

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously affect the satisfaction of taxpayers in SAMSAT Sumenep, and determine whether the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially affect the satisfaction of taxpayers Units Sumenep. This study uses a quantitative research sampling technique in this study using simple random sampling. Data collection method used is primary data by distributing questionnaires. Data analysis techniques in this research is multiple linear regression, based on the results of the analysis carried out it could be concluded that the simultaneous tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy effect on taxpayer satisfaction. Partially tangible and assurance no effect, while reliability, responsiveness and empathy effect partially.

Keywords: quality of services and satisfaction of the taxpayer

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Sumenep, dan mengetahui apakah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara persial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Sumenep. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Secara persial bukti fisik dan jaminan tidak berpengaruh sedangkan kehandalan, daya tanggap dan empati berpengaruh secara persial.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak	xix
<i>Abstract</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.1.1 Objek Pajak dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor ..	
.....	9
2.1.2 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	12
2.2 Pelayanan	12
2.2.2 Konsep Pelayanan	13

2.2.2	Kualitas Pelayanan	15
2.2.3	Dimensi ualitas Pelayanan	16
2.3	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	24
2.5	Penelitian Terdahulu	25
2.6	Model Analisis Hipotesis	31
2.7	Hipotesis Penelitian	31
2.7.1	Pengaruh Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)	31
2.7.2	Pengaruh Kehandalan (X2) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	33
2.7.3	Pengaruh Ketanggapan (X3) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y).....	34
2.7.4	Pengaruh Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)	36
2.7.5	Pengaruh Empati (X5) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Pendekatan Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.1	Sampel	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1	Angket (Kuesioner)	40
3.3.1	Studi Pustaka.....	40
3.4	Operasional Variabel Penelitian	41
3.4.1	Variabel Independen.....	41

3.4.1	Variabel Dependen	45
3.5	Teknik Analisis Data	46
3.5.1	Statistik Deskriptif	46
3.5.2	Uji Validitas	46
3.5.3	Uji Reliabilitas	46
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	47
3.5.4.1	Uji Normalitas	47
3.5.4.2	Uji Multikolinearitas	47
3.5.4.3	Uji Heterokedastisitas.....	48
3.6	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.7	Pengujian Hipotesis	49
3.7.1	Uji T (Uji Persial)	49
3.7.2	Uji F (Uji Simultan)	50
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum	51
4.1.1	Sejarah Singkat Samsat Sumenep	51
4.2	Karakteristik Responden	52
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	52
4.2.2	Usia Responden	53
4.2.3	Pendidikan Terakhir Responden	54
4.2.4	Pekerjaan Responden	54
4.3	Statistik Deskriptif	55
4.4	Hasil Uji Kualitas Data	56
4.4.1	Uji Validitas Data.....	56
4.4.2	Uji Reliabilitas Data.....	59

4.5	Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1	Uji Normalitas	60
4.5.2	Uji Moltikolinieritas	62
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.6	Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.8	Hasil Uji Hipotesis	67
4.8.1	Uji F (Uji Simultan)	67
4.8.2	Uji t (Uji Persial)	68
4.9	Pembahasan.....	70
4.9.1	Pegaruh Bukti Fisik (<i>tangible</i>), Kehandalan (<i>reliability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>ansurance</i>) dan Empati (<i>empathy</i>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	70
4.9.2	Pengaruh Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	71
4.9.3	Pengaruh Kehandalan (<i>reliability</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	72
4.9.4	Pengaruh Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	73
4.9.5	Pengaruh Jaminan (<i>ansurance</i>) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	75
4.9.6	Pengaruh Empati (<i>empathy</i>) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	76
BAB IV KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	80

5.3 Keterbatasan	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2. 1	Penelitian Terdahulu	28
3.1	Kategori 1	41
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.5	Statistik Deskriptif	55
4.6	Hasil Uji Validitas	58
4.7	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	59
4.8	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	62
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	63
4.10	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.12	Hasil Perhitungan Uji F pada Taraf Signifikasi 0,05	67
4.13	Hasil Perhitungan Uji t pada Taraf Signifikasi 0,05	68

DAFTAR GAMBAR

No.	Daftar Gambar	Halaman
2.1	Model Analisis Hipotesis	30
4.1	Histogram Normalitas	61
4.2	Normal P-P Plot	61
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: Tabulasi
- Lampiran 3: Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5: Uji Regresi Linier
- Lampiran 6: Tabel F
- Lampiran 7: Tabel T
- Lampiran 8: Surat Rekomendasi Penelitian