pengertian Pajak	11
2.3.1 Jenis-jenis Pajak	13
2.3.1.1 Pajak menurut golongannya	13
2.3.1.2 Pajak Menurut Sifatnya	13
2.3.1.3 Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya	14
2.3.1.4 Manfaat Pajak	14
2.4 Keadilan	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6 Kepatuhan.....	21
2.7 Model Konstruk Penelitian.....	23
2.8 Hipotesis.....	23
2.8.1 hubungan Keadilan dengan Kepuasan.....	23
2.8.2 Hubungan Keadilan dengan Kepatuhan.....	24
2.8.3 hubungan Kepuasan (Keadilan) dengan Kepatuhan.....	24
2.8.4 Hubungan demografi wajib Pajak dengan variabel lain.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel	26
3.1.1 Demografi wajib Pajak	26
3.1.2 Keadilan	26

3.1.3 Kepuasan	28
3.1.4 Kepatuhan	29
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Skala Pengukuran	33
3.5 Teknik Pengujian Validitas Dan Realibilitas Data	34
3.5.1 Uji Validitas	34
3.5.1 Uji Realibilitas.....	35
3. 6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Analisis Kuantitatif	36
3.6.1.1 Analisa Deskriptif.....	36
3.6.1.2 Analisis Jalur Path.....	36
3.6.1.3 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.6.1.4 analisis koefisien Determinasi (R^2).....	39
3.6.1.5 Uji F.....	40
3.6.1.6 Uji T.....	42
3.6.1.7 Uji Kruskal-Wallis.....	43
 BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pendahuluan	45
4.2 Uji Validitas dan realibilitas	45
4.2.1 Uji Validitas	46

4.2.2 Uji Realibilitas.....	48
4.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.4 Analisis Jalur Path.....	56
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
4.6 Analisis Koefisien determinasi Berganda (R^2).....	67
4.7 Uji F.....	68
4.8 Uji T.....	70
4.9 Uji Kruskal wallis.....	73
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	84
5.2. Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



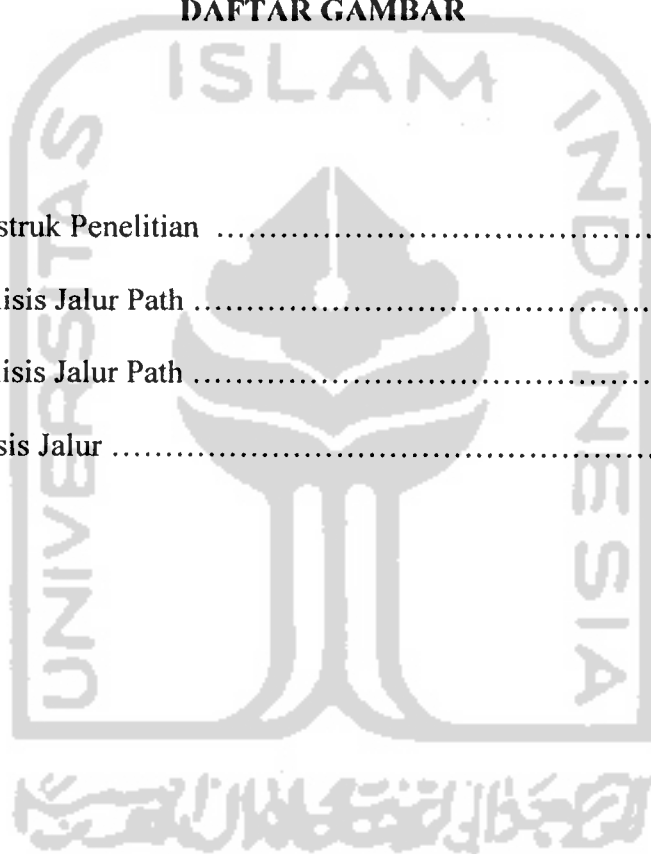
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas Keadilan.....	46
4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan	47
4.3 Hasil Uji Validitas Kepatuhan.....	48
4.4 Hasil Pengujian Realibilitas	49
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Status Dalam Proses Pembayaran.	50
4.7 Rata-rata jawaban responden Pada Keadilan	52
4.8 Rata-rata Jawaban Responden Terhadap Kepuasan	54
4.9 Rata-rata Jawaban Responden Pada Kepatuhan	55
4.10 Hasil Regresi Variabel Keadilan Terhadap variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 1)	58
4.11 Hasil Regresi Variabel Keadilan Terhadap variabel Kepatuhan Melalui Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 2).....	59
4.12 Hasil Regresi Variabel Keadilan Terhadap variabel Kepuasan.....	62
4.13 Hasil Regresi Variabel Kepuasan Terhadap variabel Kepatuhan.....	65
4.14 Hasil Uji F Variabel Keadilan terhadap Kepuasan	68
4.15 Hasil Uji F Variabel Kepuasan Terhadap Kepatuhan	69
4.16 Hasil Uji T Variabel Keadilan Terhadap Kepuasan	70
4.17 hasil Uji T Variabel kepuasan terhadap kepatuhan	72

4.18 Hasil Analisis Kruskal Wallis Keadilan.....	74
4.19 Hasil Analisis Kruskal Wallis Kepuasan	76
4.20 Hasil Analisis Kruskal Wallis Kepatuhan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Konstruk Penelitian	23
3.1 Model Analisis Jalur Path	37
4.1 Model Analisis Jalur Path	57
4.2 Hasil Analisis Jalur	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah.

Tuntutan kemajuan, arus modernisasi serta globalisasi yang cenderung terus meningkat setidaknya menumbuhkan sikap pemerintah untuk memperbaiki kinerjanya di berbagai bidang, tak terlepas itu dari sektor pajak. Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah instansi yang mengelola pendapatan dari sektor penerimaan pajak, baik itu pajak secara langsung maupun tidak langsung. Pajak itu sendiri merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar pemerintah pada saat ini. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga dapat digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Disamping fungsi budgeter (fungsi penerimaan) diatas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah. Oleh karena itu tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan

syarat mutlak untuk tercapainya fungsi redistribusi pendapatan. Sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada didalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal (www.pajak.go.id/hak dan kewajiban wajib pajak).

Persoalan yang kini muncul berada pada target penerimaan pajak setiap tahun yang diterima oleh pemerintah, serta kegiatan-kegiatan juga pola terobosan jitu dalam rangka meningkatkan ekstensifikasi pajak yang bisa menggiatkan pendapatan dari sektor pajak. Dalam rangka pembiayaan pembangunan baik sektor riil maupun sektor publik.

Ekstensifikasi pajak yang dilakukan pemerintah selama ini dinilai belum maksimal, ini dibuktikan dengan setoran penerimaan pajak ke Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2006 hanya 97,5 persen dari target APBN-P sebesar 371,7 triliun atau meleset sekitar 36,24 triliun (Rakyat Merdeka, 2006) sedangkan data yang diperoleh sampai dengan akhir bulan februari penerimaan pajak mencapai RP 50 triliun “itu baru PPN dan PPH belum termasuk Valuta Asing” dari target penerimaan 2007 sebesar 452,556 triliun atau naik sekitar 23,51 persen dibandingkan dengan rencana APBN 2006 (Warta Kota, 2007a). Kita tinggal menunggu saja laporan akhir tahun DJP, apakah target yang diinginkan oleh pemerintah akan tercapai atau tidak? (Warta Kota, 2007b).

Faktor lain yang dicoba oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan atau menggiatkan pendapatan pajak yaitu dengan adanya insentif, namun ternyata pola ini juga dirasa hanya menjadi beban berat bagi pajak. Karena pemberian fasilitas dalam rangka meningkatkan ekstensifikasi dalam pajak ternyata bukan faktor penarik utama bagi investor untuk menanamkan modalnya (Sinar Harapan, 2007).

Biaya yang tinggi serta adanya suap dalam birokrasi perpajakan, serta merosotnya kinerja DJP cenderung menjadikan salah satu faktor utama dimana pajak atau penerimaan pajak dirasa belum optimal (Jawa Pos,2006).

Dalam rencananya pemerintah melalui DJP, akan membenahi sistem kerjanya dimana didalamnya, kinerja DJP dinilai masih banyak terdapat kekurangan dalam efektifitas kinerja baik dalam ekstensifikasi yang bermuara pada pendapatan pajak maupun dalam pelayanannya. Dalam wacana-wacana banyak yang menyertakan bahwa mulai saat ini dalam rangka pembenahan kinerja DJP, pemerintah akan membentuk direktorat penyidikan khusus dan menambah jumlah penyidik khusus dengan tujuan untuk lebih mengintensifkan kembali penerimaan pajak serta memaksimalkan atau mengoptimumkan pelayan pajak bagi masyarakat WP ataupun badan usaha.

Dengan meningkatkan kepuasan, dan kepatuhan maka dengan secara tidak langsung juga akan memperbaiki kinerja manajemen badan pajak itu sendiri. Maka hal diatas juga dapat digunakan DJP dalam usaha peningkatan ekstensifikasi pajak, serta pemenuhan keinginan WP.

Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus (mau atau tidak mau) suka atau pun tidak suka, pajak merupakan suatu kewajiban dimana didalamnya terdapat unsur pemaksaan, dimana jika mereka (WP) tidak atau lalai dalam membayar pajak maka mereka (WP) akan dikenakan sanksi atau hukuman pidana. Dalam proses pembayaran pajak, kepentingan WP dapat dipenuhi dengan pemberian keadilan yang serta merta akan menumbuhkan kepuasan dan kepatuhan WP itu sendiri.

Keadilan merupakan evaluasi keputusan tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap yang lainnya (Huang and Lin, 2005).

Menurut (Huang and Lin, 2005; Zeithaml, Bitner and Gremler, 2006). Keadilan dibedakan menjadi tiga tipe keadilan, yaitu

- (1) *Keadilan distributif*, berupa tingkatan kewajaran yang yang dirasakan pelanggan atas hasil akhir alokasi sumber daya dan pertukaran, tetapi bukan berarti harus menguntungkan atau tidak menguntungkan,
- (2) *Keadilan prosedural*, yaitu persepsi kewajaran dari kebijakan, peraturan, ketepatan waktu dan prosedur yang berkaitan dengan usaha-usaha perbaikan.
- (3) *Keadilan interaksional*, adalah kewajaran menerima perlakuan interpersonal sebelum pelaksanaan prosedur atau proses

Keadilan dapat bermuara pada suatu kepuasan serta loyalitas atau kesetiaan yang tercipta yang bertujuan dan berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya. Namun jika dikaitkan dengan konteks pajak penulis merasa konteks loyalitas kurang relevan untuk digunakan dalam penelitian objek pajak sehingga penulis akan merubah konteks loyalitas dengan kepatuhan yang dinilai lebih relevan.

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama dari pemasaran. James G Barnes (2000, hlm 64), mengemukakan definisi kepuasan dari Richard Olivier sebagai,

“ 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 “.

Kepuasan pelanggan dapat juga diartikan sebagai; Evaluasi keputusan setelah pelanggan berperilaku membeli pada tempat dan waktu tertentu serta melakukan penilaian pada kinerja barang atau jasa tertentu (Chang and Tu, 2005), Mengacu pada Kotler (1997), Rambat Lupiyoadi (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai “ tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan yang diharapkan “ (hal 158).

kepuasan konsumen akan tercipta ketika kinerja aktual yang dirasakan konsumen sama dengan atau bahkan melebihi kinerja yang diharapkannya, atau keseluruhan sikap konsumen terhadap barang dan jasa, setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Mowen and Minor, 1998).

Sedangkan definisi dari kepatuhan adalah sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, dimana didalamnya didasari oleh kesadaran maupun unsur paksaan yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Motivasi yang mengarah kepada kepatuhan membayar pajak sangat penting untuk dimengerti dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah orang yang patuh. Hal ini penting dalam rangka meningkatkan ekstensifikasi dan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak. Riset di Amerika menyebutkan bahwa Kebanyakan orang amerika percaya bahwa patuh kepada pajak adalah elemen penting dari sikap patriotis. Orang yang patuh pada pajak berpendapat bahwa sistem perpajakan tidak adil karena mereka dipaksa untuk membayar dari sebagian pendapatan mereka. Namun ketika sebagian orang patuh kepada

kewajiban membayar pajak dengan sedikit ketahanan tidak semua orang membayar dengan kerelaan dan tepat waktu, akan tetapi bagaimanapun juga pendapatan pajak tergantung dari kerelaan orang untuk patuh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang terhadap kepatuhan adalah; faktor ekonomi, social, norma, dan kepercayaan. Namun walau bagaimanapun juga, tidak ada riset yang mampu memprediksi apa yang menyebabkan orang patuh kepada pajak. Tingkat kepatuhan seseorang dapat diperoleh ketika WP merasa puas dan adil atas pelayanan yang diberikan oleh kantor atau badan pajak. Sehingga pada dasarnya sikap patuh dan tidak patuhnya seseorang bersumber dari kesadaran pada individu masing-masing sebab walaupun telah diberikan sanksi, namun itu dinilai tidak efektif sebab faktor utama yang harus dipenuhi belum terlaksana.

Berdasarkan definisi-definisi mengenai hal tersebut diatas, maka dipandang perlu adanya penelitian dalam mempelajari keterkaitan pengaruh keadilan yang diterima Wajib Pajak terhadap kepuasan dan loyalitas mereka., berdasarkan atribut-atribut yang dimiliki, maka penulis memilih judul **“Analisis Pengaruh Keadilan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) II Jl. Kyai Mojo Yogyakarta.”** Karena Kantor Pajak atau DJP merupakan salah satu badan yang menyumbang pendapatan terbesar bagi negara, dan tidak hanya dituntut untuk dapat mengoptimumkan ekstensifikasinya, juga pendapatannya tetapi juga diharapkan dapat memainkan perannya sebagai perusahaan pelayanan publik (*public service company*), yang dapat memberikan pelayanan prima (*service excellence*), kepada semua lapisan masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah.

Dengan melihat kondisi perpajakan yang ada dan keterkaitan antar variabel-variabel yang ada di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh keadilan yang meliputi; *Keadilan Distributif, Prosedural dan interaksional* yang diberikan kantor pajak terhadap kepuasan WP.
2. Apakah kepuasan tersebut membuat WP patuh terhadap kantor pajak.

1.3. Tujuan Penelitian.

1. Untuk menganalisis pengaruh keadilan yang diberikan kantor pajak atau KPP II Yogyakarta terhadap kepuasan WP.
2. Menetapkan adanya perbedaan penilaian tingkat keadilan yang diberikan Kantor Pajak atau KPP II Yogyakarta dengan kepuasan WP.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan tersebut terhadap Kepatuhan WP.

1.4. Manfaat Penelitian.

1. Bagi Penulis.

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh keadilan terhadap kepatuhan WP dan mendapat gambaran yang sesungguhnya antara teori yang di dapat dengan fakta di lapangan.

2. Bagi Pihak DJP atau badan pajak terkait.

Diharapkan dapat menjadi masukan untuk meninjau kebijaksanaan yang telah dilaksanakan agar dapat diperbaiki, dibenahi dan ditingkatkan kembali kinerja

yang sudah ada agar perasaan keadilan dapat tercipta sehingga menciptakan kepuasan dan kepatuhan bagi WP.

3. Bagi Masyarakat Umum.

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh keadilan terhadap kepuasan dan kepatuhan WP. Sehingga atau setidaknya masyarakat mempunyai gambaran yang lebih spesifik tentang keadilan yang terjadi atau tercipta dilingkungan Kantor Pajak.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. 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 dan mengetahui apa-apa keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

Pemasaran menurut 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 ” (Kotler, 2002:9).

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 :

1. Adanya keinginan dan kebutuhan manusia.
2. Adanya proses pertukaran yang dilakukan manusia guna memenuhi keinginan dan kebutuhan tersebut.

3. Proses pertukaran ini terjadi di pasar, baik dalam arti fisik maupun non fisik sebagai wadah dan tempat untuk mengadakan transaksi dan penentuan harga.

Kegiatan pemasaran merupakan suatu kegiatan yang mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipenuhi, 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.

2.2. 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”. (Kotler 1, 1997 : 12). 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 Stanton (Swastha DH dan Handoko 2004 ; 4) 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 suatu 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.

2.3. Pengertian Pajak.

Pengertian pajak menurut Adriani yang diterjemahkan oleh Brotodiharjo, (1991 : 2).

"Pajak adalah iuran kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi -- kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahah,"

Pengertian pajak yang dikemukakan para ahli lainnya sebagai berikut (Waluyo, 2005: 2) :

1. Pajak menurut Seligman : *" Tax is compulsory contribution from the person, to the government to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred."* Dari definisi

ini terlihat adanya kontribusi seseorang yang ditujukan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang. Memang demikian bahwa bagaimanapun juga pajak itu ditujukan manfaatnya kepada masyarakat.

2. Pajak menurut Feldmann : *“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.”*
3. Pajak menurut Soemitro: *“Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.*

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah (Waluyo, 2005 :3) :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.

2.3.1. Jenis – jenis Pajak.

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu pengelompokan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya (Resmi, 2005 : 6)

2.3.1.1. Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung.

a. *Pajak Langsung*, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan.

b. *Pajak Tidak Langsung*, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2.3.1.2 Menurut Sifatnya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Pajak *Subyektif* dan Pajak *Obyektif*.

a. *Pajak Subyektif*, adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan pada keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subyeknya. Contoh : Pajak Penghasilan.

b. *Pajak Obyektif*, adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan pada obyeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subyek Pajak (Wajib Pajak) maupun

tempat tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

2.3.1.3 Menurut Lembaga Pemungutannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu *Pajak Negara (Pajak Pusat)* dan *Pajak Daerah*.

a. *Pajak Negara (Pajak Pusat)*, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

b. *Pajak Daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Contoh Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi) : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Tanah, Pajak Izin Penangkapan Ikan di Wilayahnya.

Contoh Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kotamadya) : Pajak Pembangunan I, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Atas Reklame, Pajak Anjing, dan lain-lain.

2.3.2. Manfaat Pajak.

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-

jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga dapat digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Disamping fungsi budgeter (fungsi penerimaan) diatas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah. Oleh karena itu tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya fungsi redistribusi pendapatan. Sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada didalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal.

2.4. Keadilan.

Salah satu definisi Keadilan adalah suatu keputusan penilaian mengenai pantas atau tidaknya perlakuan seseorang terhadap orang lain (Furby, 1986). Klasifikasi yang paling sering digunakan untuk menggambarkan suatu keadilan didalam organisasi adalah keadilan *Distributif* dan *Prosedural* (Cropanzano dan Folger, 1991). Didalam konteks pengaduan oleh konsumen keadilan distributif berkaitan dengan alokasi sumber daya dan pengembalian hasil (Deutsch, 1975), misalnya pembayar kembali dan potongan harga. Keadilan prosedural berkaitan dengan cara-cara yang digunakan untuk pengembalian hasil (Lind dan Tyler, 1988). Dan juga akhir-akhir ini, keadilan interaksional telah diajukan sebagai

konsep ketiga dari keadilan (Bies dan Moag, 1986). Meskipun dimensi-dimensi keadilan tersebut saling berkaitan, tetapi dimensi-dimensi tersebut merupakan suatu unsur penyusun keadilan yang berbeda satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan teori pertukaran sosial, keadilan distributif menfokuskan pada "persamaan", dimana tiap orang dinilai memperoleh keadilan dalam pengembalian dengan cara membandingkan hasil yang diterima dengan input yang diberikan untuk membentuk suatu nilai persamaan (Adams, 1963). Suatu pengembalian dinilai adil jika nilainya sebanding dengan nilai yang diperoleh orang lain (Deutsch, 1985; Greenberg, 1996). Goodwin dan Ross (1992) dan Tex et al. (1998) menemukan bahwa keadilan distributif mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap penanganan konflik. Dalam pembelajaran ini, kami mengartikan keadilan distributif sebagai tingkat dimana konsumen merasa telah diperlakukan adil berkaitan dengan hasil yang diperoleh, mengabaikan apakah hasil tersebut disukai atau tidak.

Menurut Huang and Lin (2005), rasa keadilan merupakan evaluasi pendapat tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap orang lain. Huang and Lin (2005) membagi keadilan menjadi dimensi *keadilan distributif*, *prosedural* dan *interaksional*, sementara Zeithamal, Bitner and Gremler (2006) menyebutnya sebagai kelayakan hasil, prosedural dan interaksional.

Menurut Zeithamal, Bitner and Gremler (2006), keadilan dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. *Keadilan distributif* merupakan tingkat kelayakan hasil akhir kegiatan yang dirasakan pelanggan dari keluhan mereka, meskipun bukan berarti harus menguntungkan atau tidak menguntungkan pelanggan. Keadilan ini

berkaitan dengan alokasi sumber daya atau kompensasi, seperti pengembalian dana atau potongan pembayaran.

2. *Keadilan prosedural* berupa persepsi kelayakan dari kebijakan, prosedur, peraturan dan ketepatan waktu yang berkaitan dengan usaha-usaha dan proses perbaikan keluhan.
3. *Keadilan interaksional* adalah kelayakan untuk menerima perlakuan interpersonal selama pelaksanaan suatu prosedur atau proses keluhan, dan selama interaksi terjadi individu mengharapkan rasa hormat yang tinggi.

Keadilan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepatuhan melalui kepuasan pelanggan. Huang and Lin (2005) menyatakan penerapan keadilan akan lebih optimal, jika pengambil keputusan memberikan penjelasan berbentuk alasan dan pembenaran.

2.5. Kepuasan Pelanggan.

Yi (1990) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu proses atau hasil. Lebih tepatnya, kepuasan konsumen berkaitan dengan penilaian subyektif perorangan mengenai suatu hasil atau pengalaman dalam mengkonsumsi suatu produk (Westbrook, 1980). Secara konseptual, kepuasan adalah pembelian hasil, dimana konsumen membandingkan manfaat dan biaya dengan konsekuensi yang telah diantisipasi sebelumnya (Bolton dan Drew, 1991); Churchill dan Suprenant, 1982; Oliver, 1980; Yi, 1990). Secara operasional, kepuasan mirip dengan perilaku, bahwa kepuasan mempresentasikan sejumlah atribut penilaian kepuasan.

Di area pemasaran, kepuasan sangat berkaitan dengan memahami keinginan konsumen. Keadilan yang diterima mempengaruhi kepuasan konsumen dan sewaktu konsumen menerima hasil yang lebih tinggi dalam keadilan prosedural dan interaksional, konsumen tersebut menerima tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menurut definisi Fornell (1992) kepuasan merupakan penilaian keseluruhan setelah pembelian.

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama dari pemasaran. James G Barnes (2000, hlm 64), mengemukakan definisi kepuasan dari Richard Olivier sebagai,

“ 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 “.

Mengacu pada Kotler (1997), Lupiyoadi (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai *“ tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan yang diharapkan “* (hal 158).

Sedangkan Lovelock & Wright (1999, hlm. 96) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai *“ reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu”*. Kepuasan konsumen tercipta ketika kinerja aktual yang dirasakan konsumen sama dengan atau bahkan melebihi kinerja yang diharapkannya.

Bila kepuasan jauh di bawah harapan, maka mereka akan mengalami ketidakpuasan emosional (*emotional dissatisfaction*). Bila kinerja melebihi

harapan, maka mereka akan merasakan kepuasan emosional (*emotional satisfaction*). Bila kinerja dianggap sama dengan harapan, konsumen mengalami konfirmasi ekspektansi (*expectancy confirmation*) (Mowen & Minor, 2002, hlm 94 – 95).

Kepuasan juga dapat diartikan dengan berbagai pendekatan. Kotler and Killer (2006) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan persepsi pada kinerja produk dengan harapannya. Mengacu pada Kotler (1997), Rambat Lupiyoadi (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Menurut Huang and Lin (2005), kepuasan merupakan tanggapan yang berkaitan dengan fokus dan waktu tertentu. Secara konseptual, kepuasan berupa perbandingan imbalan dan biaya dengan antisipasi konsumensi hasil pembelian. Sementara Srijumpa, Speece and Paul (2002) menyatakan kepuasan sebagai emosi positif pelanggan yang dihasilkan dari membandingkan harapan dengan yang dialami secara nyata selama memperoleh jasa. Menurut (Bolton dan Drew, 1991) kepuasan secara konseptual adalah pembelian hasil, dimana konsumen membandingkan manfaat dan biaya dengan konsekuensi yang telah diantisipasi sebelumnya. Menurut 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.

Sedangkan Chang and Yu (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pelanggan setelah berperilaku membeli pada tempat dan waktu tertentu serta melakukan penilaian pada kinerja barang/jasa tertentu. Lebih lanjut Lee, Lee and Feick (2001)) menyatakan bahwa kepuasan dapat diukur berdasarkan kepuasan keseluruhan harga, jasa utama dan tambahan nilai jasa. Tian-Cole, Crompton and Wilson (2002) menilai kepuasan dari hasil psikologis pelanggan pada pengalaman langsung yang lalu, melalui pernyataan perasaan menyenangkan-tidak menyenangkan, puas-tidak puas dan positif-negatif. Sedangkan menurut (Leo dan Philippe, 2002), Kepuasan dapat diukur dengan tiga dimensi yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Kepuasan berdimensi kognitif diperoleh dari hasil langsung pengalaman sesudah pembelian, Kepuasan berdimensi afektif dari emosi dan rasa senang yang timbul dari pengalaman, dan Kepuasan berdimensi konatif diimplikasikan dengan kegiatan untuk membeli kembali jasa tersebut dan merekomendasikan pada orang lain.

Kepuasan konsumen dan kepuasan perusahaan secara keseluruhan terhadap penjelasan akan berbeda sesuai dengan perbedaan tipe keadilan yang diterima oleh konsumen. Keadilan yang diterima mempengaruhi kepuasan konsumen menerima hasil yang lebih tinggi di keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional, konsumen menerima tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Jadi dapat di simpulkan bahwa kepuasan merupakan salah satu variabel yang memegang peranan penting dalam pengaruhnya terhadap kepatuhan WP . karena kepuasan total pelanggan akan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan WP.

2.6. Kepatuhan.

Definisi dari kepatuhan adalah sebuah sikap yang rela untuk melakukan segala sesuatu, dimana didalamnya didasari oleh kesadaran maupun unsur paksaan yang membuat perilaku seseorang dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kepatuhan merupakan salah satu elemen penting dalam pajak sebab, kepatuhan merupakan salah satu variabel yang berperan dalam intensifikasi pajak, serta pendapatan pajak. Dengan patuhnya seseorang terhadap pajak maka target pajak yang ditetapkan oleh pemerintah akan tercapai atau terlaksana, sehingga anggaran yang didapat dari sektor pajak dapat digunakan dalam rangka pembiayaan pembangunan sehingga tujuan pembangunan dapat tercapai.

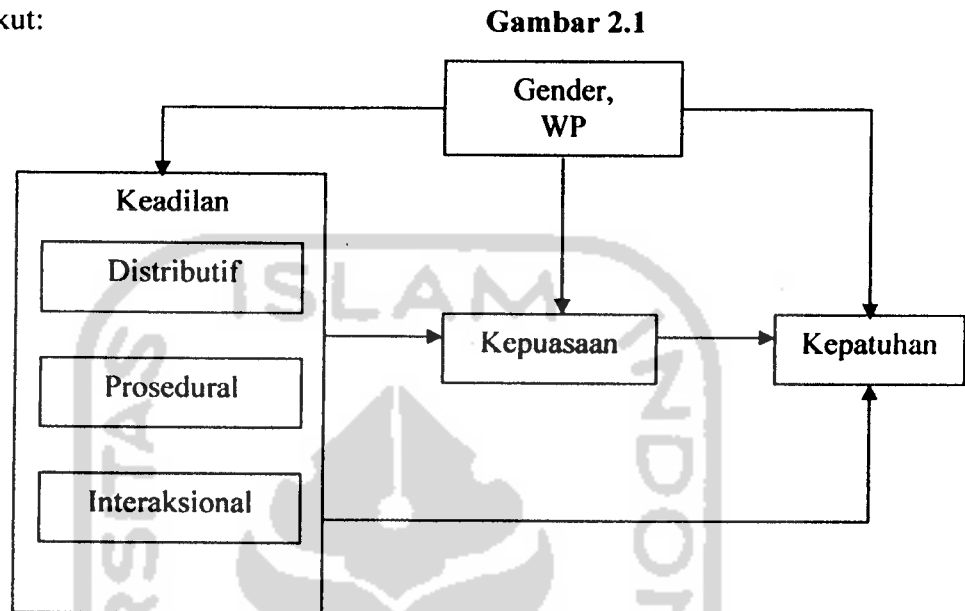
Motivasi yang mengarah kepada kepatuhan membayar pajak sangat penting untuk dimengerti dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah orang yang patuh.

Hal ini penting dalam rangka meningkatkan ekstensifikasi dan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak. Riset di Amerika menyebutkan bahwa Kebanyakan orang amerika percaya bahwa patuh kepada pajak adalah elemen penting dari sikap patriotis. Orang yang patuh pada pajak berpendapat bahwa sistem perpajakan tidak adil karena mereka dipaksa untuk membayar dari sebagian pendapatan mereka. Namun ketika sebagian orang patuh kepada kewajiban membayar pajak dengan sedikit ketahanan tidak semua orang membayar dengan kerelaan dan tepat waktu, akan tetapi bagaimanapun juga pendapatan pajak tergantung dari kerelaan orang untuk patuh.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang terhadap kepatuhan adalah; faktor ekonomi, sosial, norma, dan kepercayaan. Namun walau bagaimanapun juga, tidak ada riset yang mampu memprediksi apa yang menyebabkan orang patuh kepada pajak. Tingkat kepatuhan seseorang dapat diperoleh ketika WP merasa puas dan adil atas pelayanan yang diberikan oleh kantor atau badan pajak. Sehingga pada dasarnya sikap patuh dan tidak patuhnya seseorang bersumber dari kesadaran pada individu masing-masing sebab walaupun telah diberikan sanksi, namun itu dinilai tidak efektif sebab faktor utama yang harus dipenuhi belum terlaksana.

2.7. Model Konstruk Penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas maka model konstruk penelitian adalah sebagai berikut:



2.8. Hipotesis.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dalam penelitian ini keadilan akan diukur dengan menggunakan atribut atau indikator dari tiga dimensi keadilan (distributif, prosedural dan interaksional) melalui pernyataan langsung WP setelah mereka mengalami dan menggunakan jasa. Sehingga hipotesis yang diajukan adalah:

2.8.1. Hubungan keadilan dengan kepuasan:

H1 : Ada pengaruh keadilan kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1a : Ada pengaruh keadilan distributif kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1b : Ada pengaruh keadilan prosedural kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

H1c : Ada pengaruh keadilan interaksional kantor pajak terhadap tingkat kepuasan wajib pajak

2.8.2. Hubungan keadilan dengan kepatuhan:

H2 : Ada pengaruh keadilan kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2a : Ada pengaruh keadilan distributif kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2b : Ada pengaruh keadilan prosedural kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

H2c : Ada pengaruh keadilan interaksional kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.8.3. Hubungan kepuasan (keadilan) dengan kepatuhan:

H3 : Ada pengaruh tingkat kepuasan (keadilan) wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan mereka

H3a : Ada pengaruh tingkat kepuasan (keadilan) distributif kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan mereka

H3b : Ada pengaruh tingkat kepuasan (keadilan) prosedural kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan mereka

H3c : Ada pengaruh tingkat kepuasan (keadilan) interaksional kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan mereka.

Kepatuhan akan diukur dengan menggunakan atribut atau indikator:

1. Bersedia membayar pajak kembali periode yang akan datang,
2. Bersedia untuk tidak menerima tawaran proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur, dan

3. Bersedia untuk memahami dan mematuhi peraturan perpajakan di masa mendatang.

2.8.4. Hubungan demografi wajib pajak dengan variabel lain.

H4 : Ada perbedaan penilaian keadilan, kepuasan, dan kepatuhan wajib pajak berdasarkan gender wajib pajak.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional Variabel.

3.1.1 Demografi wajib pajak (WP).

Demografi pajak berupa ciri-ciri yang melekat pada diri WP, yang dapat digunakan untuk membedakan kecenderungan penilaian terhadap kualitas jasanya yang mereka peroleh ketika melakukan proses pembayaran pajak, serta kepuasan dan loyalitas WP setelah mendapat pengalaman dalam pembayaran pajak. Variabel ini meliputi gender (pria dan wanita) serta kelompok WP (perseorangan dan badan usaha atau perusahaan), yang dipilih berdasarkan *mutually exclusive*.

3.1.2. Keadilan.

Keadilan pajak merupakan evaluasi pendapat tentang kelayakan perlakuan kantor pajak terhadap WP, yang meliputi *keadilan distributif, prosedural dan interaksional*. Diskripsi masing-masing adalah sebagai berikut:

(1). Keadilan distributif.

keadilan distributif merupakan tingkat kelayakan hasil akhir kegiatan yang dirasakan pelanggan dari keluhan mereka, meskipun bukan berarti harus menguntungkan atau tidak menguntungkan pelanggan.

Yang dalam rincianya adalah sebagai berikut:

- Kantor pajak menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP
- Kantor pajak akan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP
- Kantor pajak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP.

(2). Keadilan Prosedural

keadilan prosedural berupa persepsi kelayakan dari kebijakan, prosedur, peraturan dan ketepatan waktu yang berkaitan dengan usaha-usaha dan proses perbaikan keluhan.

- Kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP
- Kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP
- Kantor pajak memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP

(3). Keadilan Interaksional

keadilan interaksional adalah kelayakan untuk menerima perlakuan interpersonal selama pelaksanaan suatu prosedur atau proses keluhan, dan selama interaksi terjadi individu mengharapkan rasa hormat yang tinggi.

- Setiap WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak
- Setiap WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak.

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

3.1.3 Kepuasan.

yaitu membandingkan antara harapan kinerja mereka dengan kinerja aktual atau keadilan yang diterima yaitu persepsi atas keadilan yang mereka terima yang tercermin dalam tiga dimensi keadilan: Distributif, Interaksional, Prosedural. Yang bergradasi dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas dengan skor angka 1 sampai dengan 4.

- (1). Keadilan distributif pajak merupakan tingkat kelayakan hasil akhir kegiatan yang dirasakan WP dari pajak mereka, yang dirinci menjadi
 - Kantor pajak menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP
 - Kantor pajak akan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP
 - Kantor pajak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP
- (2). Keadilan prosedural pajak adalah persepsi kelayakan dari kebijakan, prosedur dan peraturan dalam proses pembayaran pajak, yang dapat dirinci menjadi:
 - Kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP

- Kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP
 - Kantor pajak memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP
- (3). Keadilan interaksional pajak adalah kelayakan WP untuk menerima perlakuan interpersonal selama pelaksanaan proses pembayaran pajak, dirinci menjadi:
- Setiap WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak
 - Setiap WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak

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

3.1.4. Kepatuhan.

Kemudian juga loyalitas yang mengarah pada pembelian yang berulang, perkomendasi dan proporsi pembelanjaan yang meningkat. Tingkat loyalitas diperoleh dari variable kepuasan konsumen dan komponen *keadilan*, yang juga diukur dengan menggunakan skala interval empat ruas. Yang bergradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dan diberi nilai dari 1 sampai 4.

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

- (1) Saya bersedia membayar pajak kembali periode yang akan datang,
- (2) Saya bersedia untuk tidak menerima tawaran proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur, dan
- (3) Saya bersedia untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang.

3.2 Populasi dan Sampel.

3.2.1. Populasi.

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati / diteliti (Supardi.2005.hlm, 101). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah WP di Kantor pelayanan Pajak (KPP) I Jl Panembahan senopati & KPP II Jl. Kyai Mojo Yogyakarta. Namun peneliti hanya meneliti satu objek penelitian yaitu di KPP II yang menempati gedung di Jalan Kyai Mojo, dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Gunung Kidul, Sleman, dan Kulonprogo.

3.2.2. Sampel.

Sampel adalah bagian dari populai yang dijadikan subyek penelitian sebagai “wakil“ dari para anggota populasi (Supardi.2005.hlm,103). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian Wajib Pajak yang sudah melakukan

transaksi pembayaran pajak di KPP Yogya II. Pengambilan sampel ditentukan dengan pendekatan *convenience sampling*, yaitu memperoleh responden WP yang mudah ditemui di KPP Yogya II dan sudah melakukan transaksi pembayaran pajak dalam pengambilan sampel tersebut ditentukan berdasarkan rumus yang dikemukakan Budiyuwono (1996), yaitu sebagai berikut:

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

Dengan penjelasan:

n = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh.

α = taraf signifikansi

Z = nilai standar deviasi atau luas kurva normal standar (diperoleh dari tabel 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, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 166 responden untuk setiap KPP yang ada.

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.

a). Jenis data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer adapun pengertiannya adalah sebagai berikut:

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung di tempat penelitian. Data ini diperoleh melalui instrumen angket dan wawancara yang merupakan data mengenai Pengaruh Keadilan Kantor Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak II Jl Kyai Mojo Yogyakarta.

b). Teknik Pengumpulan Data.

1. Angket yang dimaksud diberikan langsung kepada responden berupa kuesioner tertutup, artinya dari setiap pertanyaan/ Pernyataan yang ada responden diminta menjawab dengan jawaban yang sudah disediakan; dalam hal ini responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan dirinya. Angket ini berisi tentang butir-butir pertanyaan atau pernyataan dari variable-variabel penelitian yang meliputi kualitas jasa, kepuasan, dan kepatuhan.
2. Adapun wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan WP dalam rangka konfirmasi, jika terdapat jawaban angket yang tidak sesuai dengan perintah, terdapat jawaban ganda, atau

responden tidak menjawab pada suatu atau beberapa butir pertanyaan/pernyataan yang diajukan. Cara ini ditempuh untuk mengefektifkan penyebaran angket penelitian.

3.4 Skala Pengukuran.

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 : 86).

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.

3.5 Teknik Pengujian Validitas dan realibilitas Data.

3.5.1 Uji Validitas.

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat validitas / kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkannya.

Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi Product Moment Pearson. Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara

mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing – masing item dengan skor total dari keseluruhan item. 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, 2006). Adapun cara perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 11.0 :

3.5.2 Uji Realibilitas.

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Tes ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan.

Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius dengan mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Jika data tersebut reliabel, maka berapa kalipun data tersebut diambil, hasilnya akan sama. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan *reliabel*. Jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih kecil 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan tidak *reliabel*. (Malhotra, 1999).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha (α), dengan bantuan program SPSS 11.0

3.6 Teknik Analisis Data.

3.6.1 Analisis Kuantitatif.

Analisis kuantitatif ini digunakan untuk mendukung perhitungan analisis kualitatif dan untuk menghilangkan keragu-raguan. Analisis kuantitatif digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang cukup signifikan antara komponen *Keadilan* yang meliputi, *Distributif*, *interaksional*, dan *Prosedural*, dan kepuasan terhadap kepatuhan WP.

3.6.1.1 Analisa Deskriptif.

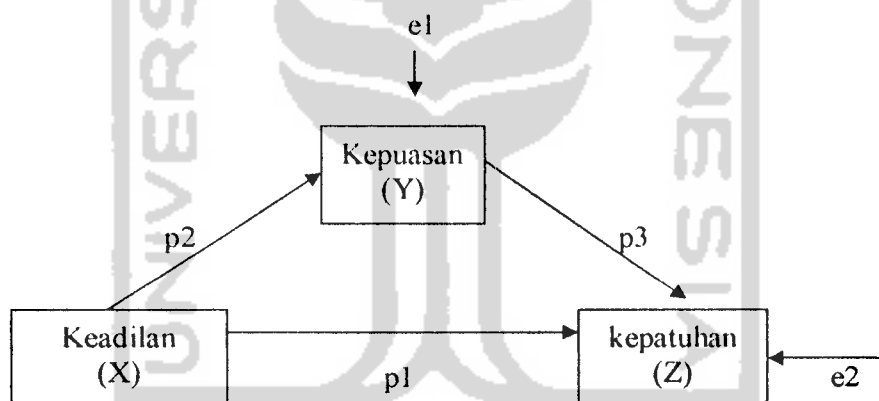
Analisa deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2005 : 142).

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

3.6.1.2. 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. 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.

Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis).



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 Y yang tidak dijelaskan oleh X, besarnya nilai $e1 = \sqrt{1-R^2}$

- Anak panah dari e_2 menuju Z menunjukkan variance Z yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel Y dan besarnya $e_2 = \sqrt{(1-R^2)}$

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 :

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

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

Standardize koefisien untuk keadilan pada persamaan (1) akan memberikan nilai p_2 . Sedangkan koefisien untuk keadilan dan Kepuasan pada persamaan (2) akan memberikan nilai p_1 dan p_3 . (Ghozali, 2006).

3.6.1.3. Analisis Regresi Linier Berganda.

Menurut Sugiyono (2000 : 210) metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana keadaan (naik/turunnya) variabel terikat , bila dua atau lebih variabel bebas sebagai prediktor dimanipulasi (dinaikkan/diturunkan).

Regresi Linier Berganda digunakan apabila variabel bebas lebih dari satu dan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis data dengan metode Regresi Berganda dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan bantuan program *Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Rumus Analisis Regresi Berganda :

Pada tahap pertama :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X₁ = *Distributif*

X₂ = *Prosedural*

X₃ = *Interaksional*

a = Nilai konstanta

Pada tahap kedua :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = *Distributif*

X₂ = *Prosedural*

X₃ = *Interaksional*

a = Nilai konstanta

3.6.1.4. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Determinasi koefisien ganda digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang ditelitinya terhadap variasi variabel terikat. Jika R² diperoleh dari hasil perhitungan semakin besar (mendekati 0) 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 $0 < R^2 < 1$.

Menurut Makridakis/Wheelwright/McGee (1998. hlm, 282), Analisis koefisien determinasi berganda diperoleh dengan menggunakan abntuan program SPSS 11.0, dengan 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.

3.6.1.5. Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F).

Digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen.

Pengujian melalui uji F atau variasinya adalah dengan membandingkan F_{hitung} (F_h) dengan F_{tabel} (F_t) pada derajat signifikan 95 % ($\alpha = 0,05$), dengan langkah – langkah sebagai berikut :

a). Membuat Formulasi Hipotesis

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independent (X) secara bersamaan terhadap variabel dependent (Y)

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq b_6 \neq 0$$

Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent (X) secara bersama – sama terhadap variabel dependent (Y).

b). Menentukan level signifikansi dengan F_{tabel} .

c). Mencari F_{hitung} dengan rumus :

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

Dimana :

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah Variabel Bebas

n = Jumlah Sampel

d). Mengambil Keputusan.

- $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan

bahwa komponen *Keadilan (Distributif, interaksional, dan Prosedural)*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan WP.

- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari atau sama dengan 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa komponen *Keadilan (Distributif, interaksional, dan Prosedural)*, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa komponen *Keadilan* dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WP.
- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari atau sama dengan 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa komponen *Keadilan* dan kepuasan WP tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP.

3.6.1.6. Pengujian hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t).

Pembuktian hipotesis kedua digunakan uji t untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan uji t dapat diketahui apakah komponen, *Keadilan (Distributif, interaksional, dan Prosedural)*, dan kepuasan WP berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas WP. Pengujian dilakukan dengan uji t dengan membandingkan t_{hitung} (t_h) dengan t_{tabel} (t_t) pada derajat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$). Langkah – langkah pengujiannya adalah :

a). Membuat formulasi hipotesis.

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

b). Menentukan level signifikan dengan menggunakan t_{tabel} .

c). Menghitung nilai t statistik dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{ry^2 - 1 / 1 - \sqrt{n-1-k}}{\sqrt{1 - r^2 y^{2-1} / y^{1-2}}}$$

d). Mengambil kesimpulan.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

3.6.1.7. 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 pelayanan yang diterima WP jika ditinjau berdasarkan karakteristik konsumen yaitu gender, antara perorangan dan atau badan usaha.

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

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keadilan kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo Yoyakarta, dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Gunung Kidul, Sleman dan Kulonprogo. Dalam penelitian ini data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 166 responden pada saat melakukan pembayaran pajak untuk memberikan penilaian dimensi keadilan yang meliputi: keadilan distributif, prosedural dan keadilan interaksional, terhadap kepuasan dan kepatuhan mereka dalam proses pembayaran pajak.

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.

4.2.1. 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 atau 5% dengan jumlah responden sebanyak 166 orang dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$) adalah

$166 - 2 = 164$ maka angka kritiknya adalah 0,1524 (r tabel).

1. Pengujian validitas Keadilan

Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana ketepatan variabel keadilan dapat dijadikan suatu alat ukur yang melakukan fungsi ukurnya. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Hasil pengujian pada variabel Keadilan dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Keadilan

Keadilan			
Butir	r xy	r tabel	Keterangan
Distributif 1	0,471	0,1524	Valid
Distributif 2	0,612	0,1524	Valid
Distributif 3	0,466	0,1524	Valid
Prosedural 1	0,475	0,1524	Valid
Prosedural 2	0,611	0,1524	Valid
Prosedural 3	0,624	0,1524	Valid
Prosedural 4	0,572	0,1524	Valid
Interaksional 1	0,415	0,1524	Valid
Interaksional 2	0,572	0,1524	Valid
Interaksional 3	0,571	0,1524	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil Tabel diatas maka, Variabel Keadilan yang terdiri dari tiga dimensi yaitu distributif, prosedural, dan interaksional dinyatakan Valid sebab r (xy) lebih besar dari r (tabel).

2. Pengujian Validitas Kepuasan.

Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana ketepatan variabel kepuasan dapat dijadikan suatu alat ukur yang melakukan fungsi ukurnya. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki

validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Hasil pengujian pada variabel Kepuasan dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Butir	Kepuasan		Keterangan
	r xy	r tabel	
Distributif 1	0,218	0,1524	Valid
Distributif 2	0,467	0,1524	Valid
Distributif 3	0,490	0,1524	Valid
Prosedural 1	0,736	0,1524	Valid
Prosedural 2	0,674	0,1524	Valid
Prosedural 3	0,653	0,1524	Valid
Prosedural 4	0,679	0,1524	Valid
Interaksional 1	0,673	0,1524	Valid
Interaksional 2	0,647	0,1524	Valid
Interaksional 3	0,715	0,1524	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2007

Berdasarkan hasil Tabel diatas maka, Variabel Kepuasan yang berdimensi; distributif, prosedural, dan interaksional dinyatakan Valid sebab $r(xy)$ lebih besar dari $r(tabel)$.

3. Pengujian Validitas Kepatuhan.

Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana ketepatan variabel kepatuhan dapat dijadikan suatu alat ukur yang melakukan fungsi ukurnya. Instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Hasil pengujian pada variabel Kepatuhan dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kepatuhan

Butir	Kepatuhan		Keterangan
	r xy	r tabel	
Kepatuhan 1	0,867	0,154	Valid
Kepatuhan 2	0,671	0,154	Valid
Kepatuhan 3	0,943	0,154	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2007

Kesimpulan: Berdasarkan Tabel 4.1 sampai dengan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang terdiri dari 23 butir pada keadilan, kepuasan, dan kepatuhan dapat dinyatakan valid, karena r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur data secara tepat.

4.2.2. 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 II Jalan Kyai Mojo. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika alpha lebih dari 0,6 (Malhotra, 1999).

Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Penilaian	Koef. Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Keadilan	0,8401	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,8773	0.6	Reliabel
Kepatuhan	0,6951	0.6	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan hasil Tabel diatas dapat dilihat bahwa semua variable yang terdiri dari keadilan, kepuasan dan kepatuhan adalah realibel. Artinya bahwa pengukuran yang akan dilakukan sudah konsisten untuk dilakukan pengukuran, dimana nilai koefisien corbach alfa lebih besar dari nilai kritis.

a. Analisis 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 dan status dalam proses pembayaran pajak responden :

1. Jenis kelamin.

Analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ini ditujukan untuk mengetahui prosentase jumlah Pria dan Wanita yang akan dianalisis. Maka berdasarkan hal tersebut hasil penelitin analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin akan dilampirkan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Pria	107	64%
Wanita	59	36%
Jumlah	166	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden untuk pria berjumlah 107 orang atau 64% lebih besar jika dibandingkan dengan responden wanita yang berjumlah 59 orang atau 36%. Hal ini berarti responden yang kami teliti pada saat kami melakukan penelitian di kantor pajak KPP II sebagian besar adalah pria.

2. Status dalam proses pembayaran.

Analisis karakteristik responden berdasarkan status, ditujukan untuk mengetahui prosentase jumlah status orang dalam proses pembayaran pajak, apakah WP yang bersangkutan atau hanya utusan. Maka berdasarkan hal tersebut diatas maka hasil penelitin analisis karakteristik responden berdasarkan status dalam pembayaran pajak akan dilampirkan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan status dalam proses pembayaran

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

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa status dalam proses pembayaran wajib pajak adalah wajib pajak sendiri 100%.

4.3. Analisis Deskriptif

Sebelum menganalisa lebih lanjut, terlebih dahulu diuraikan variabel yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dari responden wajib pajak KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo yang dijabarkan dalam 4 kategori yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju dan Sangat Setuju. Dari kuisisioner yang dibagikan 166 responden yaitu wajib pajak KPP Yogya II diperoleh data untuk variabel kualitas jasa dengan dimensi (*Distributif, Prosedural, Interaksional*), kepuasan wajib pajak (*Distributif, Prosedural, Interaksional*), kepuasan wajib pajak), dan kepatuhan wajib pajak.

1. Rata-rata jawaban responden pada Keadilan.

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat validitas / kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Pada analisa Deskriptif data diperoleh dari responden wajib pajak KPP yang ada di Yogya II Jalan Kyai Mojo yang dijabarkan dalam 4 kategori yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju dan Sangat Setuju. Dari kuisisioner yang dibagikan 166 responden yaitu wajib pajak KPP Yogya II, Hasil analisis rata-rata

jawaban responden pada tingkat keadilan yang diberikan kantor pajak kepada WP dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Rata-rata Jawaban Responden pada Keadilan

Dimensi Keadilan	Rata2
Distributif	2,91
Kantor pajak Menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar	2,96
Kantor pajak Memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak	2,90
Kantor pajak Menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar	2,88
Prosedural	2,94
Kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama	3,04
Kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama	2,96
Kantor pajak memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama	2,89
Pegawai pajak memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama	2,89
Interaksional	2,96
WP mendapat rasa hormat yang sama selama membayar pajak	3,01
WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak	2,95
WP mendapat keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak	2,92
Total Keadilan	2,936

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan rata-rata pada Tabel 4.7 keadilan dapat dilihat bahwa rata-rata tertinggi jawaban responden terletak pada dimensi Prosedural yaitu kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama. Sedangkan rata-rata terendah dari jawaban responden berada pada dimensi

Distributif yaitu kantor pajak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar.

Secara umum rata-rata jawaban responden tertinggi terletak pada dimensi Interaksional dengan rata-rata 2,96 dan terendah pada dimensi Distributif. Total rata-rata jawaban responden pada keadilan adalah 2,936

2. Rata-rata jawaban responden pada Kepuasan.

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat validitas / kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Pada analisa Deskriptif data diperoleh dari responden wajib pajak KPP yang ada di Yogya II Jalan Kyai Mojo yang dijabarkan dalam 4 kategori yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju dan Sangat Setuju. Dari kuisioner yang dibagikan 166 responden yaitu wajib pajak KPP Yogya II, maka Hasil analisis rata-rata jawaban responden pada kepuasan yang didapat setelah WP melakukan transaksi pembayaran di kantor pajak dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Rata-rata Jawaban Responden pada kepuasan

Dimensi Kepuasan	Rata2
Distributif	2,93
Puas dengan menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar	3,01
Puas dengan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak	2,88
Puas dengan menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar	2,90
Prosedural	2,865
Puas dengan memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama	2,92
Puas dengan memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama	2,81
Puas dengan memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama	2,87
Puas dengan Pegawai pajak yang memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama	2,86
Interaksional	2,896
Puas dengan mendapat rasa hormat yang sama	2,91
Puas dengan rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak	2,89
Puas dengan mendapat keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak	2,89
Total Kepuasan	2,897

Sumber: Data Primer Diolah 2007

Berdasarkan rata-rata pada tabel 4.8 kepuasan wajib pajak tertinggi dari jawaban responden terletak pada kepuasan kantor pajak yang menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar dengan rata-rata 3,01. Sedangkan rata-rata jawaban responden terendah atas kepuasan yang diberikan kantor pajak terletak pada kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama dengan nilai rata-rata 2,81 . Secara umum rata-rata jawaban responden kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh kantor pajak yang tertinggi

terletak pada dimensi kepuasan distributif yaitu 2,93 dan terendah pada dimensi kepuasan distributif dengan rata-rata 2,86. Total rata-rata jawaban responden tentang kepuasan atas pelayanan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak adalah 2,897.

3. Rata-rata jawaban responden pada kepatuhan

Pengujian Validitas rata-rata jawaban responden pada kepatuhan, dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan. Sebuah instrumen dikatakan Valid jika mampu mengukur apa yang diinginkannya. Hasil analisis rata-rata jawaban responden pada kepatuhan yang didapat setelah melakukan transaksi pembayaran di kantor pajak dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9
Rata-rata Jawaban Responden pada Kepatuhan

Kepatuhan	Rata2
Bersedia membayar pajak periode berikutnya	3
Tidak bersedia menerima tawaran dari pihak lain	2,9
Bersedia memahami peraturan pajak	2,9
Total Kepatuhan	2,968

Sumber: Data Primer Diolah 2007

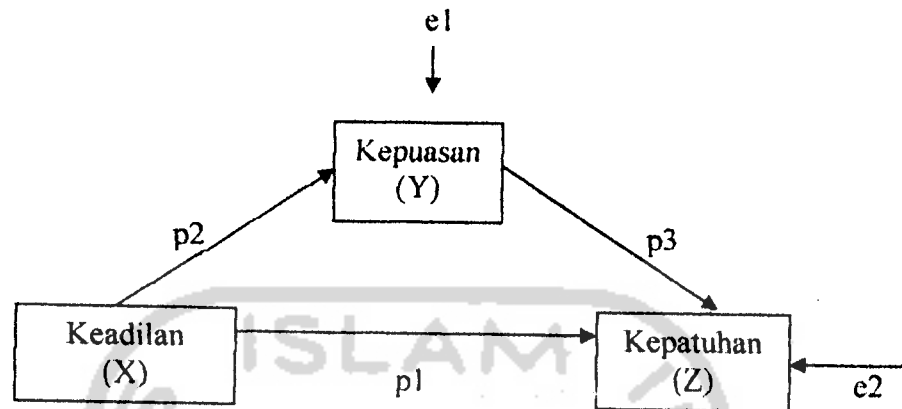
Berdasarkan rata-rata pada tabel 4.9 kepatuhan wajib pajak tertinggi dari jawaban responden terletak pada bersedia membayar pajak pada periode berikutnya ini ditunjukkan dengan rata-rata jawaban responden adalah 3. Sedangkan rata-rata jawaban responden tentang kepatuhan mereka dalam membayar pajak terendah adalah tidak bersedia menerima tawaran dari pihak lain dalam proses pembayaran pajak dan bersedia

memahami peraturan pajak yaitu masing-masing adalah 2,9. Total kepatuhan wajib pajak rata-rata dari jawaban responden adalah 2,968.

4.4. Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier, atau analisis 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 keadilan, variabel intervening adalah kepuasan, dan variabel dependen adalah kepatuhan. Penjelasan lebih rinci akan digambar pada model Gambar 4.1 sebagai berikut

Gambar 4.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis)



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 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 Y 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 :

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

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

Standardize koefisien untuk Keadilan pada persamaan (1) akan memberikan nilai p2. Sedangkan koefisien untuk Keadilan dan

Kepuasan pada persamaan (2) akan memberikan nilai p1 dan p3. Tingkat signifikan yang digunakan adalah sebesar 5% atau 0,05.

1. Regresi Path Analysis Variabel keadilan terhadap kepuasan (persamaan 1).

Regresi Path Analysis (persamaan 1) pada pengaruh variabel keadilan terhadap kepatuhan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat keadilan yang diberikan kantor pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP. Maka berdasarkan analisis yang sudah dilakukan maka hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 4.10 sebagai berikut.

Tabel 4.10
Hasil Regresi Variabel Keadilan Terhadap Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 1)

Variabel	Regresion Coeficient	T _{hitung}	Koef. Beta	Sig t	Keterangan
Keadilan	0,580	9,428	0,593	0,000	Signifikan
Constanta (Bo)	1,118				

Dependent Variabel : Kepuasan

Standar Error = 0,26740

Adjusted R Square = 0,348

R Square = 0,351

Multiple R = 0,593

F_{hitung} = 88,885

Signif F = 0,000

Dari hasil tabel tabel diatas dapat dilihat bahwa pada hasil regresi keadilan terhadap kepuasan terdapat tingkat signifikan sebesar 0,000

yang berarti bahwa pada pengaruh variabel keadilan terhadap kepatuhan, sangat berpengaruh sekali.

Hasil output SPSS 11, standarized beta keadilan pada persamaan (1) adalah sebesar 0,593 dan signifikan pada 0,000 yang berarti keadilan mempengaruhi kepuasan. Nilai koefisien standarized beta 0,593 merupakan nilai path atau jalur p2.

2. Regresi Path Analysis Variabel Keadilan Terhadap Variabel Kepatuhan Melalui Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 2).

Regresi Path Analysis (persamaan 2) pada pengaruh variabel keadilan terhadap kepatuhan, melalui variabel kepuasan digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel keadilan mempengaruhi tingkat kepatuhan, kepuasan WP. Maka berdasarkan analisis yang sudah dilakukan maka hasil pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 4.11 sebagai berikut.

Tabel 4.11
Hasil Regresi Variabel Keadilan Terhadap Variabel Kepatuhan Melalui Variabel Kepuasan (Persamaan Regresi 2)

Variabel	Regresion Coeficient	T _{hitung}	Koef. Beta	Sig t	Keterangan
Keadilan	0,285	2,883	0,254	0,004	Signifikan
Kepuasan	0,257	2,544	0,224	0,012	Signifikan
Constanta (Bo)	1,385				

Dependent Variabel = Kepatuhan

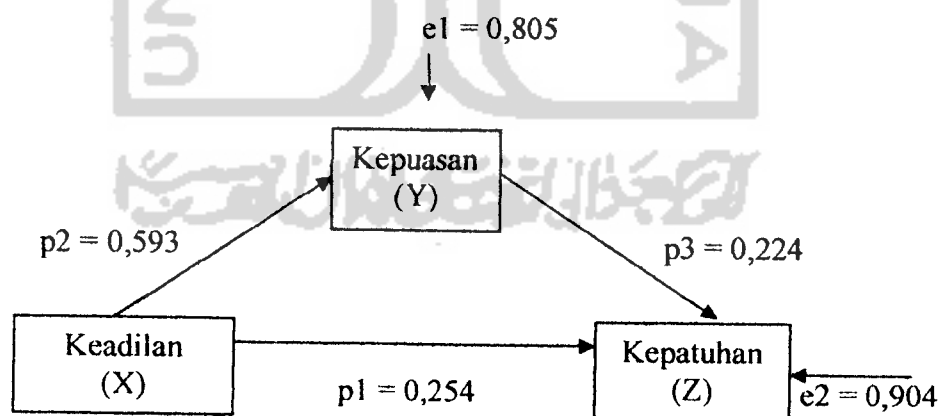
Standar Error = 0,33271

Adjusted R Square = 0,172

<i>R Square</i>	= 0,182
<i>Multiple R</i>	= 0,426
<i>F hitung</i>	= 18,099
<i>Signif F</i>	= 0,000

Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai standarized beta untuk keadilan 0,254 dengan signifikan pada 0,04 yang berarti keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan dan kepuasan 0,224 dengan signifikan pada 0,012 yang berarti kepuasan mempengaruhi kepatuhan. Nilai standarized beta keadilan 0,254 merupakan nilai jalur path p1 dan nilai standarized beta kepuasan 0,224 merupakan nilai jalur path p3. Besarnya nilai $e1 = \sqrt{(1-0,351)} = 0,805$ dan besarnya nilai $e2 = \sqrt{(1-0,182)} = 0,904$. Hasil penghitungan tersebut diatas akan dimasukkan pada pola gambar yang ditunjukkan pada gambar 4.2 sebagai berikut

Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)



Sumber : data diolah 2007.

Hasil keseluruhan analisis jalur menunjukkan bahwa Keadilan berpengaruh langsung pada kepatuhan juga berpengaruh secara langsung melalui kepuasan (sebagai variabel intervening) lalu ke

kepatuhan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,254 sedang besarnya pengaruh tidak langsung yaitu $(0,593) \times (0,224) = 0,1328$. Atau total pengaruh keadilan ke kepatuhan $= 0,254 + (0,593 \times 0,224) = 0,386$.

4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi keadilan yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: keadilan *distributif, prosedural dan keadilan interaksional* terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi di KPP Yogya II di nyatakan dalam model sebagai berikut :

Tahap I :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan Wajib Pajak

X₁ = *Prosedural*

X₂ = *Interaksional*

X₃ = *Prosedural*

a = Nilai konstanta.

1. Tahap I untuk mengetahui pengaruh dimensi keadilan terhadap kepuasan:

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi keadilan yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: keadilan *distributif, prosedural dan keadilan interaksional* terhadap kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, pada tahapan ini pengujian dilakukan pada dimensi keadilan

terhadap kepuasan, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keadilan yang diberikan oleh kantor pajak dapat mempengaruhi kepuasan WP.

Maka berdasarkan analisis yang digunakan pada program SPSS 11.0 maka hasil regresi akan dituangkan pada Tabel 4.12 sebagai berikut.

Tabel 4.12
Hasil Regresi Variabel Keadilan
Terhadap Variabel Kepuasan

Variabel	Regresion Coeficient	Sig t	partial (r)	r ²
<i>Distributif</i>	0,00309	0,654	0,035	1,225 ⁻⁰³
<i>Prosedural</i>	0,135	0,113	0,124	0,015
<i>Interaksional</i>	-0,00720	0,272	-0,086	7,225 ⁻⁰³
Signif F				0,207
<i>Adjusted R Square</i>				0,010
Constanta (Bo)				2,621

Sumber : data diolah 2007

Pada Tabel 4.12 di atas perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 11.0 didapat hasil sebagai berikut:

$$a = 2,621$$

$$b_1 = 0,00309$$

$$b_2 = 0,135$$

$$b_3 = -0,00720$$

Jadi persamaan garis regresinya adalah:

$$Y = 2,621 + 0,00309X_1 + 0,135X_2 - 0,00720X_3$$

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta (a) adalah sebesar 2,621 Berarti jika nilai *Distributif, Prosedural, dan Interaksional*, adalah nol maka nilai kepuasan pada wajib pajak KPP Yogya II adalah sebesar 2,621.

Variabel *Distributif* (X_1) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,00309. Berarti bila variabel *reliability* (X_1) meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 0,00309 dengan anggapan variabel *Prosedural, dan Interaksional* tetap. Dengan sig t sebesar 0,654 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Distributif* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Tidak signifikannya variabel ini dikarenakan wajib pajak merasa pegawai kantor pajak tidak menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP, Kantor pajak tidak sesuai memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP Kantor pajak tidak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP

Variabel *Prosedural* (X_2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,135. Berarti bila variabel *assurance* meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 0,135 dengan anggapan variabel *Distributif, dan Interaksional* tetap Dengan sig t sebesar 0,113 yang diatas 0,05 maka variabel *Prosedural* tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Ini dikarenakan Kantor pajak tidak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP, Kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran

yang tidak sama kepada setiap WP, Kantor pajak tidak memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP, juga Pegawai kantor pajak tidak memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak.

Variabel *Interaksional* (X_3) merupakan variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan wajib pajak dengan koefisien regresi yang negatif sebesar -0,00720. Berarti bila variabel *Interaksional* meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan wajib pajak meningkat sebesar -0,00720 dengan anggapan variabel *Distributif*, dan *Prosedural*, tetap. Dengan sig t sebesar 0,272 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Interaksional* tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Ini dikarenakan oleh Setiap WP merasa tidak mendapatkan rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak, Setiap WP tidak mendapatkan rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak, dan Setiap WP merasa tidak mendapatkan keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak.

2. Tahap II untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan :

Pada tahapan ini pengujian Regresi dilakukan pada variabel kepuasan terhadap kepatuhan, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan yang diterima WP dalam proses pembayaran pajak dapat mempengaruhi kepatuhan mereka. Maka berdasarkan analisis yang digunakan pada program SPSS 11.0 hasil regresi akan dituangkan pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Regresi Variabel Kepuasan
Terhadap Variabel Kepatuhan

Variabel	Regresion Coeficient	Sig t	partial (r)	r ²
<i>Distributif</i>	0,112	0,220	0,096	9,216 ⁻⁰³
<i>Prosedural</i>	0,352	0,000	0,323	0,104
<i>Interaksional</i>	-0,00498	0,507	-0,052	2,704 ⁻⁰³
Signif F	0,000			
<i>Adjusted R Square</i>	0,169			
Constanta (Bo)	1,775			

Sumber : data diolah 2007

Pada Tabel 4.13 di atas perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 11.0 Didapat hasil sebagai berikut:

$$a = 1,775$$

$$b_1 = 0,112$$

$$b_2 = 0,352$$

$$b_3 = -0,00498$$

Jadi persamaan garis regresinya adalah:

$$Y = 1,775 + 0,112X_1 + 0,352X_2 - 0,00498X_3$$

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta (a) adalah sebesar 1,775 Berarti jika nilai kepuasan pada *Distributif, Prosedural, dan Interaksional*, adalah nol maka nilai kepatuhan pada wajib pajak KPP Yogya II adalah sebesar 1,775..

Variabel kepuasan pada *Distributif* (X_1) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,112. Berarti bila variabel kepuasan pada *Distributif* (X_1)

meningkat sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,112 dengan anggapan variabel kepuasan pada *Prosedural*, dan *Interaksional* tetap Dengan sig t sebesar 0,220 yang berada diatas 0,05 maka variabel kepuasan pada *Dsitributif* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak signifikannya variabel ini dikarenakan Wajib pajak tidak puas dengan penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP, Wajib Pajak merasa tidak puas karena merasa kantor pajak tidak memberikan kelabihan pembayaran pajak pada setiap WP, Juga Wajib pajak tidak merasa puas dengan penetapan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP

Variabel kepuasan pada *Prosedural* (X_2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi yang positif sebesar 0,352. Berarti bila variabel kepuasan pada *Prosedural* meningkat sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,352 dengan anggapan variabel kepuasan pada *Distributif*, *Interaksional* tetap Dengan sig t sebesar 0,000 yang jauh dibawah 0,05 maka variabel *Prosedural* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel kepuasan pada *Interaksional* (X_3) merupakan variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi yang negatif sebesar -0,00498. Berarti bila variabel kepuasan pada *Interaksional* meningkat sebesar satu satuan maka kepatuhan wajib pajak

meningkat sebesar 0,129 dengan anggapan variabel kepuasan pada *Distributif dan Interaksional* tetap. Dengan sig t sebesar 0,057 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Interaksional* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tidak signifikannya variabel ini disebabkan oleh WP tidak merasa mendapatkan hormat selama proses pembayaran pajak, WP tidak merasa nyaman dalam proses pembayaran pajak, WP merasa tidak mendapatkan keramahan dalam proses pembayaran pajak.

4.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

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

1. Pada pengaruh variabel Keadilan terhadap kepuasan.

Pada hasil pengujian variabel keadilan terhadap kepuasan, menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,028 yang menunjukkan variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 2,8% sisanya sebesar 97,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis.

2. Pada pengaruh variabel kepuasan terhadap kepatuhan.

Pada hasil pengujian variabel keadilan terhadap kepuasan, menunjukkan besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,184 yang menunjukkan variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi

variabel tidak bebas sebesar 18,4% sisanya sebesar 81,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis.

4.7. Uji f.

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh positif semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen digunakan uji F. Analisis dari uji F (uji serentak) dimaksudkan untuk membuktikan dari penelitian yang menyatakan bahwa variabel independen atau variabel bebas secara serentak berpengaruh positif terhadap variabel dependen atau variabel terikat dengan melihat hasil signifikan dan membandingkannya dengan taraf signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).

1. Pada pengaruh variabel keadilan terhadap kepuasan.

Pada pengujian variabel keadilan terhadap kepuasan dimaksudkan untuk membuktikan dari penelitian yang menyatakan bahwa variabel independen atau variabel bebas secara serentak berpengaruh positif terhadap variabel dependen atau variabel terikat dengan melihat hasil signifikan dan membandingkannya dengan taraf signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil uji F (secara bersama-sama)
Variabel Keadilan terhadap kepuasan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.464	3	.155	1.537	.207(a)
	Residual	16.291	162	.101		
	Total	16.755	165			

Sumber : data diolah 2007

Hasil uji F Regresi dengan menggunakan program SPSS 11 diketahui bahwa probabilitas untuk dimensi *distributif Prosedural*, dan *Interaksional*, terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo, adalah 0,207. Dikarenakan nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 dari taraf signifikansi $0,207 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel keadilan yang terdiri dari tiga dimensi tersebut diatas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

2. Pada pengaruh variabel kepuasan terhadap kepatuhan.

Pada pengujian variabel kepuasan terhadap kepatuhan dimaksudkan untuk membuktikan apakah dari penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa variabel independen atau variabel bebas secara serentak berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen atau variabel terikat dengan melihat hasil signifikan dan membandingkannya dengan taraf signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil uji F (secara bersama-sama)
Variabel Kepuasan terhadap kepatuhan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.065	3	1.355	12.206	.000(a)
	Residual	17.985	162	.111		
	Total	22.051	165			

Sumber : data diolah 2007

Hasil uji F Regresi dengan menggunakan program SPSS 11 diketahui bahwa probabilitas untuk dimensi kepuasan *distributif Prosedural*, dan *Interaksional*, terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai

Mojo, adalah 0,00. Dikarenakan nilai probabilitas lebih kecil dari taraf signifikansi $0,00 < 0,05$ maka maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kepuasan yang terdiri dari tiga dimensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan

4.8. Uji t.

Analisis dari hasil uji parsial (uji t) dimaksudkan untuk membuktikan dari penelitian yang menyatakan masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya atau dependen. Dengan masing-masing atribut bebasnya menggunakan taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$).

1. Pada pengaruh variabel keadilan terhadap kepuasan.

Pada Uji t pengaruh keadilan terhadap kepuasan dimaksudkan untuk membuktikan dari penelitian yang menyatakan masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya atau dependen. Dengan masing-masing atribut bebasnya menggunakan taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil uji t (secara parsial)

Model		t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	10.918	.000			
	DISTRBTf	.449	.654	.092	.035	.035
	PROSEDRL	1.594	.113	.142	.124	.123
	INTERAK	-1.102	.272	-.027	-.086	-.085

Sumber : data diolah 2007

Hasil pengujian pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa dimensi *Distributif* terdapat nilai signifikan sebesar 0,654 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari nilai signifikan sebesar 0,05 atau $0,654 > 0,05$. maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh dimensi *Distributif* secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikan menunjukkan bahwa dimensi *Prosedural* terdapat nilai signifikan sebesar 0,113 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau $0,113 > 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh dimensi *Prosedural* secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikan menunjukkan bahwa dimensi *Interaksional* terdapat nilai signifikan sebesar 0,272 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau $0,272 > 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh dimensi *Interaksional* secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2. Pada pengaruh variabel kepuasan terhadap kepatuhan.

Pada Uji t pengaruh kepuasan terhadap kepatuhan dimaksudkan untuk membuktikan dari penelitian yang menyatakan masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel terikatnya atau dependen. Dengan masing-masing atribut bebasnya menggunakan taraf signifikan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil uji t (secara parsial)

Model		t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	6.966	.000			
	KDISTRIB	1.232	.220	.272	.096	.087
	KPROSED	4.340	.000	.419	.323	.308
	KINTERAK	-.665	.507	.215	-.052	-.047

Sumber : data diolah 2007

Hasil pengujian pada Tabel 4.17 menunjukkan bahwa kepuasan pada dimensi *Distributif* terdapat nilai signifikansi sebesar 0,220 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikan sebesar 0,05 atau $0,220 > 0,005$ hasil tersebut dapat membuktikan H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pada dimensi *Distributif* secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikan menunjukkan bahwa kepuasan pada dimensi *Prosedural* terdapat nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikan sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh kepuasan pada dimensi *Prosedural* secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian signifikan menunjukkan bahwa kepuasan pada dimensi *Interaksional* terdapat nilai signifikansi sebesar 0,507 yang berarti nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikan sebesar 0,05 atau $0,507 > 0,05$. Nilai tersebut dapat membuktikan H_0 diterima dan H_a ditolak,

yang berarti bahwa tidak ada pengaruh kepuasan pada dimensi *Interaksional* secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.9. Uji Kruskal Wallis.

Hipotesis ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh atau perbedaan keadilan, kepuasan dan kepatuhan wajib pajak terhadap pelayanan di KPP Yogya II 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 dan jika probabilitas kurang dari 0.05 maka H_0 ditolak yang artinya terdapat perbedaan penilaian tingkat Keadilan, kepuasan serta kepatuhan berdasarkan kelompok gender. Hasil analisis Kruskal Wallis dapat ditunjukkan pada tabel 4.18 dsampai dengan tabel 4.20.

1. Perbedaan penilaian tingkat keadilan WP berdasarkan jenis kelamin

Uji Kruskal-Wallis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan antar kelompok amatan. Uji ini dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya perbedaan tingkat keadilan berdasarkan jenis kelamin. Maka berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hasil dari pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 4.18 sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Analisis Kruskal-Wallis Keadilan

Variabel Keadilan	Gender		Sig	Ket
	P	W		
Distributif				
penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP	3,00	2,95	0,349	TS
pemberian pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP	2,94	2,84	0,306	TS
penetapan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP	2,87	2,89	0,739	TS
Prosedural				
Pemberlakuan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP	3,06	3,00	0,176	TS
pemberlakuan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP	2,98	2,93	0,514	TS
Pemberlakuan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP	2,90	2,86	0,619	TS
pemberian kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak	2,94	2,81	0,177	TS
Interaksional				
WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak	3,08	2,88	0,011	S
WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak	3,01	2,83	0,028	S
WP mendapat keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak	2,96	2,86	0,234	TS

Sumber : data diolah 2007

Dari hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada tabel 4.18 menunjukkan tentang Keadilan yang diberikan KPP Yogya II kepada wajib pajak dalam proses pembayaran pajak. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kelompok pria memiliki Keadilan tertinggi pada dimensi *Interaksional*, yaitu dalam hal Keadilan dimana setiap WP mendapatkan rasa hormat yang sama dalam proses pembayaran dengan nilai gap sebesar 3,08. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan pemberian rasa hormat kepada setiap WP akan berpengaruh terhadap keadilan yang diberikan

KPP Yogya II. Keadilan terendah dicapai oleh wajib pajak pria pada dimensi *Distributif*, dengan gap sebesar 2,87 dimana kebanyakan wajib pajak pria menyimpulkan bahwa kantor pajak tidak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh WP. Sehingga kecenderungan wajib pajak pria lebih menitik beratkan pada dimensi Interaksional dengan asumsi bahwa mereka menerima rasa hormat selama proses pembayaran pajak.

Begitu juga dengan responden wanita, kepuasan tertinggi terjadi pada dimensi Prosedural dimana kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama pada setiap WP dengan nilai gap sebesar 3,00. Sedangkan kepuasan terendah terjadi pada dimensi Interaksional yaitu mereka merasa mendapatkan kenyamanan yang sama selama proses pembayaran pajak dengan gap sebesar 2,83. Dengan demikian kecenderungan wanita lebih menilai Keadilan pada dimensi Prosedural yakni pada waktu kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama pada setiap WP

Kesimpulan: Bahwa pada wajib pajak pria mereka lebih menitik beratkan pada dimensi Interaksional dengan asumsi bahwa mereka menerima rasa hormat selama proses pembayaran pajak.

Sedangkan pada wajib pajak wanita lebih menilai Keadilan pada dimensi Prosedural yakni pada waktu kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama pada setiap WP.

2. Perbedaan penilaian tingkat kepuasan WP berdasarkan jenis kelamin.

Uji Kruskal-Wallis pada tingkat kepuasan WP berdasarkan jenis kelamin, digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan penilaian antar kelompok amatan. Uji ini dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin. Maka berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hasil dari pengolahan data pada perbedaan penilaian tingkat kepuasan WP berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Analisis Kruskal-Wallis Kepuasan

Variabel Keadilan	Gender		Sig	Ket
	P	W		
Distributif				
Puas penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar	2,94	3,00	0,287	TS
Puas pemberian pengembalian kelebihan pembayaran pajak	2,91	2,83	0,240	TS
Puas penetapan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar	2,88	2,93	0,527	TS
Prosedural				
Puas pemberlakuan prosedur pembayaran pajak yang sama	2,94	2,89	0,590	TS
Puas pemberlakuan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama	2,86	2,72	0,134	TS
Puas pemberlakuan kebijakan pembayaran denda yang sama	2,91	2,79	0,143	TS
Puas pemberian kecepatan pelayanan waktu yang sama	2,87	2,84	0,682	TS
Interaksional				
Puas mendapat rasa hormat	2,94	2,86	0,265	TS
Puas mendapat rasa nyaman	2,90	2,86	0,572	TS
Puas mendapat keramahan	2,90	2,86	0,580	TS

Hasil perhitungan Kruskal Wallis Test pada Tabel 4.19 Kelompok Wajib Pajak di KPP Yogya II menunjukkan, bahwa dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada dimensi Distributif, kelompok pria memiliki kepuasan tertinggi yaitu pada wajib pajak merasa puas dengan penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh WP, kemudian dimensi Prosedural, yaitu pria merasa puas dengan pemberlakuan prosedur pembayaran pajak yang sama, juga pada dimensi Interaksional, yaitu pria merasa puas dengan mendapatkan rasa hormat dari kantor pajak dengan rata-rata gap sebesar 2,94. Hal ini dapat disimpulkan dengan dengan penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh WP, pemberlakuan prosedur pembayaran pajak yang sama, dan mendapatkan rasa hormat dari kantor pajak akan ber pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kepuasan terendah dicapai oleh wajib pajak pria pada dimensi Prosedural, yaitu kebanyakan wajib pajak pria menyimpulkan bahwa kepuasan yang terendah terdapat pada dalam pemberlakuan pengembalian kelebihan pajak merka merasa tidak puas dengan rata-rata gap sebesar 2,86. Sehingga kecenderungan kepuasan pada wajib pajak pria lebih menitikberatkan pada dimensi Distributif yaitu penetapan pengembalian pajak, Prosedural yaitu pemberlakuan prosedur pembayaran pajak dan dimensi Interaksional yaitu mendapat rasa hormat dari kantor pajak.

Kelompok wajib pajak wanita memiliki kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Distributif yaitu dalam hal penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP, dengan nilai gap sebesar 3,00.

Sedangkan kepuasan terendah wajib pajak wanita terdapat pada dimensi Prosedural yaitu pada pemberlakuan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama dengan nilai gap sebesar 2,72. Dengan demikian kecenderungan wajib pajak wanita menilai kepuasan dilihat dari dimensi Distributif yaitu dalam hal dalam hal penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP.

Kesimpulan: Bahwa pada wajib pajak pria mereka lebih menitik beratkan pada dimensi Distributif yaitu penetapan pengembalian pajak, Prosedural yaitu pemberlakuan prosedur pembayaran pajak dan dimensi Interaksional yaitu mendapat rasa hormat dari kantor pajak. Sedangkan pada wajib pajak wanita mereka cenderung menilai kepuasan dilihat dari dimensi Distributif yaitu dalam hal dalam hal penetapan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP.

3. Perbedaan penilaian tingkat kepatuhan WP berdasarkan jenis kelamin.

Uji Kruskal-Wallis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya perbedaan antar kelompok amatan. Uji ini dimaksudkan untuk menguji ada tidaknya perbedaan tingkat kepatuhan berdasarkan jenis kelamin. Maka berdasarkan analisis yang telah dilakukan , hasil dari pengolahan data dapat dilihat pada Tabel 4.20 sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Analisis Kruskal-Wallis Kepatuhan

Variabel Kepatuhan	Gender		Sig	Ket
	P	W		
Bersedia terus membayar pajak	3,04	3,00	0,431	TS
Tidak bersedia menerima tawaran dari pihak lain	2,93	2,96	0,726	TS
Bersedia memahami peraturan perpajakan	2,94	2,89	0,496	TS

Sumber : data diolah 2007

Pada hasil Tabel tersebut diatas, kelompok wajib pajak pria yang mempunyai kepatuhan yang tertinggi terlihat pada kepatuhan untuk terus membayar pajak pada periode yang akan datang dengan nilai gap sebesar 3,04. Sedangkan kepatuhan yang terendah terlihat pada tidak bersedianya untuk menerima tawaran dalam proses pembayaran pajak yang tidak sesuai prosedur dari orang (pihak) lain dengan nilai gap sebesar 2,93, berarti ada kemungkinan wajib pajak tidak mengikuti atau adanya penyimpangan dalam prosedur pembayaran pajak. Dengan demikian kecenderungan wajib pajak pria menilai kepatuhan yaitu dengan terus membayar pajak pada periode yang akan datang.

Kelompok wajib pajak wanita yang memiliki kepatuhan tertinggi terlihat pada bersedianya setiap wajib pajak untuk terus membayar pajak pada masa mendatang dengan nilai gap sebesar 3,00. Sedangkan untuk kepatuhan terendah terlihat pada tidak bersedianya untuk memahami peraturan perpajakan di masa mendatang dengan nilai gap sebesar 2,89. Dengan demikian kecenderungan wajib pajak wanita menilai kepatuhan yaitu pada kesediaan untuk membayar pajak pada periode yang akan

datang. Karena pada dasarnya membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara atau setiap wajib pajak.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa seluruh dimensi pada masing-masing dimensi dari keadilan, kepuasan maupun kepatuhan rata-rata menunjukkan tidak signifikan, sedangkan yang menunjukkan signifikan yaitu pada dimensi Keadilan Interaksional pada WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak, juga pada dimensi keadilan Interaksional yaitu WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak Hal ini berarti tidak ada perbedaan penilaian keadilan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berdasarkan jenis kelamin Hasil ini mendukung hipotesis yang menyatakan “Tidak ada perbedaan penilaian tingkat keadilan, terhadap kepuasan serta kepatuhan wajib pajak yang diberikan oleh KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo berdasarkan gender atau jenis kelamin.

4.10. Pembahasan hasil penelitian

Dari hasil analisis pengaruh Keadilan yang terdiri dari dimensi *Distributif, Prosedural, dan Interaksional* terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo dengan menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis), Analisis Regresi Berganda, dan Analisis Kruskal-Wallis.

- a. Pada hasil Analisis Jalur menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara Keadilan terhadap kepuasan wajib pajak, dan adanya hubungan secara langsung antara Keadilan terhadap kepatuhan dan kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II.
- b. Hasil analisis regresi linier berganda pada pengaruh keadilan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak menunjukkan tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari dimensi Keadilan yang terdiri dari *Distributif, Prosedural dan Interaksional* secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Yogya II. Ketidak signifikan ketiga variabel ini ditunjukkan dengan ketidak signifikan yang lebih besar dari 5%. Sedangkan kenaikan dan turunnya keadilan dari ketiga variabel tidak mempengaruhi kepuasan wajib pajak, sehingga tidak ada pengaruh antara keadilan terhadap kepuasan wajib pajak. Secara parsial menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan dari ketiga dimensi Keadilan yang terdiri *Distributif, Prosedural dan Interaksional* terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Yogya II. Sedangkan hasil analisis pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan tidak adanya pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak dari dimensi *Prosedural, distributif dan Interaksional* yang menunjukkan bahwa dimensi dari keadilan ini tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II. Secara parsial ada pengaruh signifikan dari kepuasan wajib pajak

pada dimensi kepuasan *Prosedural* terhadap kepatuhan, akan tetapi pada dimensi *Distributif dan Interaksional* tidak ada pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pajak di KPP Yogya II.

Dengan demikian apa yang sudah dan harus diberikan oleh KPP Yogya II, dalam pencapaian tujuan kepuasan WP dan tetap eksis dalam memberikan kepuasan kepada wajib pajak, mereka harus berusaha untuk memenuhi kriteria keadilan yang akan memuaskan WP yaitu dengan menetapkan keadilan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP, Kantor pajak akan memberikan keadilan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP, Kantor pajak menetapkan keadilan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP, Kantor pajak memberlakukan keadilan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP, Kantor pajak memberlakukan keadilan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP, Kantor pajak memberlakukan kebijakan keadilan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP, Pegawai kantor pajak memberikan keadilan kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak, Setiap WP menginginkan keadilan dalam mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak, Setiap WP mendapat keadilan dari rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak, Setiap WP mendapat keadilan dan keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak. Sedangkan Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan kantor pajak yang memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP,

mereka puas dengan kantor pajak yang memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP, dan mereka puas dengan pegawai kantor pajak yang memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak. Sedangkan pengaruh Keadilan yang diberikan oleh kantor pajak dan kepuasan wajib pajak secara garis besar tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak dapat juga dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang diberikan oleh kantor pajak dalam proses pembayaran pajak seperti, dengan pengetahuan dan kesopanan pegawai pajak yang dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada wajib pajak, kemauan dari pegawai untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan cepat, kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan pegawai, dan peralatan modern serta fasilitas fisik yang modern sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak

c. Hasil uji Kruskal Wallis berdasarkan jenis kelamin atau gender yang menunjukkan ada perbedaan yaitu pada keadilan dimensi *Interaksional* yaitu bahwa setiap WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak, dan setiap WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak. Sedangkan secara garis besar dalam uji Kruskal Wallis ini tidak ada perbedaan secara signifikan Hal ini berarti "Tidak ada perbedaan penilaian keadilan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak secara umum berdasarkan jenis kelamin".

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.2 Kesimpulan

Penelitian dilaksanakan di KPP Yogya II menempati gedung di Jalan Kyai Mojo, dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Gunung Kidul, Sleman, dan Kulon Progo. Dengan obyek penelitian yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Kuesioner yang diolah sebanyak 166 eksemplar. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keadilan yang diberikan kantor pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dan meneliti perbedaan penilaian keadilan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berdasarkan jenis kelamin atau gender. Berdasarkan hasil pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Analisis Jalur terdapat hubungan positif antara keadilan terhadap kepuasan wajib pajak, dengan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II. Ini ditunjukkan pada persamaan (1) nilai standarized beta keadilan sebesar 0,593 dan signifikan pada 0,000 yang berarti keadilan mempengaruhi kepuasan. Nilai koefisien standardized beta 0,593 merupakan nilai path atau jalur p2. Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai standarized beta untuk keadilan 0,254 dengan signifikan pada 0,04 yang berarti keadilan berpengaruh terhadap kepatuhan dan kepuasan 0,224 dengan signifikan pada 0,012 yang berarti kepuasan mempengaruhi kepatuhan. Nilai

standardized beta keadilan 0,254 merupakan nilai jalur path p1 dan nilai standardized beta kepuasan 0,224 merupakan nilai jalur path p3. Besarnya nilai $e1 = \sqrt{(1-0,351)} = 0,805$ dan besarnya nilai $e2 = \sqrt{(1-0,182)} = 0,904$

2. Berdasarkan Analisis Regresi Berganda yang menunjukkan pengaruh dimensi keadilan terhadap kepuasan wajib pajak yang terdiri dari dimensi Distributif dengan taraf signifikan (sig t) sebesar 0,654 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Distributif* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Pada dimensi, Prosedural Dengan sig t sebesar 0,113 yang diatas 0,05 maka variabel *Prosedural* juga tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dengan taraf signifikan 0,038, dan pada dimensi Interaksional Dengan sig t sebesar 0,272 yang berada diatas 0,05 maka variabel *Interaksional* tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Jadi dari ketiga dimensi keadilan tidak ada satu pun variabel dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak di KPP Yogya II. Ini didukung dengan diperolehnya F_{hitung} sebesar 1,537 lebih kecil dari F_{tabel} dengan $DF = (N-k-1) : (166-5-1) = 160$, dengan Regresion = 5 dan DF Residual = 160 maka didapat F_{tabel} 2,271. Karena F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak, atau dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara Keadilan yang terdiri dari dimensi *distributif*, *Prosedural*, dan *Interaksional*, terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo.

3. Berdasarkan Analisis Regresi Berganda yang menunjukkan pengaruh kepuasan wajib pajak pada variabel keadilan yang terdiri dari dimensi Distributif dengan taraf signifikansi 0,220, Prosedural dengan taraf signifikan 0,000, Interaksional dengan taraf signifikan 0,057. Kepuasan wajib pajak dari ketiga dimensi yang paling berpengaruh adalah dimensi Prosedural yang memiliki pengaruh positif dan nyata (signifikan) terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak di KPP Yogya II. Secara serempak ada pengaruh positif dimensi keadilan terhadap kepuasan wajib pajak, ini ditunjukkan dari F_{hitung} sebesar 12,206 lebih besar dari F_{tabel} dengan $DF = (N-k-1) : (166-5-1) = 160$, dengan Regresion = 5 dan DF Residual = 160 maka didapat F_{tabel} 2,271. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif secara serempak kepuasan wajib pajak pada dimensi *Distributif, Prosedural dan Interaksional*, terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo.
4. Hasil uji Kruskal Wallis berdasarkan jenis kelamin atau gender menunjukkan secara umum pada dimensi kualitas, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak tidak menunjukkan perbedaan secara signifikan. Hal ini berarti tidak ada perbedaan penilaian keadilan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak secara umum berdasarkan jenis kelamin.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan maka dapat disampaikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan demi kemajuan KPP Yogya II Jalan Kyai Mojo.

1. Pada Kantor Pelayanan Pajak atau KPP Yogya II diharapkan dapat memberikan perasaan keadilan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, karena apabila keadilan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh wajib pajak maka wajib pajak akan kehilangan kepercayaan dan menimbulkan ketidakpuasan WP terhadap kantor pajak dalam proses pembayaran pajak. Sehingga dan atau sebaiknya kantor pajak dan pegawai kantor pajak harus mampu meyakinkan wajib pajak dalam pelayanan mereka, karena pajak merupakan penerimaan terbesar yang membantu dalam proses pembangunan negara.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan keadilan dan kepuasan mereka dalam pembayaran pajak, karena dengan keadilan dalam penetapan besarnya pajak dan hak untuk mendapatkan kepastian hukum, maka wajib pajak sudah merasa memenuhi kewajibannya. Sehingga wajib pajak tidak merasa dirugikan, karena mereka telah membayar pajak akan tetapi wajib pajak tidak tahu apa hasil dari mereka membayar pajak.
3. Kantor pajak sebaiknya dalam memberikan perasaan Keadilan harus dapat lebih dioptimalkan, sebab dalam Variabel keadilan

yang terdiri dari tiga dimensi yaitu Distributif, Prosedural dan Interaksional karena terdapat pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

4. Manajemen KPP Yogya II secara khusus dan atau Dirjen Pajak secara umum perlu mengadakan survei atau penelitian terhadap keadilan, kepuasan dan kepatuhan wajib pajak untuk mengetahui tingkat keadilan yang diberikan memuaskan atau tidak dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, WE., C. Fornell and DR. Lehmann (1994), Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings Fro Sweden, *Journal o Marketing*, 58: 53-66.
- Barsky, JD. and R. Labagh (1992), Measurement, Market Research, Hotels and Motels, Factors, Customer Satisfaction, Consumer Attitudes, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33 (5): 37-44.
- 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.
- Chang, CH. and CY. Tu (2005), Exploring Store Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty Relationship: Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry, *Journal of American Academy of Business*, 7 (2): 197-202.
- Garbarino, E. and MS. Johnson (1999), The Different Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Consumer Relationship, *Journal of Marketing*, 63(2): 70-87.
- Ghozali, I (2005), *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gurau, C. and A. Ranchhod (2002), How to Calculate the Value of a Costumer— Measuring Costumer Satisfaction: a Platform for Calculating, Predicting and Increasing Customer Profitability, *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 10 (3): 203-219.
- 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.
- Kotler, P . 2002, *Marketing Management*. 10thEdition. Edition. Eaglewood Cliffs, New Jesey, Prentice Hall.
- Kotler, P. and KL. Keller (2006), *Marketing Management*, 12th ed., New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Amstrong (1993), *Manajemen Pemasaran : ''Analisis Perencanaan & Pengendalia''* Alih Bahasa Gunawan Hutaaruk &Ellen Gunawan, Edisi Keenam, jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lawton, JL., D. Weaver and B. Faulkner (1998), Customer Satisfaction in Australian Timeshare Industry, *Journal of Travel Research*, 37(1): 30-38.

- Lee, J., J. Lee and L. Feick (2001), The Impact of Switching Costs on the Consumer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France, *Journal of Service Marketing*, 15(1): 35-48.
- Lovelock, C. and J. Wirtz (2004), *Service Marketing: People, Technology and Strategy*, 5th ed., Singapore: Pearson Prentice Hall
- Mowen, JC. and M. Minor (1998), *Consumer Behavior*, 5th ed., New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Parasuraman, A., VA. Zeithaml and L. Berry (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Futura Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50
- Siti Resmi, (2005), *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi 2, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kedua, Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset, Aplikasi dan Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : FE UII.
- Waluyo, (2005), *Perpajakan Indonesia*, Edisi 5, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- 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., RT. Rust and KN. Lemon (2001), the Costumer Pyramid: Creating and Serving Profitable Customers, *California Management Review*, 43(4): 118-142.
- Zeithaml, VA., MJ. Bitner and DD. Gremler (2006), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th ed., Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

LAMPIRAN



Lampiran 1: Angket Penelitian.

Kepada Yth.

Saudara Responden Penelitian

Di Yogyakarta.

Dalam rangka penelitian yang akan kami lakukan tentang **“Pengaruh Keadilan 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 dan keadilan yang telah diberikan Kantor Pajak, serta tingkat kepuasan dan loyalitas 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,

Albari dan Tim.

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 PERTAMA:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini **berkenaan dengan Keadilan 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
Keadilan Distributif					
1.	Kantor pajak menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP				
2.	Kantor pajak akan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP				
3.	Kantor pajak menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP				
Keadilan Prosedural					
4.	Kantor pajak memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP				
5.	Kantor pajak memberlakukan peraturan pengembalian				

	kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP				
6.	Kantor pajak memberlakukan kebijakan pembayaran denda yang sama kepada setiap WP				
7.	Pegawai kantor pajak memberikan kecepatan pelayanan waktu yang sama kepada setiap wajib pajak				
	Keadilan Interaksional				
8.	Setiap WP mendapat rasa hormat yang sama selama proses pembayaran pajak				
9.	Setiap WP mendapat rasa nyaman yang sama selama proses pembayaran pajak				
10.	Setiap WP mendapat keramahan yang sama selama proses pembayaran pajak				

BAGIAN KEDUA:

Pertanyaan pada bagian di bawah ini berkenaan dengan Kepuasan Anda setelah memperoleh keadilan 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
	Keadilan distributif				
1.	Saya puas dengan kantor pajak yang menetapkan jumlah pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP				
2.	Saya puas dengan kantor pajak yang akan memberikan pengembalian kelebihan pembayaran pajak kepada setiap WP				
3.	Saya puas dengan kantor pajak yang menetapkan jumlah denda pajak yang seharusnya dibayar oleh setiap WP				
	Keadilan prosedural				
4.	Saya puas dengan kantor pajak yang memberlakukan prosedur pembayaran pajak yang sama kepada setiap WP				
5.	Saya puas dengan kantor pajak yang memberlakukan peraturan pengembalian kelebihan pembayaran yang sama kepada setiap WP				
6.	Saya puas dengan kantor pajak yang memberlakukan				

	gender	distri1	distri2	distri3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedri4	inter1	inter2	inter3
1	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
6	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00
7	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
8	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
10	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
12	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00
13	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
17	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
20	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
21	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
23	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
25	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
										4.00	4.00

	kdistr1	kdistr2	kdistr3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
1	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
8	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
9	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
10	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
11	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
12	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
14	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
15	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
17	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
18	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
19	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
23	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
25	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

	patuh2	patuh3	distrbf	prosedri	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33
4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
5	3.00	3.00	2.33	2.50	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.75	4.00	2.50	2.89	3.00
7	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.89	3.58	4.00
8	2.00	3.00	2.67	2.75	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	2.67	2.61	2.72	2.67
10	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	2.67	2.00	2.00	3.00	2.22	3.00
11	3.00	2.00	2.67	2.75	2.33	3.00	3.00	3.00	2.78	2.89	3.00
12	3.00	2.00	2.67	3.00	3.00	2.67	2.50	2.67	2.69	2.72	2.67
13	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	2.89	2.67
14	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.11	3.00	3.00
15	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	2.00	2.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
17	3.00	3.00	2.67	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	2.33
18	4.00	4.00	4.00	3.75	3.00	2.67	3.00	3.00	2.89	2.89	3.00
19	3.00	3.00	2.33	3.00	2.67	3.00	3.75	3.00	3.81	3.25	4.00
20	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	2.67	3.00	3.00	2.58	2.89	3.00
21	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
22	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67
23	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
24	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	2.67
25	3.00	3.00	2.33	2.75	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
					3.67			3.00	3.03	2.89	3.00

	kdistir1	kdistir2	kdistir3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
26	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
27	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
29	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
30	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
31	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
32	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
33	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
34	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
35	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
36	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
37	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
38	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
39	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
40	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
41	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
42	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
43	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
44	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
45	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
46	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
47	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
48	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
49	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
50	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

	patuh2	patuh3	distrbt	prosedri	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
26	3.00	3.00	2.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	3.00
27	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
28	3.00	3.00	3.67	2.75	3.67	2.67	2.00	2.00	3.53	2.22	3.00
29	3.00	3.00	3.33	3.50	3.00	2.67	2.50	3.00	3.36	2.72	3.00
30	3.00	3.00	2.00	3.00	3.33	3.00	2.50	3.00	2.58	2.83	3.00
31	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	2.50	3.00	2.69	2.72	3.00
32	3.00	3.00	3.67	3.25	3.67	3.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.00
33	4.00	4.00	3.33	3.75	3.00	3.67	4.00	4.00	3.83	3.89	3.67
34	2.00	3.00	2.00	2.75	3.00	3.67	2.25	3.00	3.67	2.97	2.33
35	3.00	2.00	2.33	2.75	3.00	2.67	2.00	2.00	2.44	2.22	2.33
36	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
37	3.00	3.00	4.00	3.50	4.00	3.00	3.00	3.00	3.19	3.00	3.00
38	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
39	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
40	3.00	3.00	2.00	3.00	2.33	3.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.00
41	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	2.50	3.00	2.69	2.61	3.00
42	2.00	3.00	3.00	3.25	3.33	3.00	2.50	2.67	2.61	2.72	2.67
43	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.25	3.00	3.06	2.75	2.67
44	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	2.00	2.00	3.00	2.11	3.00
45	3.00	3.00	2.33	2.75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
46	2.00	3.00	2.67	2.50	2.67	3.00	3.00	3.00	3.11	3.00	3.00
47	3.00	3.00	3.33	2.50	3.33	3.00	2.50	2.67	2.69	2.72	2.67
48	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	2.78	2.78	3.00
49	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	2.67	2.53	2.72	2.67
50	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
			2.67	2.75	2.67	2.33	3.00	3.00	2.78	2.78	3.00

data Spss jawaban Responden

	gender	distri1	distri2	distri3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedr4	inter1	inter2	inter3
51	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
52	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
53	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
54	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
55	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
56	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00
57	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
58	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
59	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
60	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
61	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
62	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
63	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
64	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
65	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00
66	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	4.00
67	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
68	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
69	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
70	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
71	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
72	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00
73	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
74	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
75	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00

	kdistrin1	kdistrin2	kdistrin3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
51	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
52	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
53	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
54	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
55	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
56	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
57	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
58	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
59	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
60	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
61	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
62	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
63	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
64	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
65	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
66	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00
67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
68	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
69	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
70	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
71	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
72	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
73	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
74	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
75	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00

	patuh2	patuh3	distribf	prosedrl	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
51	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	2.67	2.75	3.00	2.89	2.81	3.00
52	2.00	3.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	2.67
53	4.00	4.00	2.67	3.00	3.00	3.67	3.75	3.00	3.47	3.47	4.00
54	4.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.67	2.67	3.33
55	4.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.67	3.00	3.00	3.22	3.22	3.67
56	3.00	3.00	2.67	3.00	2.67	2.67	2.25	2.67	2.61	2.53	3.00
57	3.00	3.00	3.67	3.75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
58	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.33	2.50	2.00	2.28	2.28	2.67
59	3.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
60	2.00	2.00	2.67	2.50	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33
61	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.28	3.00	2.67
62	4.00	3.00	2.33	2.50	2.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.33	3.33
63	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
64	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	2.89	2.89	3.00
65	2.00	2.00	3.00	3.50	3.33	3.67	3.75	3.00	3.78	3.47	2.33
66	4.00	3.00	3.33	3.00	3.67	2.67	2.25	2.67	2.58	2.53	3.67
67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.75	2.33	2.81	2.69	3.00
68	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	3.00
69	3.00	3.00	3.33	4.00	4.00	2.67	2.75	3.00	2.89	2.81	3.00
70	3.00	3.00	2.67	2.75	2.33	3.00	3.00	3.00	2.72	3.00	3.00
71	3.00	2.00	2.67	2.75	3.00	2.67	3.00	3.00	2.61	2.89	2.33
72	3.00	3.00	2.67	3.00	2.67	3.00	3.00	2.33	2.81	2.78	3.00
73	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.00
74	3.00	3.00	2.67	2.50	3.00	2.67	2.50	3.00	2.69	2.72	3.00
75	2.00	3.00	2.33	2.50	3.00	3.00	2.50	2.67	2.53	2.72	2.67

data upu jainwari 11/08/2007

	gender	distri1	distri2	distri3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedri4	inter1	inter2	inter3
76	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
77	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00
78	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
79	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
80	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
81	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
82	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
83	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
84	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
85	1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
86	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
87	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00
88	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
89	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
90	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00
91	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	2.00	2.00
92	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
93	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
94	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
95	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
96	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
97	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
98	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
99	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
100	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

www.kyberjournal.com

	kdistri1	kdistri2	kdistri3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
76	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
77	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
78	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
79	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
80	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
81	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
82	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
83	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
84	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
85	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
86	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
87	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
88	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
89	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
90	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
91	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
92	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
93	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
94	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
95	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
96	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
97	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
98	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
99	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
100	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

data ops jawabati responden

	patuh2	patuh3	distribf	prosedri	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
76	3.00	2.00	3.00	2.75	2.67	2.67	3.00	3.33	2.53	3.00	3.00
77	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.25	3.00	3.06	2.75	2.67
78	3.00	3.00	2.33	2.75	3.00	2.67	2.00	2.00	3.00	2.22	3.00
79	3.00	3.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
80	2.00	2.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	3.11	3.00	2.33
81	3.00	3.00	3.33	2.50	3.33	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
82	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
83	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	2.33	2.67	2.67	3.00
84	2.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	2.25	2.00	2.58	2.42	2.67
85	3.00	2.00	2.67	3.00	3.00	3.00	2.75	2.67	3.03	2.81	2.33
86	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.25	3.00	3.81	3.42	3.67
87	3.00	3.00	2.67	3.00	2.33	2.67	2.50	3.00	2.69	2.72	3.00
88	3.00	3.00	3.00	2.75	2.00	3.00	2.75	2.67	2.69	2.81	3.00
89	4.00	3.00	3.33	2.75	3.00	2.67	2.25	2.00	3.00	2.31	3.33
90	3.00	3.00	3.67	3.75	4.00	3.00	2.50	3.00	2.78	2.83	3.00
91	4.00	3.00	3.00	2.75	2.33	3.00	3.25	4.00	2.83	3.42	3.33
92	3.00	3.00	3.00	2.75	2.33	2.67	2.00	2.00	2.56	2.22	3.00
93	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
94	2.00	2.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
95	2.00	2.00	3.00	3.50	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33
96	3.00	3.00	2.67	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33
97	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
98	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
99	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.75	4.00	2.42	2.78	3.00
100	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.89	3.58	4.00
									3.00	3.00	3.00

	gender	distri1	distri2	distri3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedh4	inter1	inter2	inter3
101	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
102	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
103	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
104	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
105	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
106	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
107	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00
108	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
109	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00
110	1.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
111	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
112	1.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
113	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00
114	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
115	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
116	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
117	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
118	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00
119	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00
120	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
121	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
122	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
123	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
124	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
125	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00

	kdistri1	kdistrn2	kdistrn3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
101	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
102	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
103	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
104	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
105	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
106	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
107	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
108	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
109	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
110	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
111	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
112	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
113	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
114	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
115	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
116	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
117	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00
118	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
119	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
120	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
121	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
122	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
123	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
124	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
125	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00

data spss jawaban Responden

	patuh2	patuh3	distribf	prosedri	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
101	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	2.67	2.53	2.72	2.67
102	3.00	3.00	2.33	2.25	2.67	2.67	2.00	2.00	3.00	2.22	3.00
103	3.00	3.00	4.00	4.00	3.67	2.33	3.00	3.00	2.78	2.78	3.00
104	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
105	4.00	3.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67
106	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
107	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	3.00
108	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
109	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
110	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.03	2.78	2.33
111	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	2.78	2.89	3.00
112	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33
113	3.00	3.00	2.33	2.75	4.00	2.33	2.00	2.00	3.53	2.11	3.00
114	3.00	3.00	2.00	3.00	3.33	2.67	2.50	3.00	3.36	2.72	3.00
115	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	2.50	3.00	2.42	2.72	3.00
116	3.00	3.00	3.67	3.25	3.67	3.00	3.00	3.00	2.69	2.72	3.00
117	4.00	4.00	3.33	3.75	3.00	3.67	4.00	4.00	3.00	3.33	3.00
118	2.00	3.00	2.00	2.25	3.00	3.67	4.00	4.00	3.67	3.89	3.67
119	3.00	2.00	2.33	2.75	3.00	3.67	2.25	3.00	3.67	2.97	2.33
120	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	2.00	2.00	2.11	2.11	2.33
121	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
122	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.19	3.00	3.00
123	3.00	3.00	2.00	2.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
124	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	4.00	3.00	3.33	3.00
125	2.00	3.00	3.00	3.25	3.33	3.00	2.50	2.67	2.69	2.83	2.33
									2.53	2.72	2.67

	gender	distri1	distri2	distri3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedr4	inter1	inter2	inter3
126	1.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00
127	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
128	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
129	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
130	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
131	1.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
132	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
133	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
134	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
135	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
136	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
137	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00
138	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
139	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
140	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
141	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00
142	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
143	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
144	1.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
145	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
146	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00
147	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
148	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
149	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
150	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00

	kdistrn1	kdistrn2	kdistrn3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
126	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
127	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00
128	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
129	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
130	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
131	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
132	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00
133	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
134	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
135	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
136	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
137	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
138	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
139	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
140	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
141	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
142	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
143	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
144	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
145	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
146	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00
147	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
148	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
149	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
150	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

data Spss jawaban Responden

	patuh2	patuh3	distrbf	prosedri	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
126	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.25	3.00	2.97	2.75	2.67
127	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	2.00	2.00	3.00	2.11	3.00
128	3.00	3.00	2.33	2.75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
129	3.00	3.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	3.11	3.00	3.00
130	2.00	3.00	3.33	2.25	3.33	3.00	2.50	2.67	2.53	2.72	2.67
131	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	2.78	2.78	3.00
132	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.50	2.67	2.53	2.72	2.67
133	3.00	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
134	3.00	3.00	2.67	2.25	2.67	2.33	3.00	3.00	2.78	2.78	3.00
135	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	2.67	2.75	3.00	2.81	2.81	3.00
136	2.00	3.00	2.67	2.25	2.67	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	2.67
137	4.00	4.00	2.67	3.00	3.00	3.67	3.75	3.00	3.47	3.47	4.00
138	4.00	3.00	2.33	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.67	2.67	3.33
139	4.00	3.00	3.00	2.75	2.67	3.67	3.00	3.00	3.22	3.22	3.67
140	2.00	2.00	2.67	3.00	2.67	2.67	2.25	2.67	2.61	2.53	2.33
141	3.00	3.00	3.67	3.75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
142	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.33	2.75	2.00	2.83	2.36	2.67
143	3.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
144	4.00	4.00	2.67	2.50	2.67	3.67	3.75	3.00	3.47	3.47	4.00
145	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.67	2.67	3.33
146	4.00	3.00	3.00	2.50	3.00	3.67	3.00	3.00	3.22	3.22	3.67
147	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	2.25	2.67	2.61	2.53	3.00
148	3.00	3.00	3.67	3.75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
149	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.33	2.75	2.00	2.58	2.36	2.67
150	3.00	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

data Spss jawaban Responden

data Spss jawaban Responden

	gender	distrn1	distrn2	distrn3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedr4	inter1	inter2	inter3
151	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
152	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
153	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
154	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
155	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
156	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
157	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
158	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
159	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
160	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
161	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
162	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
163	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00
164	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
165	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
166	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

INDONESIA

Validity&Reliability Keadilan

y Kepuasan

ce saver) ***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

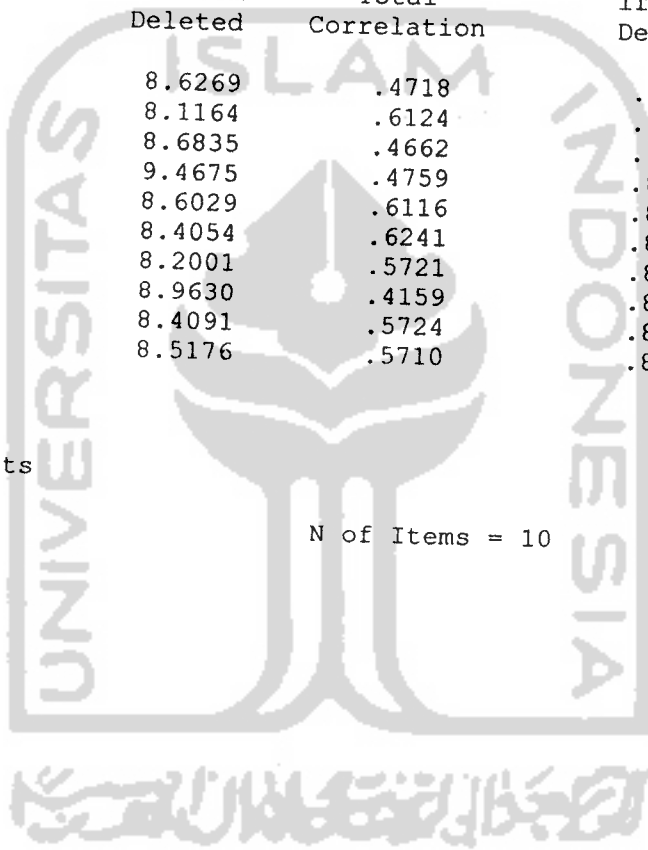
Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DISTRI1	26.4819	8.6269	.4718	.8318
DISTRI2	26.5422	8.1164	.6124	.8174
DISTRI3	26.5663	8.6835	.4662	.8321
PROSED1	26.4096	9.4675	.4759	.8332
PROSED2	26.4880	8.6029	.6116	.8190
PROSED3	26.5602	8.4054	.6241	.8169
PRSEDRL4	26.5542	8.2001	.5721	.8219
INTER1	26.4398	8.9630	.4159	.8360
INTER2	26.5000	8.4091	.5724	.8216
INTER3	26.5241	8.5176	.5710	.8219

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 10

Alpha = .8401



Kepat

ce saver

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PATUH1	5.8735	.7536	.4809	.6546
PATUH2	5.9578	.4406	.5658	.5701
PATUH3	5.9759	.6540	.5478	.5661

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 3

Alpha = .6951

Regression Path Analysis (persamaan 1)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEADILAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.348	.25740

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.889	1	5.889	88.885	.000 ^a
	Residual	10.866	164	.066		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.188	.182		6.514	.000
	KEADILAN	.580	.062	.593	9.428	.000

a. Dependent Variable: KPUASAN

Regression Path Analysis (persamaan 2)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KPUASAN, ^a KEADILAN		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.172	.33271

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.007	2	2.004	18.099	.000 ^a
	Residual	18.044	163	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.385	.264		5.238	.000
	KEADILAN	.285	.099	.254	2.883	.004
	KPUASAN	.257	.101	.224	2.544	.012

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepatuhan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINTERAK, KDISTRIB, ^a KPROSED		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429 ^a	.184	.169	.33320

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.065	3	1.355	12.206	.000 ^a
	Residual	17.985	162	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.776	.255		6.966	.000
	KDISTRIB	.112	.091	.100	1.232	.220
	KPROSED	.352	.081	.406	4.340	.000
	KINTERAK	-4.976E-02	.075	-.059	-.665	.507

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	KDISTRIB	.272	.096	.087
	KPROSED	.419	.323	.308
	KINTERAK	.215	-.052	-.047

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepuasan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	INTERAK, PROSEDR, L, DISTRBTF ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.166 ^a	.028	.010	.31712

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR, DISTRBTF

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.464	3	.155	1.537	.207 ^a
	Residual	16.291	162	.101		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR, DISTRBTF

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.621	.240		10.918	.000
	DISTRBTF	3.095E-02	.069	.042	.449	.654
	PROSEDR	.135	.085	.150	1.594	.113
	INTERAK	-7.200E-02	.065	-.093	-1.102	.272

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	DISTRBTF	.092	.035	.035
	PROSEDRL	.142	.124	.123
	INTERAK	-.027	-.086	-.085

a. Dependent Variable: KPUASAN

Par Tests

Kruskal-Wallis Test Keadilan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
DISTR1	pria	107	85.58
	wanita	59	79.73
	Total	166	
DISTR2	pria	107	85.86
	wanita	59	79.23
	Total	166	
DISTR3	pria	107	82.76
	wanita	59	84.84
	Total	166	
PROSED1	pria	107	85.36
	wanita	59	80.12
	Total	166	
PROSED2	pria	107	84.77
	wanita	59	81.19
	Total	166	
PROSED3	pria	107	84.55
	wanita	59	81.60
	Total	166	
PRSEDRL4	pria	107	86.64
	wanita	59	77.81
	Total	166	
INTER1	pria	107	88.77
	wanita	59	73.95
	Total	166	
INTER2	pria	107	88.28
	wanita	59	74.84
	Total	166	
INTER3	pria	107	86.00
	wanita	59	78.96
	Total	166	

data Spss jawaban Responden

	gender	distr1	distr2	distr3	prosed1	prosed2	prosed3	prsedr4	inter1	inter2	inter3
151	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
152	1.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00
153	1.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00
154	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
155	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
156	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
157	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00
158	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
159	1.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
160	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
161	1.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00
162	1.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	2.00
163	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00
164	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
165	1.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
166	1.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00



data Spss jawaban Responden

	patuh2	patuh3	distrbtf	prosedrl	interak	kdistrib	kprosed	kinterak	keadilan	kpuasan	kpatuhan
151	3.00	3.00	2.67	2.50	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
152	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.28	3.00	2.67
153	4.00	3.00	3.00	2.75	2.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.33	3.33
154	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
155	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
156	3.00	3.00	3.00	3.50	3.33	3.67	3.75	3.00	3.78	3.47	3.00
157	4.00	3.00	3.33	3.00	3.67	2.67	2.25	2.67	2.50	2.53	3.67
158	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.75	2.33	2.72	2.36	3.00
159	2.00	2.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.78	3.00	2.33
160	3.00	3.00	3.33	4.00	4.00	2.67	2.75	3.00	2.89	2.81	3.00
161	3.00	3.00	2.67	2.50	2.33	3.00	3.00	3.00	2.72	3.00	3.00
162	3.00	2.00	2.67	2.50	3.00	2.33	3.00	3.00	2.61	2.78	2.33
163	3.00	3.00	2.67	3.00	2.67	3.00	3.00	2.33	2.81	2.78	3.00
164	3.00	3.00	3.00	3.00	2.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
165	3.00	3.00	2.67	2.50	3.00	3.00	3.00	3.00	2.89	3.00	3.00
166	3.00	3.00	2.33	2.50	3.00	3.67	3.75	3.00	3.78	3.47	3.00

INDONESIA

data Spss jawaban Responden

	kdistr1	kdistr2	kdistr3	kprosed1	kprosed2	kprosed3	kprosed4	kinter1	kinter2	kinter3	patuh1
151	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
152	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
153	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
154	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
155	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
156	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
157	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00
158	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00
159	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
160	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
161	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
162	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00
163	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00
164	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
165	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
166	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00



Validity&Reliability Keadilan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

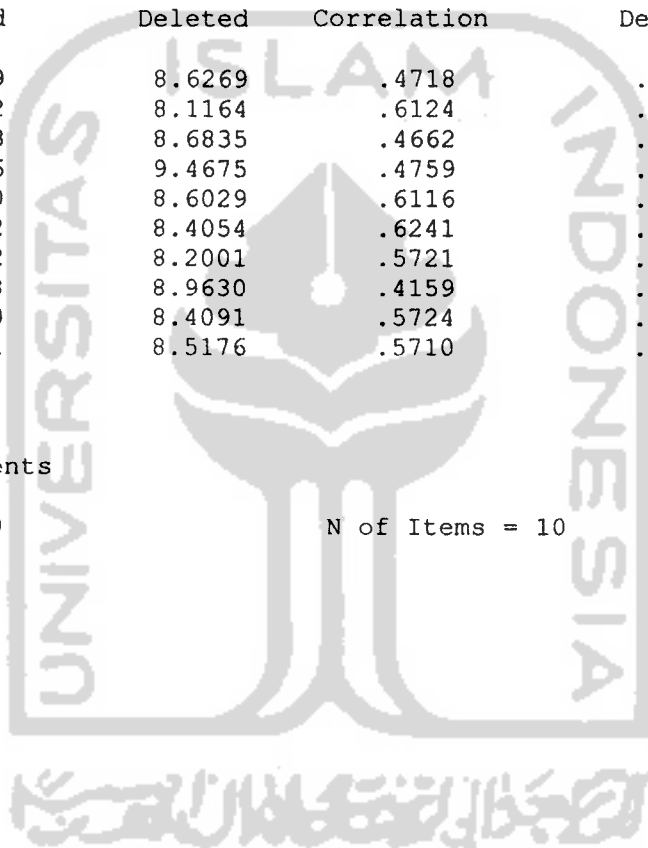
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DISTRI1	26.4819	8.6269	.4718	.8318
DISTRI2	26.5422	8.1164	.6124	.8174
DISTRI3	26.5663	8.6835	.4662	.8321
PROSED1	26.4096	9.4675	.4759	.8332
PROSED2	26.4880	8.6029	.6116	.8190
PROSED3	26.5602	8.4054	.6241	.8169
PRSEDRL4	26.5542	8.2001	.5721	.8219
INTER1	26.4398	8.9630	.4159	.8360
INTER2	26.5000	8.4091	.5724	.8216
INTER3	26.5241	8.5176	.5710	.8219

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 10

Alpha = .8401



Validity&Reliability Kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KDISTR11	25.9759	9.8661	.3818	.8863
KDISTR12	26.1687	10.0683	.4617	.8755
KDISTR13	26.1506	10.0317	.4614	.8757
KPROSED1	26.1265	9.3354	.7297	.8561
KPROSED2	26.2349	9.0293	.7033	.8571
KPROSED3	26.1807	9.4581	.6696	.8605
KPROSED4	26.1867	9.4861	.6729	.8603
KINTER1	26.1386	9.6352	.6652	.8614
KINTER2	26.1627	9.5310	.6456	.8623
KINTER3	26.1627	9.4219	.7094	.8578

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 10

Alpha = .8773

Validity&Reliability Kepatuhan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
PATUH1	5.8735	.7536	.4809	.6546
PATUH2	5.9578	.4406	.5658	.5701
PATUH3	5.9759	.6540	.5478	.5661

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 3

Alpha = .6951

Regression Path Analysis (persamaan 1)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEADILAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.348	.25740

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.889	1	5.889	88.885	.000 ^a
	Residual	10.866	164	.066		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.188	.182		6.514	.000
	KEADILAN	.580	.062	.593	9.428	.000

a. Dependent Variable: KPUASAN

Regression Path Analysis (persamaan 2)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KPUASAN, ^a KEADILAN		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.172	.33271

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.007	2	2.004	18.099	.000 ^a
	Residual	18.044	163	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.385	.264		5.238	.000
	KEADILAN	.285	.099	.254	2.883	.004
	KPUASAN	.257	.101	.224	2.544	.012

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepatuhan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINTERAK, KDISTRIB, ^a KPROSED		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429 ^a	.184	.169	.33320

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.065	3	1.355	12.206	.000 ^a
	Residual	17.985	162	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.776	.255		6.966	.000
	KDISTRIB	.112	.091	.100	1.232	.220
	KPROSED	.352	.081	.406	4.340	.000
	KINTERAK	-4.976E-02	.075	-.059	-.665	.507

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	KDISTRIB	.272	.096	.087
	KPROSED	.419	.323	.308
	KINTERAK	.215	-.052	-.047

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepuasan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	INTERAK, PROSEDR L, DISTRBTF ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.166 ^a	.028	.010	.31712

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR L, DISTRBTF

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.464	3	.155	1.537	.207 ^a
	Residual	16.291	162	.101		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR L, DISTRBTF

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.621	.240		10.918	.000
	DISTRBTF	3.095E-02	.069	.042	.449	.654
	PROSEDR L	.135	.085	.150	1.594	.113
	INTERAK	-7.200E-02	.065	-.093	-1.102	.272

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	DISTRBTF	.092	.035	.035
	PROSEDRL	.142	.124	.123
	INTERAK	-.027	-.086	-.085

a. Dependent Variable: KPUASAN

Par Tests

Kruskal-Wallis Test Keadilan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
DISTR1	pria	107	85.58
	wanita	59	79.73
	Total	166	
DISTR2	pria	107	85.86
	wanita	59	79.23
	Total	166	
DISTR3	pria	107	82.76
	wanita	59	84.84
	Total	166	
PROSED1	pria	107	85.36
	wanita	59	80.12
	Total	166	
PROSED2	pria	107	84.77
	wanita	59	81.19
	Total	166	
PROSED3	pria	107	84.55
	wanita	59	81.60
	Total	166	
PRSEDRL4	pria	107	86.64
	wanita	59	77.81
	Total	166	
INTER1	pria	107	88.77
	wanita	59	73.95
	Total	166	
INTER2	pria	107	88.28
	wanita	59	74.84
	Total	166	
INTER3	pria	107	86.00
	wanita	59	78.96
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	DISTR1	DISTR2	DISTR3	PROSED1	PROSED2	PROSED3	PRSEDRL4
Chi-Square	.876	1.048	.111	1.834	.425	.247	1.820
df	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.349	.306	.739	.176	.514	.619	.177

Test Statistics^{a,b}

	INTER1	INTER2	INTER3
Chi-Square	6.463	4.821	1.414
df	1	1	1
Asymp. Sig.	.011	.028	.234

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Keadilan

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
DISTR1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
DISTR2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
DISTR3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PRSEDRL4 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

Mean

GENDER	DISTR1	DISTR2	DISTR3	PROSED1	PROSED2	PROSED3	PRSEDRL4
pria	3.0000	2.9439	2.8785	3.0654	2.9813	2.9065	2.9439
wanita	2.9153	2.8475	2.8983	3.0000	2.9322	2.8644	2.8136
Total	2.9699	2.9096	2.8855	3.0422	2.9639	2.8916	2.8976

Report

Mean

GENDER	INTER1	INTER2	INTER3
pria	3.0841	3.0187	2.9626
wanita	2.8814	2.8305	2.8644
Total	3.0120	2.9518	2.9277

Levene Tests

Kruskal-Wallis Test Kepuasan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
KDISTR1	pria	107	81.67
	wanita	59	86.82
	Total	166	
KDISTR2	pria	107	85.91
	wanita	59	79.14
	Total	166	
KDISTR3	pria	107	82.19
	wanita	59	85.87
	Total	166	
KPROSED1	pria	107	84.59
	wanita	59	81.52
	Total	166	
KPROSED2	pria	107	86.95
	wanita	59	77.25
	Total	166	
KPROSED3	pria	107	86.56
	wanita	59	77.96
	Total	166	
KPROSED4	pria	107	84.35
	wanita	59	81.97
	Total	166	
KINTER1	pria	107	85.67
	wanita	59	79.57
	Total	166	
KINTER2	pria	107	84.67
	wanita	59	81.38
	Total	166	
KINTER3	pria	107	84.62
	wanita	59	81.47
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	KDISTR1	KDISTR2	KDISTR3	KPROSED1	KPROSED2	KPROSED3	KPROSED4
Chi-Square	1.132	1.381	.400	.290	2.242	2.149	.168
df	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.287	.240	.527	.590	.134	.143	.682

Test Statistics^{a,b}

	KINTER1	KINTER2	KINTER3
Chi-Square	1.240	.319	.305
df	1	1	1
Asymp. Sig.	.265	.572	.580

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Kepuasan

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KDISTRI1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KDISTRI2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KDISTRI3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED4 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

ean

GENDER	KDISTRI1	KDISTRI2	KDISTRI3	KPROSED1	KPROSED2	KPROSED3	KPROSED4
pria	2.9346	2.9159	2.8879	2.9439	2.8692	2.9159	2.8785
wanita	3.0000	2.8305	2.9322	2.8983	2.7288	2.7966	2.8475
Total	2.9578	2.8855	2.9036	2.9277	2.8193	2.8735	2.8675

Report

ean

GENDER	KINTER1	KINTER2	KINTER3
pria	2.9439	2.9065	2.9065
wanita	2.8644	2.8644	2.8644
Total	2.9157	2.8916	2.8916

Par Tests

Muskal-Wallis Test Kepatuhan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
PATUH1	pria	107	84.81
	wanita	59	81.13
	Total	166	
PATUH2	pria	107	82.69
	wanita	59	84.97
	Total	166	
PATUH3	pria	107	84.76
	wanita	59	81.21
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	PATUH1	PATUH2	PATUH3
Chi-Square	.620	.123	.463
df	1	1	1
Asymp. Sig.	.431	.726	.496

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Kepatuhan

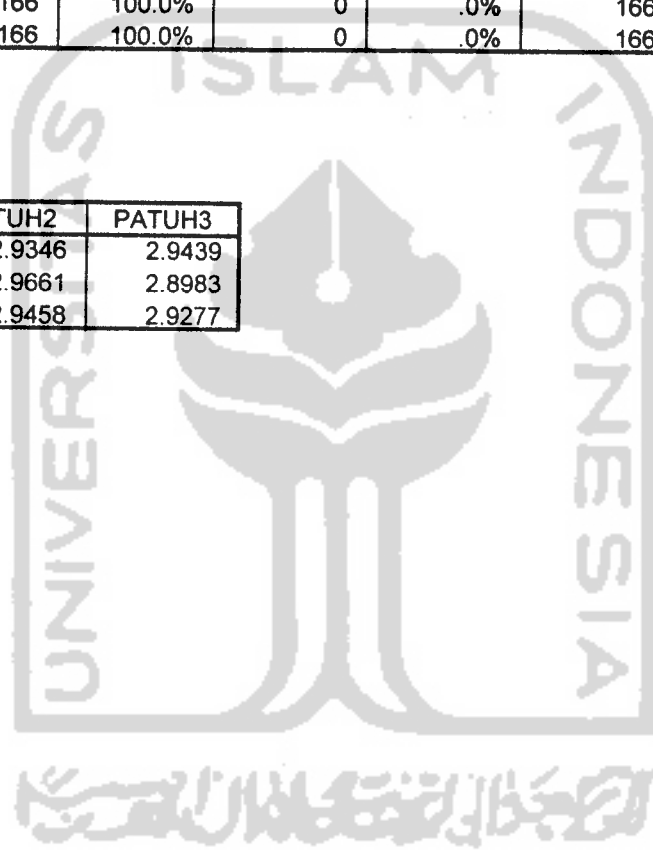
Case Processing Summary

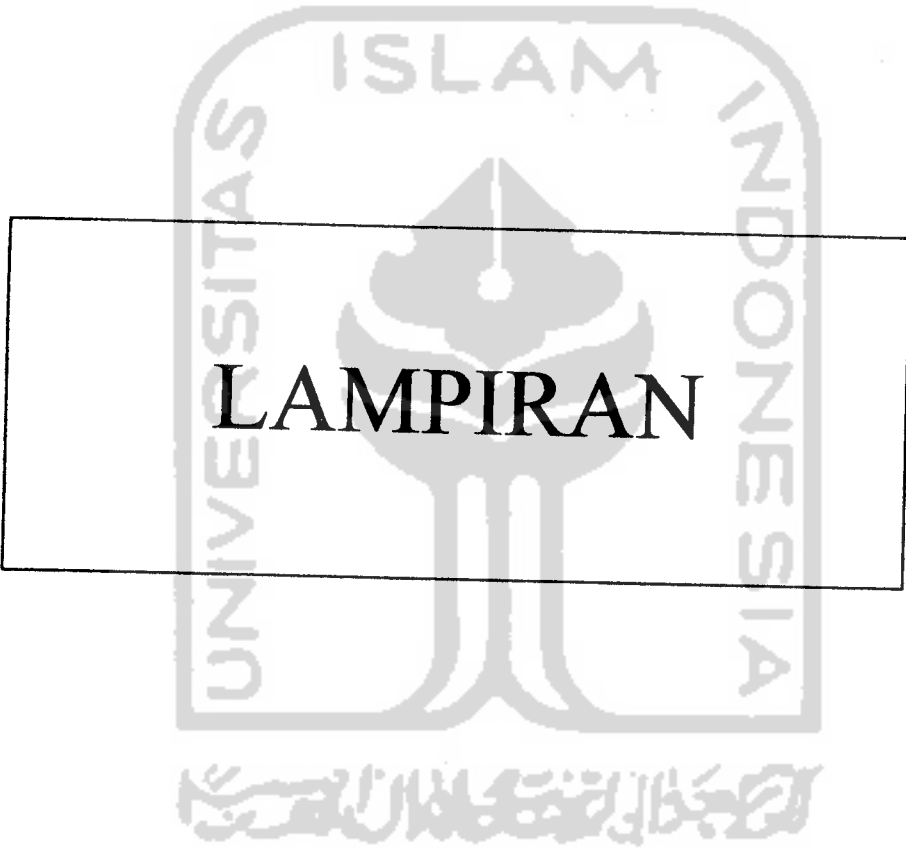
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PATUH1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PATUH2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PATUH3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

Mean

GENDER	PATUH1	PATUH2	PATUH3
pria	3.0467	2.9346	2.9439
wanita	3.0000	2.9661	2.8983
Total	3.0301	2.9458	2.9277





Validity&Reliability Keadilan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

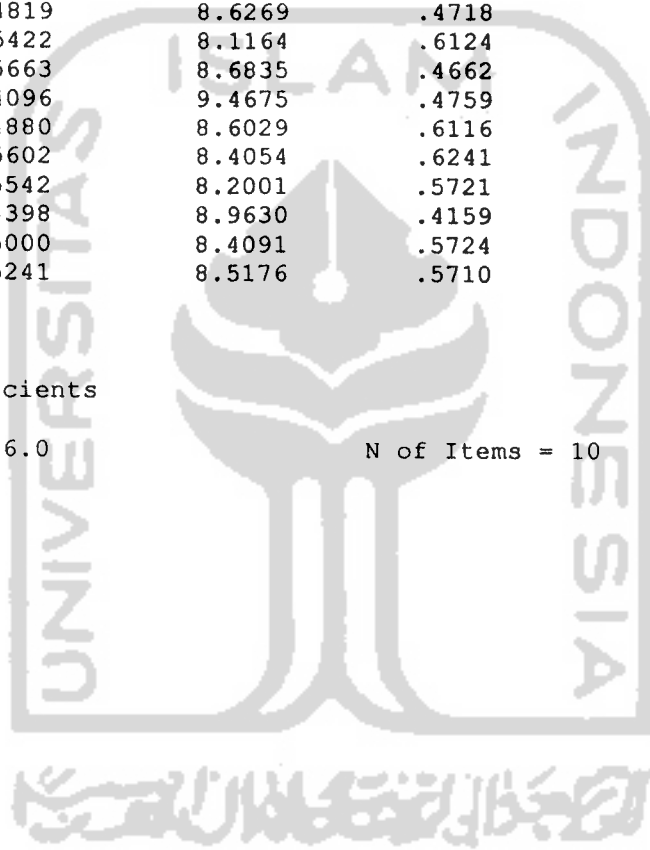
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
DISTR11	26.4819	8.6269	.4718	.8318
DISTR12	26.5422	8.1164	.6124	.8174
DISTR13	26.5663	8.6835	.4662	.8321
PROSED1	26.4096	9.4675	.4759	.8332
PROSED2	26.4880	8.6029	.6116	.8190
PROSED3	26.5602	8.4054	.6241	.8169
PRSEDRL4	26.5542	8.2001	.5721	.8219
INTER1	26.4398	8.9630	.4159	.8360
INTER2	26.5000	8.4091	.5724	.8216
INTER3	26.5241	8.5176	.5710	.8219

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 10

Alpha = .8401



Validity&Reliability Kepuasan

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

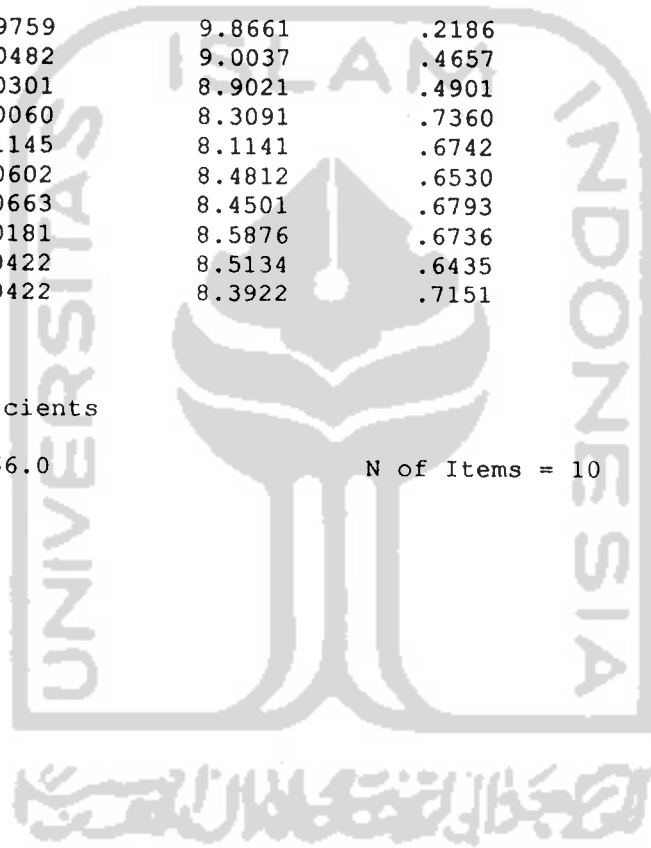
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KDISTR11	25.9759	9.8661	.2186	.8863
KDISTR12	26.0482	9.0037	.4657	.8727
KDISTR13	26.0301	8.9021	.4901	.8710
KPROSED1	26.0060	8.3091	.7360	.8518
KPROSED2	26.1145	8.1141	.6742	.8566
KPROSED3	26.0602	8.4812	.6530	.8583
KPROSED4	26.0663	8.4501	.6793	.8563
KINTER1	26.0181	8.5876	.6736	.8573
KINTER2	26.0422	8.5134	.6435	.8591
KINTER3	26.0422	8.3922	.7151	.8536

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 10

Alpha = .8749



RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ATUH1	5.8735	.7536	.4809	.6546
ATUH2	5.9578	.4406	.5658	.5701
ATUH3	5.9759	.6540	.5478	.5661

Reliability Coefficients

N of Cases = 166.0

N of Items = 3

Alpha = .6951

Regression Path Analysis (persamaan 1)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEADILAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.593 ^a	.351	.348	.25740

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.889	1	5.889	88.885	.000 ^a
	Residual	10.866	164	.066		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), KEADILAN

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta ₁		
1	(Constant)	1.188	.182		6.514	.000
	KEADILAN	.580	.062	.593	9.428	.000

a. Dependent Variable: KPUASAN

Regression Path Analysis (persamaan 2)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KPUASAN ^a KEADILAN		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 ^a	.182	.172	.33271

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.007	2	2.004	18.099	.000 ^a
	Residual	18.044	163	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KPUASAN, KEADILAN

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.385	.264		5.238	.000
	KEADILAN	.285	.099	.254	2.883	.004
	KPUASAN	.257	.101	.224	2.544	.012

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepatuhan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINTERAK, KDISTRIB, ^a KPROSED		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.429 ^a	.184	.169	.33320

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.065	3	1.355	12.206	.000 ^a
	Residual	17.985	162	.111		
	Total	22.051	165			

a. Predictors: (Constant), KINTERAK, KDISTRIB, KPROSED

b. Dependent Variable: KPATUHAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.776	.255		6.966	.000
	KDISTRIB	.112	.091	.100	1.232	.220
	KPROSED	.352	.081	.406	4.340	.000
	KINTERAK	-.050	.075	-.059	-.665	.507

Coefficients^a

Model		Correlations		
		Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)			
	KDISTRIB	.272	.096	.087
	KPROSED	.419	.323	.308
	KINTERAK	.215	-.052	-.047

a. Dependent Variable: KPATUHAN

Regressi Linier Berganda, Dependent Variabel= Kepuasan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	INTERAK, PROSEDR L, DISTRBTf ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KPUASAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.166 ^a	.028	.010	.31712

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR, DISTRBTf

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.464	3	.155	1.537	.207 ^a
	Residual	16.291	162	.101		
	Total	16.755	165			

a. Predictors: (Constant), INTERAK, PROSEDR, DISTRBTf

b. Dependent Variable: KPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.621	.240		10.918	.000
	DISTRBTf	3.095E-02	.069	.042	.449	.654
	PROSEDR	.135	.085	.150	1.594	.113
	INTERAK	-.072	.065	-.093	-1.102	.272

Coefficients^a

Model	Correlations		
	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)			
DISTRBTF	.092	.035	.035
PROSEDRL	.142	.124	.123
INTERAK	-.027	-.086	-.085

a. Dependent Variable: KPUASAN

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test Keadilan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
DISTR1	pria	107	85.58
	wanita	59	79.73
	Total	166	
DISTR2	pria	107	85.86
	wanita	59	79.23
	Total	166	
DISTR3	pria	107	82.76
	wanita	59	84.84
	Total	166	
PROSED1	pria	107	85.36
	wanita	59	80.12
	Total	166	
PROSED2	pria	107	84.77
	wanita	59	81.19
	Total	166	
PROSED3	pria	107	84.55
	wanita	59	81.60
	Total	166	
PRSEDRL4	pria	107	86.64
	wanita	59	77.81
	Total	166	
INTER1	pria	107	88.77
	wanita	59	73.95
	Total	166	
INTER2	pria	107	88.28
	wanita	59	74.84
	Total	166	
INTER3	pria	107	86.00
	wanita	59	78.96
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	DISTR11	DISTR12	DISTR13	PROSED1	PROSED2	PROSED3
Chi-Square	.876	1.048	.111	1.834	.425	.247
df	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.349	.306	.739	.176	.514	.619

Test Statistics^{a,b}

	PRSEDRL4	INTER1	INTER2	INTER3
Chi-Square	1.820	6.463	4.821	1.414
df	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.177	.011	.028	.234

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Keadilan

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
DISTR11 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
DISTR12 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
DISTR13 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PROSED3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PRSEDRL4 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
INTER3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

Mean

GENDER	DISTR11	DISTR12	DISTR13	PROSED1	PROSED2	PROSED3
pria	3.0000	2.9439	2.8785	3.0654	2.9813	2.9065
wanita	2.9153	2.8475	2.8983	3.0000	2.9322	2.8644
Total	2.9699	2.9096	2.8855	3.0422	2.9639	2.8916

Report

Mean

GENDER	PRSEDRL4	INTER1	INTER2	INTER3
pria	2.9439	3.0841	3.0187	2.9626
wanita	2.8136	2.8814	2.8305	2.8644
Total	2.8976	3.0120	2.9518	2.9277

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test Kepuasan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
KDISTR1	pria	107	81.67
	wanita	59	86.82
	Total	166	
KDISTR2	pria	107	85.91
	wanita	59	79.14
	Total	166	
KDISTR3	pria	107	82.19
	wanita	59	85.87
	Total	166	
KPROSED1	pria	107	84.59
	wanita	59	81.52
	Total	166	
KPROSED2	pria	107	86.95
	wanita	59	77.25
	Total	166	
KPROSED3	pria	107	86.56
	wanita	59	77.96
	Total	166	
KPROSED4	pria	107	84.35
	wanita	59	81.97
	Total	166	
KINTER1	pria	107	85.67
	wanita	59	79.57
	Total	166	
KINTER2	pria	107	84.67
	wanita	59	81.38
	Total	166	
KINTER3	pria	107	84.62
	wanita	59	81.47
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	KDISTR1	KDISTR2	KDISTR3	KPROSED1	KPROSED2	KPROSED3
Chi-Square	1.132	1.381	.400	.290	2.242	2.149
df	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.287	.240	.527	.590	.134	.143

Test Statistics^{a,b}

	KPROSED4	KINTER1	KINTER2	KINTER3
Chi-Square	.168	1.240	.319	.305
df	1	1	1	1
Asymp. Sig.	.682	.265	.572	.580

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Kepuasan

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KDISTR1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KDISTR2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KDISTR3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KPROSED4 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
KINTER3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

Mean

GENDER	KDISTR11	KDISTR12	KDISTR13	KPROSED1	KPROSED2	KPROSED3
pria	2.9346	2.9159	2.8879	2.9439	2.8692	2.9159
wanita	3.0000	2.8305	2.9322	2.8983	2.7288	2.7966
Total	2.9578	2.8855	2.9036	2.9277	2.8193	2.8735

Report

Mean

GENDER	KPROSED4	KINTER1	KINTER2	KINTER3
pria	2.8785	2.9439	2.9065	2.9065
wanita	2.8475	2.8644	2.8644	2.8644
Total	2.8675	2.9157	2.8916	2.8916

NPar Tests

Kruskal-Wallis Test Kepatuhan

Ranks

	GENDER	N	Mean Rank
PATUH1	pria	107	84.81
	wanita	59	81.13
	Total	166	
PATUH2	pria	107	82.69
	wanita	59	84.97
	Total	166	
PATUH3	pria	107	84.76
	wanita	59	81.21
	Total	166	

Test Statistics^{a,b}

	PATUH1	PATUH2	PATUH3
Chi-Square	.620	.123	.463
df	1	1	1
Asymp. Sig.	.431	.726	.496

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: GENDER

Means Kepatuhan

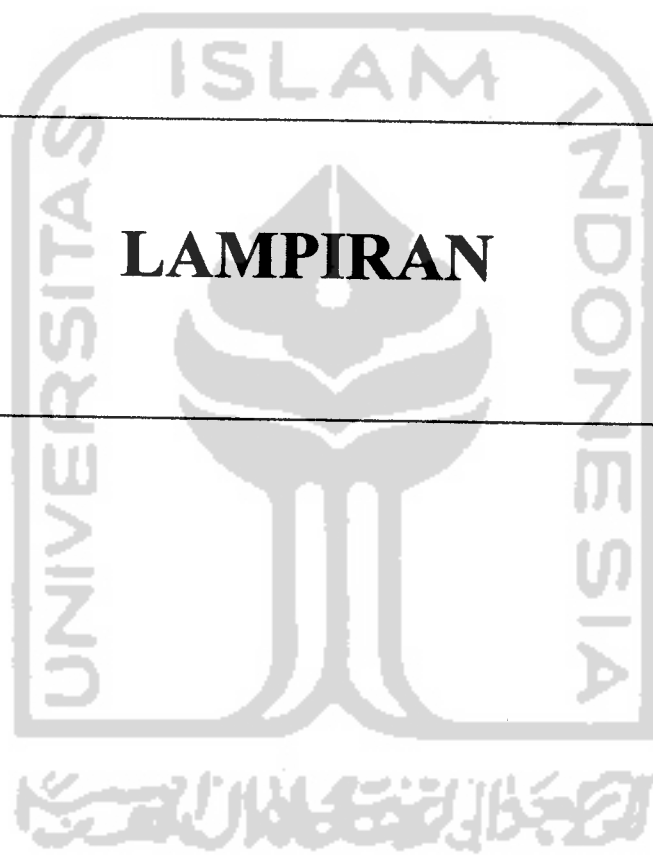
Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PATUH1 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PATUH2 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%
PATUH3 * GENDER	166	100.0%	0	.0%	166	100.0%

Report

Mean

GENDER	PATUH1	PATUH2	PATUH3
pria	3.0467	2.9346	2.9439
wanita	3.0000	2.9661	2.8983
Total	3.0301	2.9458	2.9277



LAMPIRAN



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 118/DEK/10/Div.Um/IV/2007
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

19 April 2007

Kepada Yth.
Kepala Kantor Pajak (KPP II)
Jl. Kyai Mojo
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa riset/penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Yopi Faizal Dwi S
No. Mahasiswa : 99311312
Jurusan : Manajemen
Alamat : Karang Jati RT. 14/ 39 Sinduadi, Mlati, Sieman, Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : "ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA KEADILAN TERHADAP KEPUASAN DAN LAYANAN WAJIB PAJAK"

Dosen Pembimbing : Drs. H. Albari, M.Si

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data /keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb



Dekan
D. Isma'i Ishak, M.Bus., Ph.D.
843110101



DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH D.I. YOGYAKARTA
KANTOR PELAYANAN PAJAK YOGYAKARTA DUA

Jl. Kyai Mojo No. 27 - 29
Yogyakarta
55244

Telp. : (0274) 555014,555019
Fax. : (0274) 555016
Homepage DJP: www.pajak.go.id

Nomor : S-46 MWPJ.23/KP.0601/2007 2 Mei 2007
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

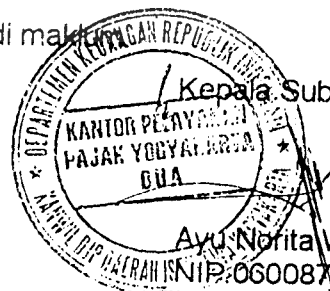
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 120/DEK/10/Div.Um/IV/2007 tanggal 23 April 2007 tentang Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya KPP Yogyakarta Dua tidak keberatan memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa :

No.	Nama	No. Mahasiswa	Jurusan
1	Arief Wardhana	03311055	Manajemen
2	Wasilan Novieta Runasari	05311519	Manajemen
3	Yopi Faisal Dwi S	99311312	Manajemen

Perlu diketahui bahwa ijin penelitian ini diberikan sepanjang tidak menyangkut rahasia jabatan.

Demikian untuk menjadi maklumi



Kepala Sub Bagian Umum

Ayu Norita Wuryansari
NIP: 060087328

LAMPIRAN



Tabel F (5 %)

df	Pembilang									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P 151	3,904	3,056	2,665	2,432	2,274	2,159	2,071	2,000	1,942	1,894
152	3,903	3,056	2,664	2,431	2,274	2,159	2,070	2,000	1,942	1,893
153	3,903	3,055	2,664	2,431	2,273	2,158	2,070	1,999	1,942	1,893
e 154	3,903	3,055	2,663	2,430	2,273	2,158	2,070	1,999	1,941	1,893
155	3,902	3,054	2,663	2,430	2,273	2,158	2,069	1,999	1,941	1,892
n 156	3,902	3,054	2,663	2,430	2,272	2,157	2,069	1,998	1,940	1,892
157	3,901	3,054	2,662	2,429	2,272	2,157	2,068	1,998	1,940	1,891
y 158	3,901	3,053	2,662	2,429	2,271	2,156	2,068	1,997	1,940	1,891
159	3,901	3,053	2,661	2,429	2,271	2,156	2,068	1,997	1,939	1,891
e 160	3,900	3,053	2,661	2,428	2,271	2,156	2,067	1,997	1,939	1,890
161	3,900	3,052	2,661	2,428	2,270	2,155	2,067	1,996	1,938	1,890
b 162	3,900	3,052	2,660	2,427	2,270	2,155	2,067	1,996	1,938	1,890
163	3,899	3,051	2,660	2,427	2,270	2,155	2,066	1,996	1,938	1,889
u 164	3,899	3,051	2,660	2,427	2,269	2,154	2,066	1,995	1,937	1,889
165	3,898	3,051	2,659	2,426	2,269	2,154	2,065	1,995	1,937	1,888
t 166	3,898	3,050	2,659	2,426	2,269	2,154	2,065	1,995	1,937	1,888
167	3,898	3,050	2,659	2,426	2,268	2,153	2,065	1,994	1,936	1,888
168	3,897	3,050	2,658	2,425	2,268	2,153	2,064	1,994	1,936	1,887
169	3,897	3,049	2,658	2,425	2,268	2,153	2,064	1,994	1,936	1,887
170	3,897	3,049	2,658	2,425	2,267	2,152	2,064	1,993	1,935	1,887
171	3,896	3,049	2,657	2,424	2,267	2,152	2,063	1,993	1,935	1,886
172	3,896	3,049	2,657	2,424	2,267	2,152	2,063	1,993	1,935	1,886
173	3,896	3,048	2,657	2,424	2,266	2,151	2,063	1,992	1,934	1,886
174	3,895	3,048	2,657	2,424	2,266	2,151	2,063	1,992	1,934	1,885
175	3,895	3,048	2,656	2,423	2,266	2,151	2,062	1,992	1,934	1,885
176	3,895	3,047	2,656	2,423	2,265	2,150	2,062	1,991	1,933	1,885
177	3,895	3,047	2,656	2,423	2,265	2,150	2,062	1,991	1,933	1,885
178	3,894	3,047	2,655	2,422	2,265	2,150	2,061	1,991	1,933	1,884
179	3,894	3,046	2,655	2,422	2,265	2,150	2,061	1,990	1,932	1,884
180	3,894	3,046	2,655	2,422	2,264	2,149	2,061	1,990	1,932	1,884
181	3,893	3,046	2,655	2,422	2,264	2,149	2,060	1,990	1,932	1,883
182	3,893	3,046	2,654	2,421	2,264	2,149	2,060	1,990	1,932	1,883
183	3,893	3,045	2,654	2,421	2,263	2,148	2,060	1,989	1,931	1,883
184	3,892	3,045	2,654	2,421	2,263	2,148	2,060	1,989	1,931	1,882
185	3,892	3,045	2,653	2,420	2,263	2,148	2,059	1,989	1,931	1,882
186	3,892	3,045	2,653	2,420	2,263	2,148	2,059	1,988	1,931	1,882
187	3,892	3,044	2,653	2,420	2,262	2,147	2,059	1,988	1,930	1,882
188	3,891	3,044	2,653	2,420	2,262	2,147	2,059	1,988	1,930	1,881
189	3,891	3,044	2,652	2,419	2,262	2,147	2,058	1,988	1,930	1,881
190	3,891	3,043	2,652	2,419	2,262	2,147	2,058	1,987	1,929	1,881
191	3,891	3,043	2,652	2,419	2,261	2,146	2,058	1,987	1,929	1,881
192	3,890	3,043	2,652	2,419	2,261	2,146	2,058	1,987	1,929	1,880
193	3,890	3,043	2,651	2,418	2,261	2,146	2,057	1,987	1,929	1,880
194	3,890	3,042	2,651	2,418	2,261	2,146	2,057	1,986	1,928	1,880
195	3,890	3,042	2,651	2,418	2,260	2,145	2,057	1,986	1,928	1,880
196	3,889	3,042	2,651	2,418	2,260	2,145	2,057	1,986	1,928	1,879
197	3,889	3,042	2,650	2,417	2,260	2,145	2,056	1,986	1,928	1,879
198	3,889	3,042	2,650	2,417	2,260	2,145	2,056	1,985	1,927	1,879
199	3,889	3,041	2,650	2,417	2,259	2,144	2,056	1,985	1,927	1,879
200	3,888	3,041	2,650	2,417	2,259	2,144	2,056	1,985	1,927	1,878

TABEL t dan r product moment dengan signifikansi 5%

df	Tabel t one tail	Tabel t two tail	Tabel r one tail	Tabel r two tail
1	6.3138	12.7062	0.9877	0.9969
2	2.9200	4.3027	0.9000	0.9500
3	2.3534	3.1824	0.8054	0.8783
4	2.1318	2.7764	0.7293	0.8114
5	2.0150	2.5706	0.6694	0.7545
6	1.9432	2.4469	0.6215	0.7067
7	1.8946	2.3646	0.5822	0.6664
8	1.8595	2.3060	0.5494	0.6319
9	1.8331	2.2622	0.5214	0.6021
10	1.8125	2.2281	0.4973	0.5760
11	1.7959	2.2010	0.4762	0.5529
12	1.7823	2.1788	0.4575	0.5324
13	1.7709	2.1604	0.4409	0.5140
14	1.7613	2.1448	0.4259	0.4973
15	1.7531	2.1314	0.4124	0.4821
16	1.7459	2.1199	0.4000	0.4683
17	1.7396	2.1098	0.3887	0.4555
18	1.7341	2.1009	0.3783	0.4438
19	1.7291	2.0930	0.3687	0.4329
20	1.7247	2.0860	0.3598	0.4227
21	1.7207	2.0796	0.3515	0.4132
22	1.7171	2.0739	0.3438	0.4044
23	1.7139	2.0687	0.3365	0.3961
24	1.7109	2.0639	0.3297	0.3882
25	1.7081	2.0595	0.3233	0.3809
26	1.7056	2.0555	0.3172	0.3739
27	1.7033	2.0518	0.3115	0.3673
28	1.7011	2.0484	0.3061	0.3610
29	1.6991	2.0452	0.3009	0.3550
30	1.6973	2.0423	0.2960	0.3494
31	1.6955	2.0395	0.2913	0.3440
32	1.6939	2.0369	0.2869	0.3388
33	1.6924	2.0345	0.2826	0.3338
34	1.6909	2.0322	0.2785	0.3291
35	1.6896	2.0301	0.2746	0.3246
36	1.6883	2.0281	0.2709	0.3202
37	1.6871	2.0262	0.2673	0.3160
38	1.6860	2.0244	0.2638	0.3120
39	1.6849	2.0227	0.2605	0.3081
40	1.6839	2.0211	0.2573	0.3044
41	1.6829	2.0195	0.2542	0.3008
42	1.6820	2.0181	0.2512	0.2973
43	1.6811	2.0167	0.2483	0.2940
44	1.6802	2.0154	0.2455	0.2907
45	1.6794	2.0141	0.2429	0.2876
46	1.6787	2.0129	0.2403	0.2845
47	1.6779	2.0117	0.2377	0.2816
48	1.6772	2.0106	0.2353	0.2787
49	1.6766	2.0096	0.2329	0.2759
50	1.6759	2.0086	0.2306	0.2732
51	1.6753	2.0076	0.2284	0.2706
52	1.6747	2.0066	0.2262	0.2681
53	1.6741	2.0057	0.2241	0.2656
54	1.6736	2.0049	0.2221	0.2632
55	1.6730	2.0040	0.2201	0.2609
56	1.6725	2.0032	0.2181	0.2586
57	1.6720	2.0025	0.2162	0.2564
58	1.6716	2.0017	0.2144	0.2542
59	1.6711	2.0010	0.2126	0.2521
60	1.6706	2.0003	0.2108	0.2500
61	1.6702	1.9996	0.2091	0.2480
62	1.6698	1.9990	0.2075	0.2461
63	1.6694	1.9983	0.2058	0.2441
64	1.6690	1.9977	0.2042	0.2423
65	1.6686	1.9971	0.2027	0.2404

66	1.6683	1.9966	0.2012	0.2387
67	1.6679	1.9960	0.1997	0.2369
68	1.6676	1.9955	0.1982	0.2352
69	1.6672	1.9949	0.1968	0.2335
70	1.6669	1.9944	0.1954	0.2319
71	1.6666	1.9939	0.1940	0.2303
72	1.6663	1.9935	0.1927	0.2287
73	1.6660	1.9930	0.1914	0.2272
74	1.6657	1.9925	0.1901	0.2257
75	1.6654	1.9921	0.1888	0.2242
76	1.6652	1.9917	0.1876	0.2227
77	1.6649	1.9913	0.1864	0.2213
78	1.6646	1.9908	0.1852	0.2199
79	1.6644	1.9905	0.1841	0.2185
80	1.6641	1.9901	0.1829	0.2172
81	1.6639	1.9897	0.1818	0.2159
82	1.6636	1.9893	0.1807	0.2146
83	1.6634	1.9890	0.1796	0.2133
84	1.6632	1.9886	0.1786	0.2120
85	1.6630	1.9883	0.1775	0.2108
86	1.6628	1.9879	0.1765	0.2096
87	1.6626	1.9876	0.1755	0.2084
88	1.6624	1.9873	0.1745	0.2072
89	1.6622	1.9870	0.1735	0.2061
90	1.6620	1.9867	0.1726	0.2050
91	1.6618	1.9864	0.1716	0.2039
92	1.6616	1.9861	0.1707	0.2028
93	1.6614	1.9858	0.1698	0.2017
94	1.6612	1.9855	0.1689	0.2006
95	1.6611	1.9853	0.1680	0.1996
96	1.6609	1.9850	0.1671	0.1986
97	1.6607	1.9847	0.1663	0.1975
98	1.6606	1.9845	0.1654	0.1966
99	1.6604	1.9842	0.1646	0.1956
100	1.6602	1.9840	0.1638	0.1946
101	1.6601	1.9837	0.1630	0.1937
102	1.6599	1.9835	0.1622	0.1927
103	1.6598	1.9833	0.1614	0.1918
104	1.6596	1.9830	0.1606	0.1909
105	1.6595	1.9828	0.1599	0.1900
106	1.6594	1.9826	0.1591	0.1891
107	1.6592	1.9824	0.1584	0.1882
108	1.6591	1.9822	0.1576	0.1874
109	1.6590	1.9820	0.1569	0.1865
110	1.6588	1.9818	0.1562	0.1857
111	1.6587	1.9816	0.1555	0.1848
112	1.6586	1.9814	0.1548	0.1840
113	1.6585	1.9812	0.1541	0.1832
114	1.6583	1.9810	0.1535	0.1824
115	1.6582	1.9808	0.1528	0.1816
116	1.6581	1.9806	0.1522	0.1809
117	1.6580	1.9804	0.1515	0.1801
118	1.6579	1.9803	0.1509	0.1793
119	1.6578	1.9801	0.1502	0.1786
120	1.6577	1.9799	0.1496	0.1779
121	1.6575	1.9798	0.1490	0.1771
122	1.6574	1.9796	0.1484	0.1764
123	1.6573	1.9794	0.1478	0.1757
124	1.6572	1.9793	0.1472	0.1750
125	1.6571	1.9791	0.1466	0.1743
126	1.6570	1.9790	0.1460	0.1736
127	1.6569	1.9788	0.1455	0.1729
128	1.6568	1.9787	0.1449	0.1723
129	1.6568	1.9785	0.1443	0.1716
130	1.6567	1.9784	0.1438	0.1710
131	1.6566	1.9782	0.1432	0.1703
132	1.6565	1.9781	0.1427	0.1697
133	1.6564	1.9780	0.1422	0.1690
134	1.6563	1.9778	0.1416	0.1684
135	1.6562	1.9777	0.1411	0.1678

136	1.6561	1.9776	0.1406	0.1672
137	1.6561	1.9774	0.1401	0.1666
138	1.6560	1.9773	0.1396	0.1660
139	1.6559	1.9772	0.1391	0.1654
140	1.6558	1.9771	0.1386	0.1648
141	1.6557	1.9769	0.1381	0.1642
142	1.6557	1.9768	0.1376	0.1637
143	1.6556	1.9767	0.1371	0.1631
144	1.6555	1.9766	0.1367	0.1625
145	1.6554	1.9765	0.1362	0.1620
146	1.6554	1.9763	0.1357	0.1614
147	1.6553	1.9762	0.1353	0.1609
148	1.6552	1.9761	0.1348	0.1603
149	1.6551	1.9760	0.1344	0.1598
150	1.6551	1.9759	0.1339	0.1593
151	1.6550	1.9758	0.1335	0.1587
152	1.6549	1.9757	0.1330	0.1582
153	1.6549	1.9756	0.1326	0.1577
154	1.6548	1.9755	0.1322	0.1572
155	1.6547	1.9754	0.1318	0.1567
156	1.6547	1.9753	0.1313	0.1562
157	1.6546	1.9752	0.1309	0.1557
158	1.6546	1.9751	0.1305	0.1552
159	1.6545	1.9750	0.1301	0.1547
160	1.6544	1.9749	0.1297	0.1543
161	1.6544	1.9748	0.1293	0.1538
162	1.6543	1.9747	0.1289	0.1533
163	1.6543	1.9746	0.1285	0.1528
164	1.6542	1.9745	0.1281	0.1524
165	1.6541	1.9744	0.1277	0.1519
166	1.6541	1.9744	0.1273	0.1515
167	1.6540	1.9743	0.1270	0.1510
168	1.6540	1.9742	0.1266	0.1506
169	1.6539	1.9741	0.1262	0.1501
170	1.6539	1.9740	0.1258	0.1497
171	1.6538	1.9739	0.1255	0.1493
172	1.6538	1.9739	0.1251	0.1488
173	1.6537	1.9738	0.1247	0.1484
174	1.6537	1.9737	0.1244	0.1480
175	1.6536	1.9736	0.1240	0.1476
176	1.6536	1.9735	0.1237	0.1471
177	1.6535	1.9735	0.1233	0.1467
178	1.6535	1.9734	0.1230	0.1463
179	1.6534	1.9733	0.1226	0.1459
180	1.6534	1.9732	0.1223	0.1455
181	1.6533	1.9732	0.1220	0.1451
182	1.6533	1.9731	0.1216	0.1447
183	1.6532	1.9730	0.1213	0.1443
184	1.6532	1.9729	0.1210	0.1439
185	1.6531	1.9729	0.1207	0.1435
186	1.6531	1.9728	0.1203	0.1432
187	1.6530	1.9727	0.1200	0.1428
188	1.6530	1.9727	0.1197	0.1424
189	1.6530	1.9726	0.1194	0.1420
190	1.6529	1.9725	0.1191	0.1417
191	1.6529	1.9725	0.1188	0.1413
192	1.6528	1.9724	0.1184	0.1409
193	1.6528	1.9723	0.1181	0.1406
194	1.6527	1.9723	0.1178	0.1402
195	1.6527	1.9722	0.1175	0.1398
196	1.6527	1.9721	0.1172	0.1395
197	1.6526	1.9721	0.1169	0.1391
198	1.6526	1.9720	0.1166	0.1388
199	1.6525	1.9720	0.1164	0.1384
200	1.6525	1.9719	0.1161	0.1381
201	1.6525	1.9718	0.1158	0.1378
202	1.6524	1.9718	0.1155	0.1374
203	1.6524	1.9717	0.1152	0.1371
204	1.6524	1.9717	0.1149	0.1367
205	1.6523	1.9716	0.1146	0.1364