

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO**

Oleh :

**JAMALUDIN
NPM. 2103013005**



**Program Studi Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1447 H / 2025 M**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO**

Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

JAMALUDIN
NPM. 2103013005

Pembimbing: Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec

Program Studi Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1447 H / 2025 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan permohonan untuk dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro
di-

Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka skripsi yang disusun oleh:

Nama : JAMALUDIN
NPM : 2103013005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT
KOTA METRO**

Sudah saya setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Metro untuk dimunaqosyahkan

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Metro, 19 Juni 2025
Dosen Pembimbing



Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

HALAMAN PERSETUJUAN

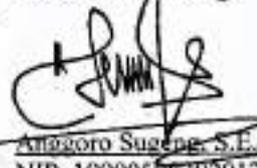
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA
METRO

Nama : JAMALUDIN
NPM : 2103013005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Metro, 19 Juni 2025
Dosen Pembimbing



Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metroiain.ac.id E-mail iainmetro@metroiain.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-1515/11-28.3/0/PP-00.9/07/2025

Skripsi dengan Judul: **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO**, disusun oleh: Jamaludin, NPM: 2103013005, Prodi: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis / 26 Juni 2025.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec.
Penguji I : Carmidah, M.Ak.
Penguji II : Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy.
Sekretaris : Muhammad Mujib Baidhowi, M.E.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.
NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Oleh:

JAMALUDIN
NPM. 2103013005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Metro. pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, pelayanan diukur berdasarkan lima indikator utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Sedangkan kepuasan wajib pajak diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian (*field research*). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 66 responden yang merupakan wajib pajak aktif di Samsat Kota Metro. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas, homogenitas, linearitas), serta analisis regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi, data dianalisis dengan menggunakan SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan nilai t hitung 11,749 lebih besar > dari nilai t tabel 1,690. Dan nilai signifikan lebih kecil $0,000 < 0,05$. Serta hasil uji koefisien determinasi didapatkan R square menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,802. Yang berarti besar pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 80,2% sedangkan untuk 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kendaraan Bermotor, Kepuasan, Pelayanan, Wajib Pajak*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jamaludin
NPM : 2103013005
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 26 Juni 2025
Yang menyatakan



Jamaludin
NPM. 2103013005

MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ ... ۱۱

Artinya: “... Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri..”

(QS. Ar’Ra’d: 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, maka dengan rasa bahagia, hasil studi ini saya persembahkan:

1. Kepada kedua orang tua yang amat peneliti cintai Bapak Yahman dan Ibu Hinayati, ucapan terimakasih yang tak terhingga untuk segala doa dan usaha serta dukungan yang selalu beliau berikan kepada peneliti. Tanpa mereka peneliti tidak yakin akan bisa sampai ditahap ini.
2. Kepada adikku, Nashrul Syah Putra, terimakasih atas semangat dan doa untuk keberhasilanku.
3. Kepada Bapak Anggoro Sugeng, M.sh.Ec selaku pembimbing skripsi yang selalu memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi kepada peneliti hingga penulisan skripsi ini selesai dengan baik.
4. Kepada sahabat-sahabat terbaikku terimakasih banyak atas segala bentuk doa, motivasi dan bantuan yang selalu kalian berikan kepada peneliti dalam rangka penyusunan penelitian ini.
5. Terakhir, Almamater tercinta program studi Ekonomi Syariah Isntitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tentunya tidak lepas dari beberapa individu yang sepanjang penelitian skripsi ini banyak membantu dalam memberikan bimbingan dan masukan yang berharga kepada peneliti guna penyempurnaan skripsi ini.

Peneliti ingin mengungkapkan rasa hormat dan terimakasih tiada terhingga:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons, sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
3. Bapak Muhammad Mujib Baidhowi, M.E, selaku ketua program studi S1 Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Bapak Northa Idaman, selaku Pembimbing Akademik, yang telah memberikan segala arahan dan bimbingannya selama dalam masa perkuliahan.
5. Bapak Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec, selaku pembimbing yang telah memberikan banyak masukan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyusunan penelitian ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia membantu dan bekerjasama dalam penelitian ini sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Namun peneliti menyadari, bahwa penyusunan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Metro, 26 Februari 2025
Peneliti,



Jamaludin
NPM. 2103013005

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR ORISINALITAS	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
F. penelitian Relevan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Budaya Layanan Prima	16
3. Indikator Pelayanan.....	19
B. Kepuasan Konsumen.....	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Manajemen Pelayanan Publik	23
3. Indikator Kepuasan	24

C. Pajak.....	24
1. Pengertian Pajak.....	24
2. Jenis-Jenis Pajak.....	25
3. Fungsi Pajak.....	26
4. Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak	27
D. Kerangka Berpikir	27
E. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Variabel.....	31
C. Populasi Dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	45
3. Hasil Analisis Statistik	46
B. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rasio Kepuasan Wajib Pajak	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 Jawaban Angket Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Standar Waktu Pelayanan Samsat Kota Metro	44
Tabel 4.2 Jumlah Responden	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabl 4.4 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Alat Pengumpulan Data
3. Surat Research
4. Surat Balasan Izin Research
5. Surat Izin Prasurevey
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia biasanya berasal dari berbagai sumber, dengan pajak sebagai sumber yang paling penting. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting bagi pemerintah. Di Indonesia tersendiri pendapatan utama berasal dari pajak. Pendapatan hasil dari pajak digunakan untuk pembangunan nasional sekaligus menjaga ketertiban administrasi kendaraan bermotor. Dikarenakan hasil dari pajak memang diperuntukan untuk mengatasi pembiayaan pembangunan infrastruktur sebuah Negara.

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dasar pemungutan pajak diatur dalam undang-undang 1945 Amandemen pasal 23A yang berbunyi “pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Pembangunan nasional di Indonesia pada dasarnya dilaksanakan oleh pemerintah dan masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu dibutuhkan dana yang cukup besar. Salah satu cara memperoleh dana tersebut melalui pajak. Pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta wajib pajak secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan

dalam rangka pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dalam UU KUP No. 28 tahun 2007 menjelaskan surat pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, dan harta diwajibkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹

Berdasarkan pernyataan di atas pajak merupakan kewajiban memberikan sebagian hartanya kepada Negara guna dikelola, uang yang masuk ke kas Negara dikarenakan oleh sebuah keadaan dan sebagai bentuk mentaati peraturan pemerintah. Uang tersebut kemudian di pakai untuk kebaikan rakyatnya. Berikutnya, ketika masyarakat sudah diharuskan untuk membayarkan pajak sesuai dengan porsinya masing-masing, pemerintah diwajibkan memberikan kesejahteraan penuh kepada masyarakat salah satunya ialah dengan memberikan pelayanan yang terjamin bagi setiap kalangan.

Pajak daerah ialah pajak yang di kelola oleh pemerintah daerah serta penagihannya dilakukan oleh pejabat pajak yang ditugasi mengelola pajak-pajak daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut oleh pihak SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) itu sendiri, yang dimana pemungutan pajak kantor bersama samsat melibatkan tiga pihak instansi pemerintahan yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.²

¹ Dian Lestari Siregar, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam*. Jurnal Of Accounting & Management Innovation Vol. 1 No. 2, July 2017, pp.119-128.

² Bashiruddin Ahmad, Buyung Romadhoni, dan Muhammad Adil, *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Riset Perpajakan P-ISSN 2714-6308 ; E-ISSN 2714-6294, Vol. 3, No. 1, Mei 2020

Pelayanan adalah tingkatan keunggulan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut guna penuhi harapan konsumen. Pelayanan juga merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga pelayanan diartikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani.³

Kepuasan wajib pajak menurut penelitian Dewi Kusuma Wardani bahwasannya terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikasi. Pelayanan yang baik membuat wajib pajak merasa puas pelayanan yang diberikan oleh oleh petugas SAMSAT ataupun dengan program-program yang diperuntukkan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.⁴

Penjelasan diatas bahwa kepuasan seorang konsumen atau wajib pajak memiliki pengaruh yang positif atas kepatuhan wajib pajak dalam

³ Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, Rohani Fitriyani, *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial E-ISSN 2716-375X ; P-ISSN 2716-3768 Vol. 3, No. 1, Februari 2022, 216.

⁴ Dewi Kusuma Wardani, Fikri Juliansya, *Pengaruh Program E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika, Vol. 15, No. 2, Tahun 2018, 82.

membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka. Pelayanan yang dilakukan SAMSAT Kota Metro meliputi :

1. Proses pendaftaran pertama kendaraan bermotor.
2. Setiap setahun sekali melakukan proses pengesahan STNK pajak kendaraan bermotor.
3. Setelah jangka waktu lima tahun masa STNK diharuskan melakukan perpanjangan STNK.
4. Proses seperti mutasi, balik nama, ganti warna, ganti mesin, hingga rubah bentuk perlu dilakukan pendafaran kekantor samsat yang berkaitan.⁵

Maksud diatas menjelaskan bahwa ada banyak macam proses yang dilakukan oleh pihak SAMSAT terkait dengan pajak kendaraan bermotor. Demikian pula dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor wajib SAMSAT Kota Metro, dimana para pegawai dituntut agar bisa memenuhi kriteria pelayanan yang baik untuk para wajib pajak yang dimana terdapat aturan yaitu semua pegawai kantor SAMSAT Kota Metro dituntut harus sudah hadir tepat waktu 07:30 pagi, disini menandakan bahwa kantor samsat Kota Metro ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak guna memenuhi kepuasan wajib pajak dalam pemabayaran pajak kendaraan bermotor.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas samsat Kota Metro, beliau menyatakan bahwa untuk memenuhi kepuasan wajib pajak dalam memberikan pelayanan, para pegawai kantor samsat Kota Metro di upayakan untuk mempunyai kecakapan dalam hal berkomunikasi,

⁵ Hasil wawancara dengan bapak Misgiono, Petugas SAMSAT Kota Metro, Lampung, "wawancara" pada hari Jum'at, 11 Oktober 2024

⁶ Observasi di Kantor SAMSAT Kota Metro pada hari Jum'at, 11 Oktober 2024.

memberikan perhatian antar individual, dan juga mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan oleh si wajib pajak, dan kini samsat kota metro menyediakan layanan UPC yang di resmikan pada tanggal 25 Maret 2024. Upc yaitu unit pelayanan cepat dimana layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.⁷

Gambar 1.1
Rasio Kepuasan Wajib Pajak Samsat Kota Metro



Sumber: Google review samsat kota metro

Berdasarkan data diatas, skor rasio kepuasan yaitu 3,3 berdasarkan 129 ulasan pengguna. Skor ini menunjukkan cukup puas, artinya ada kombinasi antara ulasan positif dan negatif dari masyarakat. Waajib pajak memiliki pendapat yang beragam, ada yang puas dan ada juga yang tidak puas. Ini

⁷ Hasil wawancara dengan bapak Misgiono, Petugas SAMSAT Kota Metro, Lampung. "wawancara" Jum'at, 11 Oktober 2024.

menandakan adanya ketidak konsistenan dalam pelayanan atau perbedaan pengalaman antar individu.

Dalam penelitian kali ini yang dilakukan di kantor SAMSAT yang beralamatkan di Jl. Kyai Arsad, kelurahan Imopuro, kecamatan Metro Pusat, Kota Metro. disini tidak hanya memberikan layanan kepuasan wajib pajak, dapat dengan upaya dari samsat Kota Metro untuk tercukupinya kepuasan wajib pajak, yaitu dengan membuka layanan unit pelayanan cepat (UPC) dan membuka layanan pembayaran dengan *system online* (SIGNAL). Samsat Kota Metro juga Dengan adanya berbagai jenis pelayanan ini diharapkan mampu mempermudah dan mempercepat proses layanan pengesahan STNK pajak kendaraan bermotor. Adanya unit pendukung seperti unit pelayanan cepat serta pembayaran online yang memadai sangat berdampak pada pandangan wajib pajak terkait kualitas pelayanan kantor samsat Kota Metro.

Adapun jam pelayanan Samsat kota Metro, hari senin s/d Kamis pukul: 08.00 s/d 12.00 WIB, jum'at pukul: 08.00 s/d 10.00 WIB, Sabtu pukul: 08.00 s/d 11.00 WIB. Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor kantor bersama samsat Metro yaitu, identifikasi dan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan, penerbitan SKKP atau kutipan, penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pencetakan dan pengesahan STNK dan TNKB, penghimpunan, penggabungan, dan penyerahan.⁸

⁸ Dokumentasi SOP Pelayanan SAMSAT Kota Metro

Berdasarkan *hasil pra survei* peneliti mendapatkan informasi yang bermacam-macam, dikatakan bahwa “terkadang saya harus menunggu lama karena antrean yang begitu panjang, tapi yang kerja disini baik dan juga ramah, suka kasih pemahaman kalo saya kadang lupa persyaratan untuk pembayaran pajak motor”.⁹ Sumber informasi selanjutnya mengatakan bahwa pelayanan dikantor samsat Kota metro kurang walaupun pegawainya ramah dan tempat menunggu antrian juga dijelaskan sudah memenuhi standar yaitu tempat duduk yang nyaman, lebar dan juga tersedia ruang tunggu diluar ruangan yang telah disiapkan, sehingga membuat saya sejuk yang sedang menunggu untuk dipanggil pembayaran pajak.¹⁰ Sumber lainnya mengatakan fasilitas sudah mendukung tempat tunggu antrian mencukupi memberikan kenyamanan dan lingkungan yang bersih sehingga membuat betah, syukur alhamdulillah juga sekarang ada unit pelayanan cepat sekarang bayar pajak tidak menunggu lama lagi berkat adanya upc disamsat metro.¹¹

Menurut pernyataan petugas, ini adalah antrian yang cukup panjang terjadi hampir setiap hari. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pembayar pajak tidak menyadari bahwa mereka harus membayar pajak tepat waktu, karena kebanyakan dari mereka membayar pajak satu bulan sebelum tanggal

⁹ Hasil wawancara dengan bapak Ando, (wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan samsat kota metro), Jum’at, 11 Oktober 2024.

¹⁰ Hasil wawancara dengan bapak Dwiyanto, (wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan samsat kota metro), Jum’at, 11 Oktober 2024.

¹¹ Hasil wawancara dengan ibu Lela, (wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan samsat kota metro), Jum’at, 11 Oktober 2024.

pembayaran. Akibatnya, menyebabkan terjadinya penumpukan di kantor samsat Kota Metro.¹²

Orang yang mempunyai kewajiban dalam membayar pajak disebut dengan wajib pajak. Sedangkan arti dari wajib pajak ialah seseorang yang telah terdaftar sebagai wajib pajak di kantor pajak, tetapi penelitian kali ini hanya fokus meneliti tentang wajib pajak kendaraan bermotor yang ada di samsat Kota Metro.

Berdasarkan atas hasil yang bersumber dari latar belakang masalah yang tertera diatas maka peneliti tertarik untuk memahami dan menganalisis kepuasan wajib pajak di kantor samsat Kota Metro. oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor DI SAMSAT KOTA METRO”**.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan penulisan yang telah peneliti ajukan, sehingga dapat di lihat sebagai berikut :

1. Tempat menunggu kurang mencukupi dikarenakan antrian panjang.
2. Kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan.
3. Terdapat petugas yang cukup lama dalam memberikan pelayanan.
4. Pengurusan mutasi pemilik kendaraan masih cukup sulit dan membutuhkan waktu yang lama.

¹² Hasil wawancara dengan bapak Misgiono, Petugas Loker Pendaftaran Wajib Pajak Kantor Samsat Kota Metro, wawancara, Jum'at, 11 Oktober 2024.

C. Batasan Masalah

Didasarkan hasil dari identifikasi masalah di atas oleh karena itu peneliti membatasi permasalahan, sebagai berikut :

1. Fokus hanya terhadap permasalahan antrian dan kurangnya waktu pelayanan.
2. Pelayanan yang dimaksud adalah berkaitan dengan bentuk fisik, kendala, tanggapan, jaminan dan kepastian, dan perhatian yang tulus.
3. Wajib pajak adalah orang di wilayah Kota Metro yang mempunyai tanggungan untuk membayar pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Metro.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di uraikan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Signifikan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Metro?
2. Berapa besar nilai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kota Metro?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan yang terjadi di kantor Samsat Kota Metro.

- b. Untuk mengetahui seberapa besar nilai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Samsat Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini yaitu :

- a. Secara Teoritis

Diharapkan hasil analisis ini, dapat memperdalam pengetahuan secara Teoritis dalam bidang Ekonomi Syariah terkait dengan hasil analisis kepuasan wajib pajak, dan menambah kepustakaan yang ada dan juga menjadi acuan dan penambah wawasan kualitas sumber daya manusia nya.

- b. Secara Praktik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi kantor SAMSAT Kota Metro dan masyarakat Kota Metro dalam memahami pelayanan yang baik dan meningkatkan wawasan tentang kepuasan pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada kantor SAMSAT untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama jika masih ada kekurangan yang dirasakan oleh wajib pajak.

F. Penelitian Relevan

Tinjauan pustaka (*Prior Research*) merupakan hasil tentang persoalan yang lebih dahulu yang dikaji, penelitian skripsi yang dilakukan oleh pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2”. Skripsi ini mengkaji tentang

bagaimana peneliti terdahulu menganalisis pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Samsat Banjarmasin 2.¹³

Persamaannya dari peneliti diatas dengan peneliti lakukan adalah apakah terdapat perbedaan antara yang diharapkan masyarakat dengan kenyataan yang didapatkan di Sistem Administrasi Satu Atap Manunggal (SAMSAT). Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada kualitas pelayanan samsat yang diatur berlandaskan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian jurnal oleh Ajis Setiawan tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. jurnal ini mengkaji tentang adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .¹⁴

Persamaan yang terdapat pada penelitian ini terhadap yang peneliti telah teliti adalah sama sama menghubungkan antara pengaruh pelayanan atau kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen atau wajib pajak. Sedangkan perbedaannya yaitu terdapat pada tempat penelitian dimana peneliti terdahulu melakukan penelitian di PT.Borwita Citra Prima Bondowoso, sedangkan peneliti meneliti di kantor Samsat Kota Metro.

Penelitian jurnal yang dilakukan oleh Intan Puspanita pada tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib

¹³ Yefi Viona Manaha, “*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2*”, (Skripsi-Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari Banjarmasin, Tahun 2020)

¹⁴ Ajis Setiawan, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*”, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 9, No. 2, tahun 2019.

Pajak UMKM”. penelitian ini membahas menguji pengaruh pelayanan fiskus dan pelayanan online terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.¹⁵

Berdasarkan penelitian diatas terhadap penelitian yang telah peneliti yaitu mencoba menganalisis dan juga melihat bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan secara profesional dan baik maka akan sangat bisa mempengaruhi rasa puas yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada tempat penelitian yang dilakukan masing masing peneliti, jika peneliti diatas meneliti di kantor Samsat Padang berbeda lokasi yang peneliti lakukan dimana peneliti meneliti di kantor Samsat Kota Metro.

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Ayuni Pratiwi pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung)”. Skripsi ini membahas tentang baiknya pelayanan dapat mempengaruhi kualitas kepuasan wajib pajak yang diberikan oleh kantor pelayanan.¹⁶

Berdasarkan penelitian diatas terhadap penelitian yang telah peneliti teliti, yaitu mencoba menganalisis dan juga melihat bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan secara profesional dan baik maka akan sangat bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap layanan yang diberikan. Perbedaan nya yaitu terletak pada tempat penelitian yang dilakukan masing

¹⁵ Intan Puspanita, asih Machfuzhoh, Refi Ptatiwi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*”, Jurnal Sinamu, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Vol. 2, Tahun 2020.

¹⁶ Ayuni Aria Pratiwi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*”, (Skripsi – Universitas Lampung, Tahun 2017)

masing peneliti, jika peneliti di atas meneliti di kantor pajak pratama Cilegon berbeda lokasi yang peneliti lakukan dimana peneliti meneliti di kantor Samsat Kota Metro.

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Nina Ayuk Tiyani pada tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” skripsi ini membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh samsat Mesuji dengan tingkat kepuasan wajib pajak yang menggunakan layanan tersebut.¹⁷

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti menganalisis dan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dijalankan secara profesional dan optimal dapat memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap layanan yang diterima. Perbedaannya yaitu pada tempat penelitian yang dilakukan masing masing peneliti, jika peneliti diatas meneliti dikantor Samsat Mesuji berbeda lokasi yang peneliti lakukan dimana peneliti meneliti di kantor Samsat Kota Metro.

¹⁷ Nina Ayuk Tiyani, “*Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*”, (Skripsi - IAIN Metro, Tahun 2021)

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan memegang peranan penting dalam keberhasilan berbagai usaha yang bergerak di bidang jasa. Peran pelayanan menjadi semakin signifikan dan menentukan terutama saat bersaing untuk mendapatkan informasi pasar atau pelanggan. Salah satu strategi agar layanan jasa lebih unggul dari pesaing adalah dengan menyediakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.¹

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dapat terbentuk dari pengalaman dan masukan yang mereka dapatkan. Pelanggan cenderung memilih penyedia jasa berdasarkan prioritas kepentingan mereka. Setelah menggunakan layanan, pelanggan biasanya membandingkan kualitasnya dengan ekspektasi mereka. Jika layanan yang diberikan jauh di bawah harapan, pelanggan akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa tersebut. Namun, jika layanan sesuai dengan ekspektasi, pelanggan kemungkinan besar akan kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

¹ Teddy Chandra, Stefani Chandra, & Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Publish by : IRDH Internasional Research and Development for Human Beings), 60.

Menurut Gronros yang dikutip dari buku Teddy Chandra, pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bersifat tidak terlihat dan tidak dapat disentuh, yang terjadi akibat interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau berbagai elemen lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai penyedia layanan, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh konsumen.²

Dari penjelasan tersebut pelayanan adalah suatu aktifitas atau kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen namun bentuk dari produk yang ditawarkan tersebut tidak terlihat sedangkan yang terjadi adalah interaksi antara pelayanan dengan konsumen.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif, tergantung pada sudut pandang yang digunakan untuk menentukan karakteristik spesifikasinya. Terdapat tiga orientasi utama dalam kualitas pelayanan yang idealnya saling selaras, yaitu: persepsi pelanggan, produk atau layanan, dan proses. Pada produk berwujud, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya bisa menjadi bagian dari proses itu sendiri.

Menurut Goetsh dan Davis yang dikutip dari buku Teddy Chandra, kualitas adalah suatu keadaan yang bersifat dinamis, berkaitan dengan produk, layanan, manusia, alam, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan.³

² *Ibid*, 61

³ *Ibid*, 63

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam meraih kesuksesan. Kualitas barang atau jasa yang baik bergantung pada kemampuan produsen untuk secara konsisten memenuhi ekspektasi konsumen. Konsumen yang puas secara tidak langsung akan membangun loyalitas, menyebarkan rekomendasi dari mulut ke mulut, dan bahkan dapat meningkatkan citra perusahaan di mata konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi perusahaan.

Berdasarkan konsep tersebut, dapat dijelaskan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, perusahaan perlu memiliki karyawan dan fasilitas yang memadai, mampu memberikan layanan yang optimal, serta melaksanakan kewajiban mereka dari awal hingga akhir kepada konsumen. Selain itu, perusahaan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menjamin kepuasan pelanggan, memberikan perhatian yang tulus, dan tanggap terhadap masalah yang mungkin muncul selama proses penyampaian layanan.

2. Budaya Layanan Prima

Pelayanan prima atau *service excellence* adalah kewajiban dan keharusan yang harus dilakukan, yang sering dianggap sebagai tuntutan dalam industri jasa maupun perdagangan saat berinteraksi dengan konsumen atau pelanggan.⁴ Secara etimologis, pelayanan berarti usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya, melayani adalah

⁴ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (CV Tahta Media Group, Tahun 2021), 12.

kegiatan yang tidak tampak secara fisik dan ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen yang dilayani. Di sektor publik, terdapat tiga fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah, yaitu: layanan lingkungan, layanan pembangunan, dan layanan perlindungan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan penerimanya, apakah individu atau kelompok. Selain itu, konsep layanan terdiri dari barang layanan kolektif (*public goods*) dan barang layanan privat (*private goods*).⁵

Adapun cara memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yaitu :

a. Benar-benar mendengarkan mereka

Pelanggan yang datang ke suatu bisnis tentunya mencari solusi untuk masalah yang mereka hadapi. Saat mereka berbagi cerita dan menyampaikan keluhan, tugas kita adalah mendengarkan dengan baik dan memperhatikan setiap detail kebutuhan mereka. Hindari menyela saat mereka berbicara, cukup dengarkan dan perhatikan apa yang ingin disampaikan. Setelah mendengarkan dengan seksama, kita akan lebih mudah memberikan solusi yang tepat pada mereka.

b. Jangan mengabaikan mereka

Pelanggan menginginkan pelayanan cepat, dan meskipun jawabannya tidak bisa diberikan langsung, mereka tetap ingin mendapatkan jawaban yang mereka harapkan. Jangan pernah mengabaikan setiap pertanyaan dari pelanggan, dan jangan sampai

⁵ Wier Ritonga, *Pelayanan Prima* (PT. Muara Karya Anggota IKAPI, Surabaya, Tahun 2020), 176.

melanggar janji yang sudah dibuat kepada mereka. Buatlah janji yang mudah untuk dipenuhi.

c. Mengakomodasi kebutuhan pelanggan

Kita memahami bahwa melayani pelanggan bukanlah tugas yang mudah. Mendengarkan setiap permintaan dan kebutuhan mereka tentu membutuhkan usaha. Meskipun kita tidak selalu bisa menjamin semua kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan cepat, bukan berarti kita menolak mendengarkan atau mengabaikan permintaan mereka. Dengan tetap mengakomodasi setiap permintaan, meskipun banyak dan terkadang sulit, pelanggan tetap bisa menajai duata potensial yang memperkuat citra bisnis.

d. Membangun kepercayaan

Ada banyak cara untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kita harus selalu memberikan pelayanan terbaik, dimulai dari mendengarkan hingga memenuhi janji kepada mereka. Ketika kita mampu memenuhi keinginan pelanggan dan terus memberikan pelayanan yang berkualitas, kepercayaan pelanggan terhadap apa yang kita tawarkan akan terbentuk secara otomatis.

e. Hidupkan nilai perusahaan

Untuk memastikan kelangsungan hidup perusahaan dipasar, mereka harus mampu menerpkan nilai-nilai perusahaan. Salah satu caranya adalah melalui pelayanan kepada pelanggan. Kita dapat menunjukkan karakter dan visi bisnis melalui cara melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Setiap karyawan harus memahami

hal ini, karena ada kemungkinan mereka akan berinteraksi dengan pelanggan di luar lingkungan perusahaan.⁶

3. Indikator Pelayanan

Indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Empati (*Empathy*) yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.⁷

B. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Memenuhi kebutuhan konsumen adalah tujuan utama setiap perusahaan . selain menjadi faktor krusial bagi keberlangsungan bisnis, kepuasan konsumen juga dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

⁶ *Ibid*,188

⁷ Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

Konsumen yang merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan cenderung akan melakukan pembelian ulang saat mereka membutuhkan produk atau layanan serupa di masa mendatang. Dengan kata lain, kepuasan konsumen menjadi elemen kunci dalam mendorong pembelian berulang, yang memberikan kontribusi besar terhadap total penjualan perusahaan.⁸

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dkk yang dikutip dari buku Meithiana Indrasari kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai perasaan puas atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka selanjutnya.⁹ Konsep kepuasan pelanggan ini digunakan dalam penelitian karena dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mewakili objek penelitian. Kepuasan merupakan kondisi emosional yang dapat memunculkan reaksi setelah pembelian, seperti kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan, mengingat kaitannya yang langsung dengan loyalitas pelanggan, informasi pasar, dan profitabilitas.

Aspek – aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

- a. Biaya garansi, beberapa perusahaan menangani biaya garansi produk atau layanan mereka dengan menetapkan persentase dari penjualan.

⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Penerbit: unitomo press, Surabaya Tahun 2019), 82.

⁹ *Ibid*, 83

Ketidak puasan pelanggan sering kali terjadi karena perusahaan gagal memberikan jaminan terhadap produk yang dijual kepada mereka.

- b. Penanganan keluhan pelanggan. Secara statistik, hal ini sangat penting untuk diperhatikan, tetapi sering kali perusahaan terlambat menyadarinya. Jika keluhan atau klaim dari pelanggan tidak segera ditangani, maka hilangnya pelanggan tidak bisa dihindari.
- c. Informasi pasar, ini adalah aspek yang perlu diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Ketika informasi pasar diukur, yang dinilai adalah jumlah atau kuantitas, bukan kualitas pelayanan perusahaan.
- d. Biaya akibat kualitas yang buruk, hal ini dapat dianggap memadai jika biaya untuk pelanggan yang berpindah dapat diperkirakan.
- e. Laporan industri, ada berbagai jenis laporan industri, seperti yang dijelaskan oleh J.D. Power dalam Bhone, yaitu laporan yang paling adil, paling akurat, dan paling dinantikan yang disusun oleh perusahaan.
- f. Guiltinan menyatakan bahwa salah satu keuntungan dari kepuasan pelanggan adalah kemampuannya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.¹⁰

Menurut Kotler yang dikutip dari buku Meithiana Indrasari beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

¹⁰ *Ibid*, 85

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berfokus pada pelanggan (*Customer Centered*) memberikan peluang besar bagi pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini dapat memberikan ide-ide berharga bagi perusahaan dan memungkinkan mereka untuk merespons dengan cepat dan efektif dalam mengatasi masalah yang muncul.

b. *Ghosst shopping*

Salah satu metode untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pembeli potensial. Mereka kemudian melaporkan temuan terkait kekuatan dan kelemahan produk perusahaan serta produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka saat membeli. Selain itu, para "*mystery shopper*" ini juga dapat mengamati bagaimana setiap keluhan ditangani.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan perlu menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk memahami alasan di balik keputusan tersebut. selain melakukan *exit interview*, penting juga untuk memantau tingkat kehilangan pelanggan. Peningkatan angka kehilangan pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan gagal dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian tentang kepuasan pelanggan umumnya dilakukan melalui survei, baik melalui surat, telepon, atau wawancara langsung. Melalui metode ini, perusahaan dapat menerima tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan serta memberikan sinyal positif bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggannya.¹¹

Berdasarkan penjelasan diatas maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan ini bertumpu pada citra produk.

2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun badan usaha milik negara. Bentuk pelayanan publik bisa berupa penyediaan barang atau jasa. Saat ini, masyarakat semakin aktif memberikan kritik terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, peran administrasi menjadi penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuannya.¹²

Manajemen pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain atau mesin secara fisik, yang bertujuan memberikn kepuasan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai

¹¹ *Ibid*, 90

¹² Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance* (Bandung : CV Pustaka Setia, 2016), 13.

upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani berarti membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang.¹³

3. Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan menurut Tjiptono yang dikutip dari buku Meithiana Indrasari adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan, yaitu kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.¹⁴

C. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak di Indonesia telah digunakan oleh Negara sebagai sumber penerimaan terbesar setelah migas dalam menutupi belanja Negara, sebagaimana yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara setiap tahunnya. Pendapatan dari sektor pajak setiap tahun anggaran selalu diupayakan mengalami kenaikan. Hal ini sejalan dengan

¹³ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (CV Tahta Media Group, 2021), 6.

¹⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Penerbit: unitomo press, Surabaya Tahun 2019), 92.

fungsi pajak itu sendiri baik sebagai Alat Budgeter maupun Alat Regulator.¹⁵

Menurut Andriani yang dikutip dari buku Dwiwarso Utomo pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara yang dapat dipaksakan yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan program pemerintah.¹⁶

Berdasarkan pernyataan diatas, pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh masyarakat kepada Negara. Pemungutan pajak ini diatur oleh undang-undang dan mencakup berbagai jenis pajak, seperti pajak penghasilan, pajak kendaraan, pajak bumi dan bangunan, serta pajak makanan. Besaran iuran ini bervariasi tergantung pada potensi masing-masing daerah. Setiap daerah telah menetapkan pajak sesuai dengan kriterianya masing-masing, bergantung pada seberapa besar kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah tersebut.

2. Jenis-Jenis Pajak

Pajak secara kewilayahan terbagi menjadi dua kategori, yaitu Pajak Pusat dengan landasan hukumnya Undang-undang dan pajak Daerah dengan landasan hukumnya adalah Peraturan Daerah (Perda). Dalam hal pajak pusat dikenal beberapa jenis pajak antara lain Pajak Penghasilan,

¹⁵ Dwiwarso Utomo, Yulita Setiawanta, dan Agung Yulianto *Perpajakan Aplikasi & Terapannya* (penerbit Andi Yogyakarta, 2011), 1.

¹⁶ *Ibid*, 2

Pajak Kendaraan, Pajak Pertambahan Nilai dan dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pajak Bumi dan Bangunan yang di dalamnya terdapat Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan serta Bea Materai.¹⁷

3. Fungsi Pajak

Di Indonesia Pajak dan Retribusi merupakan keuangan utama bagi negara, disamping sumber-sumber penerimaan lainnya. Fungsi pajak diantaranya sebagai berikut :

a. Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Pajak memiliki fungsi *budgetair* diartikan pajak merupakan sumber penerimaan pendapatan Negara yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara baik yang rutin maupun pengeluaran umum lainnya dalam pembangunan. Beberapa peraturan terkait pajak misalnya: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Barang Mewah (PPnBM), pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan lain-lain.

b. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak memiliki fungsi pengatur dapat diartikan bahwa pajak digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial serta mencapai tujuan tertentu selain bidang keuangan. Misalnya, pengenaan pajak progresif, penerapan

¹⁷ *Ibid*, 3

tarif ini untuk pemerataan pendapatan. Jadi, makin besar penghasilan tinggi, maka tarif pajak yang dikenakan juga makin tinggi.¹⁸

4. Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan keadaan dimana pelaku mengetahui, mengerti dan merasa. Dalam wajib pajak, kesadaran merupakan kondisi yang membuat wajib pajak merasa sadar dalam membayar, melaporkan, mengetahui fungsi pajak, dan memahami kewajiban akan pajak yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar.

Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang mempunyai kesediaan untuk mematuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun penerapan ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.¹⁹

D. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiono kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Kemudian pertautan tersebut dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian.

¹⁸ Akhmad Syarifudin, *Buku Ajar Perpajakan* (penerbit STIE Putra Bangsa, Kebumen, Tahun 2018), 4.

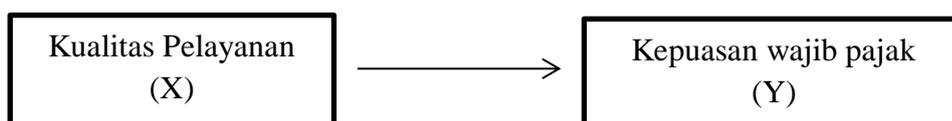
¹⁹ Triana Murtiningtyas, Aldino Reza Baehaqi, dan Lidia Andiani, "Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Unit Usaha Kecil dan Menengah (Studi Pustaka)", *Jurnal Ekonomi Manajemen*, ISSN : 2503-3123, Vol. 6, No. 1, Maret 2024, 81.

Oleh karena itu, setiap penyusunan paradigma penelitian harus berdasarkan dengan kerangka berfikir.

Kerangka berfikir dalam ini ialah variabel bebas atau *independent* (X) nya kualitas pelayanan dan variabel terikat atau *dependent* (Y) nya adalah kepuasan wajib pajak. Berdasarkan teori-teori diatas dapat diduga jika pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat digambarkan pada kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.1

kerangka Berfikir



E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah dinyatakan dengan bentuk pertanyaan. Hipotesis sangat berkaitan dengan rumusan masalah, sehingga hipotesis mengikuti tipenya.²⁰

Pelayanan samsat memebrikan kepuasan kepada wajib pajak hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti terdahulu dengan hasil yaitu adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.²¹ Adapun hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁰ *Ibid.*, 64.

²¹ Ajis Setiawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen", Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 9, No. 2, tahun 2019.

- H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Metro
- H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Metro

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini yaitu (*Filed Research*) dimana penelitian ini dilakukan langsung terjun kelapangan demi mengumpulkan sejumlah data yang diperlukan. Tujuan penelitian lapangan ini adalah untuk mempelajari secara lebih mendalam mengenai situasi yang berlangsung di masyarakat, dan pula interaksi yang terjadi dilingkungan sosial baik itu individu maupun kelompok lembaga masyarakat.¹ Penelitian ini dilakukan di Samsat Kota Metro.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yang sangat bergantung pada data yang di kumpulkan oleh peneliti. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang terstruktur dan disusun secara sistematis, serta biasanya menggunakan bantuan metode statistik. Peneliti memilih metode ini karena dianggap sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen wajib pajak di Samsat Kota Metro.

¹ Sumadi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*, Ed. 2, Cet. Ke-24 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 80.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan konsep yang berbentuk variabel kuantitatif maupun kualitatif, dan biasanya terdapat nilai yang bisa berubah ubah nilainya.² Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terkait.

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas yaitu variabel yang bisa membuat perubahan (mempengaruhi) variabel lainnya.³ Variabel bebas dalam penelitian adalah pengaruh pelayanan. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat mengacu pada faktor faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan. Kepuasan merupakan rasa bahagia ataupun sebaliknya yang di dapatkan oleh seseorang ketika ia telah mengetahui hasil akhir yang didaparkannya apakah sesuai dengan harapan atau mungkin berbanding terbalik.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	indikator	Pengukuran
1	Pelayanan (X)	Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak memiliki bentuk fisik dan	1. <i>Tangibles</i> (fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<i>Skala likert</i>

² Syofan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. 1, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), 110.

³ Ibid.

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	indikator	Pengukuran
		tidak dapat dimiliki yang ditawarkan kepada pelanggan berupa jasa kemudian atas jasa tersebut pelanggan dapat diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> 4. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) 5. <i>Empathy</i> (perhatian yang tulus) 	
2	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kepuasan merupakan rasa bahagia ataupun sebaliknya yang di dapatkan oleh seseorang ketika ia telah mengetahui hasil akhir yang didapaknya apakah sesuai dengan harapan atau mungkin berbanding terbalik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	<i>Skala likert</i>

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan jumlah semua subjek penelitian yang diteliti.⁴

Populasi dalam penelitian kali ini yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Samsat Kota Metro. Jumlah wajib pajak di Samsat Kota Metro pada bulan Desember tahun 2024 terdaftar 3.000 wajib pajak.⁵

⁴ Suharsumi Arikumto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Produktif*, E. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 173.

⁵ Dokumentasi laporan tahunan SAMSAT Kota Metro.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah dan karakteristik anggota populasi yang diambil melalui prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.⁶ Penentuan jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik isac dan Michael dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Isac dan Michael:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot PQ}$$

dimana:

s :Jumlah Sampel

λ^2 :Chi kuadrat

d : *Sampling error*

N : Jumlah populasi

P : Peluang benar

Q : Peluang salah⁷

Tingkat kesalahan dalam penelitian ini adalah sebesar 10% sehingga berdasarkan rumus diatas, jumlah sampel yang dijadikan responden yaitu:

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot PQ}$$

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 127.

⁷ *Ibid.*,138.

$$s = \frac{2,706 \times 3.000 \times 0,5 \times 0,5}{1\% (3.000 - 1) + 2,706 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{2029,5}{30,6665}$$

$$= 66,17$$

$$= 66 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 66,17 atau dibulatkan menjadi 66 responden wajib pajak di SAMSAT Kota Metro.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampling yang dipilih peneliti pada penelitian ini adalah *insidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang tersebut cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.⁸ Pengambilan sampel dilakukan di samsat Kota Metro pada wajib pajak.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan dua metode yaitu Kuisisioner dan dokumentasi.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 133.

1. Kuisisioner

Kuisisioner atau angket adalah salah satu alat pendukung dalam mengumpulkan data kuantitatif. Angket dapat diartikan sebagai kumpulan pertanyaan yang dirancang khusus untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti harus ingat bahwa angket yang baik harus mudah dipahami, jelas, dan ringkas, sehingga tujuan pengumpulan data dapat tercapai dengan efektif.⁹ Kuisisioner adalah metode bagi peneliti untuk mengumpulkan informasi dengan cara menganalisis perilaku dan karakteristik, sikap serta keyakinan.

Kuisisioner yang digunakan yaitu kuisisioner tertutup dimana para responden hanya menjawab pertanyaan yang memang sudah di siapkan oleh peneliti. Dalam kuisisioner ini diberikan kepada wajib pajak warga Kota Metro yang sesuai dengan kriteria. Kuisisioner digunakan untuk memperoleh data pelayanan dan kepuasan.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan suatu hal yang berbentuk gambar ataupun lain nya yang mendukung proses penelitian.¹⁰ Dalam penelitian ini menggunakan data dari pihak kantor Samsat Kota Metro.

⁹ Mohamad Mustari, dan M. Taufiq Rahma, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012), 58-59.

¹⁰ Yeni Pebrianti, "Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan Prosedur, dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan", *Jurnal Pari*, Vol. 2, No. 2, Desember 2016, 81.

E. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya, instrumen penelitian adalah suatu macam benda atau alat yang memang diciptakan untuk apa saja kejadian alam dan juga sosial yang dilihat secara terperinci.¹¹ Bisa dikatakan juga bahwa instrumen penelitian diciptakan dan dihadirkan untuk membantu dalam melihat gejala kejadian alam dan juga sosial. Dalam penelitian ini memakai instrumen penelitian berupa kuisisioner yang berisi beberapa daftar pertanyaan tertulis dan ditujukan kepada wajib pajak warga Kota Metro yang sesuai dengan kriteria. Pada penelitian kali ini peneliti memakai skala likert yaitu.

Skala likert ialah salah satu skala ukuran yang digunakan dalam mengetahui dan mengukur hasil dari sikap, pendapat maupun hal hal fenomena sosial lainnya.¹² Yang jawabannya terbagi 5 bagian yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Skala likert merupakan skala yang dipakai dalam proses penelitian. Yang didalamnya terdapat lima pernyataan yang digunakan dalam proses penelitian. Demi kepentingan analisis kuantitatif diatas, maka hasil jawaban diberi nilai skor seperti tabel dibawah ini.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 146.

¹² *Ibid.*, 156

Tabel 3.3
Jawaban Angket Skala *Likert*

kategori	Bobot positif	Bobot negative
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

1. Rancangan Kisi-Kisi Penelitian

Kisi-kisi terdapat pada sebuah tabel yang menunjukkan hal-hal yang disebutkan dalam kolom. Kisi-kisi instrumen menunjukkan kaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data diambil, metode yang digunakan dan instrumen yang disusun. Adapun rangkaian kisi-kisi instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No. Item
1	Pelayanan (X)	<i>Tangibles</i> (fisik)	1,2
		<i>Reliability</i> (keandalan)	3,4
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	5,6
		<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	7,8
		<i>Empathy</i> (perhatian yang tulus)	9,10
2	Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Kesesuaian harapan	11,12
		Minat berkunjung kembali	13,14
		Kesediaan merekomendasikan	15,16

2. Pengujian Instrumen.

a. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Jika misalkan kita punya alat ukur meteran, maka validitas alat ini adalah

sejauh mana alat ini mampu mengukur jarak suatu titik. Begitu pula misalkan menyuuden kuesioner ini mampu mengukur kepuasan pelanggan.¹³

Untuk mengetahui nilai validitas instrumen, maka hitung nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) yang diuji. Hasil hitung kemudian dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel *Corrected Item-Total Correlation* (r_{tabel}) dengan signifikansi tetentu, taraf signifikansi biasanya dipilih 5% (0,005) dan n = banyaknya data yang sesuai.

Adapun kriteria validitasnya adalah:

- Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Instrumen tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Adapun rumus r_{tabel} yaitu $df = n - 2$. Agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas paling sedikit 30 responden. Untuk mengetahui validitas dari instrumen disini menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\}\{(N \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

¹³ Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, (Penerbit Andi), 247.

X : Variabel bebas

Y : Variabel terikat.¹⁴

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diuji melalui metode tes ulang (*retest*), dimana pengujian realibilitas ini dilakukan dengan memberikan instrumen yang sama kepada responden yang sama beberapa kali, namun pada waktu yang berbeda.

Reliabilitas dihitung berdasarkan koefisien korelasi dari pengujian pertama, kedua, dan seterusnya. Jika hasil koefisien korelasi yang diperoleh positif dan relevan, maka instrumen tersebut dapat dianggap realibel.¹⁵

Suatu koefisien dinyatakan realibel jika koefisien korelasi positif dan signifikan dan itu yang dimaksud dengan realibilitas. Dimana secara umum yang dianggap reliabel apabila koefisien realibilitasnya $r_{11} > 0,6$ yang diolah menggunakan SPSS versi 26 for windows dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien realibilitas instrumen

¹⁴ Farida, "Mengembangkan Kemampuan Pemahaman Konsep Peserta Didik Melalui Pembelajaran

¹⁵ Desy Triana, Wahyu Oktri Widyarto, "Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Konstruksi di Provinsi Banten", Jurnal Fondasi, Vol. 1. No. 1 (2013), 186.

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ = Jumlah varian Butir

σ_t^2 = Varian total

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada uji asumsi klasik, uji normalitas yang digunakan untuk mengevaluasi apakah nilai residual dari regresi terdistribusi secara normal. Regresi yang baik ditandai dengan nilai residual yang mengikuti distribusi normal.¹⁶ Dalam penelitian ini akan diuji menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikan > 0.05 (*Sig.* > 0.05).

b. Uji Homogenitas

Homogenitas adalah pengujian mengenai varian yang digunakan untuk mengetahui apakah kedua kelompok sampel mempunyai varian yang sama atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji homogenitas adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah tidak sama. Sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

¹⁶ Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS*, (Yogyakarta: StartUp, 2017), 117.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Apakah fungsi penggunaan studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik.¹⁷ Uji linearitas dilakukan untuk membuktikan bahwa variabel bebas mempunyai hubungan terikat dengan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas adalah:

- 1) Jika nilai Sig $>$ 0,05 maka hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) adalah linear.
- 2) Jika nilai Sig $<$ 0,05 maka hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) tidak linear.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linear sederhana adalah mempelajari bentuk hubungan dan pengaruh yang diduga bersifat konstan antara satu variabel bebas (X) terhadap variabel tak bebas (Y). Analisis regresi sederhana dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.¹⁸

¹⁷ Syofian Siregar, *statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 178.

¹⁸ Maman Abdurahman. Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri, *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 213.

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan wajib pajak. Untuk dapat mengukur kekuatan prediksi dari satu variabel ke variabel lain menggunakan analisis regresi sederhana. Peneliti menggunakan bantuan program komputer SPSS untuk mengolah data.

Rumus regresi linier sederhana:¹⁹

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y =Kepuasan konsumen

X = kualitas pelayanan

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t (uji parsial) merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu uji t (uji parsial) dapat diketahui melalui ketentuan sebagai berikut:²⁰

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

¹⁹ *Ibid.*, 214

²⁰ Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya*, (Jakarta: Kencana, 2016), 95.

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel dependen. R^2 (R square) sama dengan 0 (nol), maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Rumus uji koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r : Nilai koefisien korelasi

$\sum y$: Jumlah pengamatan variabel Y

$\sum x$: Jumlah pengamatan variabel X

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y

$(\sum X^2)$: Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel X

$(\sum X)^2$: Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X

$(\sum Y)^2$: Jumlah kuadrat dari pengamatan variabel Y

$(\sum Y)$: Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y

N : Jumlah pasangan pengamatan Y dan X

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kantor Samsat Kota Metro merupakan kantor yang melayani penyelesaian kepentingan tentang perpajakan kendaraan bermotor maupun yang lain nya. Kantor yang berlokasi di JL. Diponegoro, Kel. Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, yang terdiri dari lima kecamatan dan dua puluh dua kelurahan. Adapun jumlah anggota kepegawaian dikantor Samsat Kota Metro merupakan terdiri dari 1 Kepala UPTD, 1 KASUBAG tata usaha, 1 Kasi pendapatan dan penetapan, 1 Kasi penerimaan dan penagihan, dan kelompok jabatan fungsional.¹

Standar waktu pelayanan samsat Kota Metro dalam hal proses keperluan wajib pajak yang berkaitan dengan dokumen Negara yaitu :

Tabel 4.1
Standar Waktu Pelayanan Samsat Kota Metro²

No	Macam-macam Proses Pemberkasan	Waktu yang diperlukan
1	Proses pengesahan STNK 1 Tahun	15 Menit
2	Proses perpanjangan STNK 5 Tahun	20 Menit
3	Proses perubahan tanpa ganti buku BPKB	30 Menit
4	Proses perubahan balik nama	1 Jam
5	Mutasi	2 Hari
6	Proses perubahan STNK dan duplikat STNK	25 Menit

¹ Hasil wawancara dengan bapak Misgiono, Petugas SAMSAT Kota Metro, Lampung. "wawancara" Jum'at, 11 Oktober 2024

² Dokumentasi SOP Pelayanan SAMSAT Kota Metro

2. Deskripsi Data Hasil penelitian

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data yang di peroleh dari penyebaran kuesioner melalui angket kepada responden yang berjumlah 30 sampel uji validitas dan reliabilitas, serta 36 responden sampel penelitian, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 19 butir. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak samsat kota metro. jumlah responden wajib pajak Samsat Kota Metro sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden

Pria	perempuan	umur	Total	pekerjaan	Total
35	31	21-30	25	IRT	13
54%	46%	31-40	15	PNS	9
		41-50	15	Wiirusaha	5
		51-60	10	Wiraswasta	15
		61-70	1	DLL	24

Sumber : Data di Olah

Berdasarkan dari data diatas, jumlah responden pria sebesar 54% sedangkan perempuan 46%. Umur wajib pajak sebesar 25 untuk rentang usia 21 sampai 30 tahun, 15 untuk rentang usia 31 sampai 40 tahun, 15 untuk rentanga usia 41 sampai 50 tahun, 10 untuk rentang usia 51 sampai 60 tahun, dan 1 untuk rentang usia 61 sampai 70. Adapun jumlah jenis pekerjaan yaitu ibu rumah tangg 13, PNS 5, Wirausaha 5, Wiraswasta 15, dll berjumlah 24.

3. Hasil Analisis Statistik

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuisisioner yang yang dibuat valid atau tidak. Penelitian ini menggunakan 30 responden. Dasar pengambilan uji validitas jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka valid, jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak valid. Adapun rumus r_{tabel} $df = (N-2)$ maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,3061.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan

Item	R-hitung	R- tabel	keterangan
Soal.1	0,523	0,3061	Valid
Soal.2	0,532	0,3061	Valid
Soal.3	0,285	0,3061	Valid
Soal.4	0,525	0,3061	Valid
Soal.5	0,428	0,3061	Valid
Soal.6	0,537	0,3061	Valid
Soal.7	0,472	0,3061	Valid
Soal.8	0,358	0,3061	Valid
Soal.9	0,470	0,3061	Valid
Soal.10	0,537	0,3061	Valid
Soal.11	0,552	0,3061	Valid
Soal.12	0,421	0,3061	Valid

sumber: SPSS 26 di Olah

Berdasarkan tabel diatas dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel X (Pelayanan) dinyatakan valid, karena nilai dari $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan

Item	R- hitung	R- tabel	Keterangan
Soal.13	0,617	0,3061	Valid
Soal.14	0,516	0,3061	Valid
Soal.15	0,325	0,3061	Valid
Soal.16	0,515	0,3061	Valid
Soal.17	0,610	0,3061	Valid
Soal.18	0,406	0,3061	Valid
Soal.19	0,440	0,3061	Valid

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Y (Kepuasan) dinyatakan valid, karena nilai r hitung > r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk melihat sejauh mana skor tetap konsisten dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai *Cronbach Alpha* dengan sig > 0,06, maka item dinyatakan realibel.
- 2) Apabila nilai *Cronbach Alpha* dengan sig < 0,06, maka item dinyatakan tidak realibel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	Keterangan
Pelayanan	0,815	12	Realibel
kepuasan	0,766	7	Realibel

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 19 pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang

cukup besar yaitu lebih dari 0,06. Nilai *Cronbach Alpha* pada variabel pelayanan yaitu $0,815 > 0,06$ dan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel kepuasan yaitu $0,766 > 0,06$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan dan kepuasan realible, yang berarti bahwa kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner yang baik.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah data yang di hasilkan dari pengujian pada data berdistribusi normal atau tidak normal. Dalam uji ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai signifikansi pada data bernilai $> 0,05$ maka data residual tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalits

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44467475
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,139
	Negative	-,096
Test Statistic		,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,078 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,78 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji terdistribusi dengan normal.

2. Hasil Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui data tersebut berdistribusi homogen atau tidak. Analisis dilakukan dengan bantuan IBM SPSS 26 dengan kriteria pengujian apabila data tersebut memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi homogen. Sebaliknya jika data tersebut memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi homogen.

Tabel 4.7
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan	Based on Mean	1,505	1	70	,224
	Based on Median	1,133	1	70	,291
	Based on Median and with adjusted df	1,133	1	61,210	,291
	Based on trimmed mean	1,444	1	70	,234

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas diperoleh informasi bahwa hasil uji homogenitas dari data kepuasan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar 0,234. Sesuai dengan kriteria pengujian apabila nilai sig $> 0,05$ maka data berdistribusi homogeny.

3. Hasil Uji Linieritas

Uji linieritas berujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak

secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Dasar pengambilan keputusan uji linearitas adalah:

- 1) Jika nilai sig > 0,05 maka hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) adalah linear.
- 2) Jika nilai sig < 0,05 maka hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y) tidak linear.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	334,258	15	22,284	12,597	,000
		Linearity	296,591	1	296,591	167,656	,000
		Deviation from Linearity	37,667	14	2,691	1,521	,191
	Within Groups		35,381	20	1,769		
	Total		369,639	35			

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada baris *deviation from linearity* sebesar 0,191. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat artikan bahwa antara variabel pelayanan (X) dan kepuasan (Y) adalah terdapat hubungan yang linier.

d. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah uji untuk mempelajari bentuk hubungan dan pengaruh yang diduga bersifat konstan antara satu variabel bebas (X) terhadap variabel tak bebas (Y). Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelayanan sedangkan variabel tak bebasnya adalah keputusan pembelian.

Uji regresi linear sederhana berfungsi untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi linear sederhana dengan melihat nilai signifikansi (sig), yaitu dengan ketentuan:

- 1) Jika nilai sig lebih kecil < dari probabilitas 0,05 maka ada pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.
- 2) Sebaliknya jika nilai sig lebih besar > dari probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,078	2,970		-1,710	,096
	Pelayanan	,682	,058	,896	11,749	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui persamaan analisis regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = -5,078 + 0,682X + e$$

nilai *constant* dalam persamaan regresi adalah -5,078, yang berarti bahwa jika pelayanan dianggap bernilai 0 (nol), maka kepuasan wajib pajak diprediksi negatif, yaitu -5,078. Pada nilai koefisien regresi pelayanan sebesar 0,682 yang berarti apabila nilai pelayanan meningkat 1% maka tingkat kepuasan juga meningkat sebesar 0,682%.

e. Uji Hipotesis

1. Uji t (secara parsial)

Uji parsial (uji t) merupakan sebuah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu uji t dapat diketahui melalui ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.10
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,078	2,970		-1,710	,096
	Pelayanan	,682	,058	,896	11,749	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Diketahui nilai t tabel sebesar 1.690 karena derajat keabsahan (df= N-2) atau 36-2= 34. Berdasarkan output diatas nilai t hitung sebesar 11,749, untuk nilai sig sebesar 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Karena nilai t hitung 11,749 lebih besar > dari nilai t tabel 1,690. Dan nilai sig lebih kecil 0,000 < dari 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti “ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak”.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel dependen. R^2 (R Square) sama dengan 0 (nol), maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 ^a	,802	,797	1,466
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Sumber: SPSS 26 Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa R Square menunjukan nilai koefisien determinasi sebesar 0,802, yang berarti besar pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 80,2%, sedangkan sisanya 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kota Metro. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *person product moment*, reliabilitas menggunakan *alpha cronbach* dan uji asumsinya menggunakan uji normalitas, homogenitas dan linearitas, dan uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil tanggapan dari responden menunjukkan bahwa pelayanan disamsat Kota Metro pada kepuasan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kota Metro, hal ini berdasarkan dari hasil data analisis statistik dan hasil pengujian hipotesis. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju terhadap indikator penelitian.

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator penting yaitu *tangibles* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati) dalam artian sejauh mana petugas menunjukkan perhatian dan komunikasi interpersonal

yang baik terhadap keluhan dan kebutuhan wajib pajak.³ Seluruh indikator tersebut, berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan wajib pajak, yang dalam penelitian ini juga diukur melalui beberapa indikator kepuasan seperti kesesuaian harapan, minat untuk berkunjung kembali, serta kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.⁴

Didapatkn hasil dari indikator pelayanan berupa *tangibles*, seperti fasilitas ruang tunggu, ruang informasi, loket, dan toilet bersih dan terawat. *Reliability*, petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan urusan perpajakan diselesaikan secara tepat waktu. *Responsiveness*, petugas samsat merespon keluhan dengan sigap dan petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak. *Assurance*, petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak. *Empathy*, petugas menunjukkan sikap ramah dan memberikan pelayanan secara personal tidak membedakan wajib pajak. Adapun indikator kepuasan, kesesuaian harapan, pelayanan yang diterima wajib pajak sesuai dengan yang diharapkan. Minat berkunjung kembali, wajib pajak bersedia kembali ke samsat kota metro dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Kesediaan merekomendasikan, wajib pajak bersedia merekomendasikan kepada keluarga teman dan orang lain untuk mengurus pajak di samsat kota metro.

³ Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, *Service Quality Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 83.

⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Penerbit: unitomo press, Surabaya Tahun 2019), 92.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan, diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner memenuhi kriteria sebagai instrumen yang valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa data yang diperoleh terdistribusi secara normal, homogen serta memiliki hubungan yang linear, sehingga layak untuk dianalisis menggunakan metode regresi. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,682 yang berarti bahwa setiap peningkatan satu% dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebesar 0,682%. Hasil ini juga diperkuat oleh uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 11,749 yang lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,690, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang menandakan bahwa memang terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebesar 80,2% kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kota Metro, sedangkan sisanya sebesar 19,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti misalnya kesadaran individu dalam membayar pajak, pengaruh lingkungan sosial, tingkat pengetahuan tentang pajak, serta kondisi ekonomi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menentukan kepuasan wajib pajak, namun bukan satu-satunya variabel.

Penelitian ini juga menemukan bahwa walaupun secara umum pelayanan dinilai sudah baik dan memadai ditunjukkan dengan adanya fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman, pelayanan yang cukup cepat melalui layanan Unit Pelayanan Cepat (UPC), serta tersedianya sistem pembayaran online (SIGNAL) namun tetap ada beberapa catatan penting dari para responden.⁵ Misalnya, beberapa wajib pajak masih mengeluhkan panjangnya antrian yang terjadi pada waktu-waktu tertentu, serta adanya petugas yang kurang sigap saat jam sibuk. Hal ini menunjukkan bahwa kendala operasional seperti keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen waktu pelayanan masih menjadi tantangan yang harus dibenahi agar pelayanan bisa lebih optimal.

Selain itu, faktor komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai Samsat ternyata juga menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan. Responden dalam wawancara menyatakan bahwa meskipun harus menunggu, mereka tetap merasa puas karena petugas menyampaikan informasi dengan ramah dan menjelaskan prosedur secara jelas. Artinya, pelayanan tidak hanya dilihat dari seberapa cepat atau efisien proses berlangsung, tetapi juga seberapa besar rasa dihargai dan dimengerti oleh petugas dalam melayani keperluan masyarakat.

Pelayanan pada penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dengan demikian Samsat Kota Metro harus tetap menjaga dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di masyarakat, supaya kepuasan wajib pajak untuk kualitas pelayanan terus meningkat dimasa yang akan

⁵ Hasil Wawancara dengan bapak Misgiono, Petugas SAMSAT Kota Metro, Lampung, "wawancar" Jum'at, 11 oktober 2024.

datang. Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yefi Viona Manaha⁶, Ajis Setiawan⁷, Intan Puspanita⁸, Ayuni Aria Pratiwi⁹, dan Nina Ayuk Tiyani¹⁰ yang menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

⁶ Yefi Viona Manaha, “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2” , (Skripsi-Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari Banjarmasin, Tahun 2020).

⁷ Ajis Setiawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 9, No. 2, tahun 2019.

⁸ Intan Puspanita, Asih Machfuzhoh, Refi Ptatiwi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”, Jurnal Sinamu Universitas Muhammadiyah Tangerang, Vol. 2, Tahun 2020.

⁹ Ayuni Aria Pratiwi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”, (Skripsi- Universitas Lampung, Tahun 2017).

¹⁰ Nina Ayuk Tyani, “Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”, (Skripsi-IAIN Metro, Tahun 2021).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kota Metro. Data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan hasil R square sebesar 0,802, yang berarti besar pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 80,2% sedangkan yang 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Samsat Kota Metro.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk SAMSAT Kota Metr, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari segi kecepatan proses administrasi, kenyamanan fasilitas, maupun sikap dan profesionalitas petugas dalam melayani masyarakat, untuk mencapai sebuah pelayanan prima yang berkelanjutan.
2. Untuk wajib pajak, khususnya masyarakat Kota Metro agar semakin meningkatkan kesadaran dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan

kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui kantor Samsat Kota Metro

3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel dan objek lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajis Setiawan, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*”, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol. 9, No. 2, tahun 2019.
- Akhmad Syarifudin, *Buku Ajar Perpajakan*, penerbit STIE Putra Bangsa, Kebumen, Tahun 2018.
- Ayuni Aria Pratiwi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*”, Skripsi – Universitas Lampung, Tahun 2017.
- Bashiruddin Ahmad, Buyung Romadhoni, dan Muhammad Adil, *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. Jurnal Riset Perpajakan P-ISSN 2714-6308 ; E-ISSN 2714-6294, Vol. 3, No. 1, Mei 2020
- Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, Rohani Fitriyani, *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial E-ISSN 2716-375X ; P-ISSN 2716-3768 Vol. 3, No. 1, Februari 2022, 216.
- Desy Triana, Wahyu Oktri Widyarto, “*Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Konstruksi di Provinsi Banten*”, Jurnal Fondasi, Vol, 1. No. 1, 2013.
- Dewi Kusuma Wardani, Fikri Juliansya, *Pengaruh Program E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika, Vol. 15, No. 2, Tahun 2018, 82.
- Dian Lestari Siregar, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam*. Jurnal Of Accounting & Management Innovation Vol. 1 No. 2, July 2017, pp.119-128.
- Dokumentasi Laporan Tahunan SAMSAT Kota Metro.
- Dokumentasi SOP Pelayanan SAMSAT Kota Metro
- Dwiarso Utomo, Yulita Setiawanta, dan Agung Yulianto *Perpajakan Aplikasi & Terapannya* (penerbit Andi Yogyakarta, 2011).
- Farida, “*Mengembangkan Kemampuan Pemahaman Konsep Peserta Didik Melalui Pembelajaran*”.

- Intan Puspanita, asih Machfuzhoh, Refi Ptatiwi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*”, Jurnal Sinamu, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Vol. 2, Tahun 2020.
- Maman Abdurahman. Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri, *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (CV Tahta Media Group, Tahun 2021).
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Penerbit: unitomo press, Surabaya Tahun 2019).
- Mohamad Mustari, dan M. Taufiq Rahma, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012.
- Nina Ayuk Tiyani, “*Pengaruh Pelayanan Samsat Mesuji Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*”, Skripsi - IAIN Metro, Tahun 2021.
- Observasi di Kantor SAMSAT Kota Metro pada hari Jum’at, 11 Oktober 2024.
- Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, Penerbit Andi.
- Robert Kurniawan dan Budi Yuniarto, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya*, Jakarta: Kencana, 2016.
- Romie Priyastama, *Buku Sakti Kuasai SPSS*, Yogyakarta: StartUp, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suharsumi Arikumto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Produktif*, E, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sumadi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*, Ed. 2, Cet. Ke-24, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Syofan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Ed. 1, Jakarta: Rajawali Pres, 2012.
- Syofian Siregar, *statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

- Teddy Chandra, Stefani Chandra, & Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Publish by : IRDH Internasional Research and Development for Human Beings), 60.
- Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*.
- Triana Murtiningtyas, Aldino Reza Baehaqi, dan Lidia Andiani, "Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Unit Usaha Kecil dan Menengah (Studi Pustaka)", *Jurnal Ekonomi Manajemen*, ISSN : 2503-3123, Vol. 6, No. 1, Maret 2024.
- Wier Ritonga, *Pelayanan Prima*, PT. Muara Karya Anggota IKAPI, Surabaya, Tahun 2020.
- Yefi Viona Manaha, "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Samsat Banjarmasin 2", Skripsi-Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari Banjarmasin, Tahun 2020.
- Yeni Pebrianti, "Kajian Penyusunan Dokumen Sistem (Panduan Prosedur, dan Formulir) Guna Mendukung Manajemen Mutu Perpustakaan", *Jurnal Pari*, Vol. 2, No. 2, Desember 2016.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2016.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2734/In.28.3/D.1/TL.00/9/2024
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 19 September 2024

Kepada Yth,
Anggoro Sugeng (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Jamaludin
NPM : 2103013005
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah (ESy)
Judul : Pengaruh Pelayanan Samsat Kota Metro Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan lugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Usia :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat					
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat					
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan					
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro					
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*					
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap					
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan					

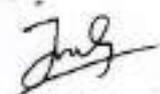
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan					
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak					
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak					
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak					
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak					
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya					
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang					
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro					
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain					
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas					

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Anggoro Sageng, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metrouniv.ac.id, e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0836/In.28/D.1/TL.00/05/2025
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Kepala BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI LAMPUNG
Cq. UPTD PENGELOLAAN
PENDAPATAN WILAYAH III METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0837/In.28/D.1/TL.01/05/2025,
tanggal 19 Mei 2025 atas nama saudara:

Nama : JAMALUDIN
NPM : 2103013005
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG Cq. UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN WILAYAH III METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG Cq. UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN WILAYAH III METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 19 Mei 2025
Wakil Dekan Akademik
dan Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002

SURAT TUGAS

Nomor: B-0837/In.28/D.1/TL.01/05/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **JAMALUDIN**
NPM : 2103013005
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Cq. UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah III Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat



SOLEHA HARISAMA YULIANTI, S.Sa, M.P
NIP. 19780904 199803 2 002

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 19 Mei 2025

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH III METRO

Jln. Diponegoro No. 4 Telp. (0725) 41484
METRO PUSAT

Metro, 20 Mei 2025

Nomor : 800/130/VI.03/08/2025
Lampiran : -
Hal : Izin Research

Kepada Yth,
Dekan Akademik dan Kelembagaan
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di -
Tempat

Berdasarkan Surat Nomor : B-0836/In.28/D.1/TL.00/05/2025 tanggal 19 Mei 2025, Perihal : Izin Research.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, dengan ini kami menyetujui mahasiswa berikut :

Nama : JAMALUDIN
NPM : 2103013005
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Metro

untuk melakukan Research di Kantor UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Kepada UPTD,

ROSHA HARDIANA YULIANTI, S.Sos.M.IP

Pembina Tingkat I

NIP. 19780707 199803 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; perpustakaan@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-441/In.28/JS/U.1/OT.01/06/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : JAMALUDIN
NPM : 2103013005
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103013005.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 Juni 2025
Kepala Perpustakaan,

Aan Gufroni, S.I.Pust
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Jamaludin
NPM : 2103013005
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20 Juni 2025
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Muhammad Mujib Baidhowi, M.E.
NIP. 199103112020121005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : febi.iain@metrounly.ac.id/Website : www.febl.metrounly.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Jamaludin

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

NPM : 2103013005

Semester/TA : VII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	16 oktober 2024	Revisi BAB 1-3 - Latar belakang masalah diperbaiki - Penelitian relevan ditambah 2	
2.	23 oktober 2024	- Bab 2 → Belum ada Indikator Pelayanan → Belum ada Indikator Kepuasan - Bentuk Kuisioner diperbaiki - cantumkan Foto foto Populasinya darimana	

Dosen Pembimbing,

Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec.
NIP. 199005082020121011

Mahasiswa Ybs,

Jamaludin
NPM. 2103013005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Jamaludin

Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

NPM : 2103013005

Semester/TA : VII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
3.	30/2024 /oktober	- Latar belakang masalah dikurangi - Indikator diperbaiki - Materi di halaman 16, 26, 33 dikurangi	
4.	6/2024 /November	- Daftar pustaka diperbaiki - Teknik pengambilan sampel dan rumus sampel diperbaiki - Indikator pelayanan harus berasal dari buku	

Dosen Pembimbing,

Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec.
NIP. 199005082020121011

Mahasiswa Ybs,

Jamaludin
NPM. 2103013005

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metroiaiv.ac.id Website : www.febl.metroiaiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Jamaludin

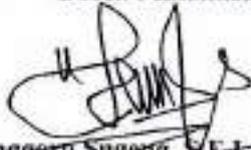
Fakultas/Jurusan : FEBI/Ekonomi Syariah

NPM : 2103013005

Semester/TA : VII/2024

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	15 Nov 2024	Ace Simposi 15 Nov 2024 An. Jamaludin  Anggoro . S	

Dosen Pembimbing,



Anggoro Sugeng, S.E.I., M.Sh.Ec.

NIP. 199005082020121011

Mahasiswa Ybs,



Jamaludin

NPM. 2103013005



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusl@stainmetro.ac.id website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Jamaludin
NPM : 2103013005

Jurusan/Fakultas: ESy/FEBI
Semester / T A: VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 30 APRIL 2025	ACC APD dan outline Lanjutkan Penelitian	

Dosen Pembimbing

Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec
NPM. 199005082020121011

Mahasiswa Ybs.

Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Fajar Kurniawan.
 Jenis Kelamin : Laki - laki
 Pekerjaan : Guru Honor
 Usia : 28

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Anggoro Sengul, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : RANA ANGGA
 Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
 Pekerjaan : BURUH
 Usia : 29

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓		
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Desi Susanti
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : IRT
 Usia : 30

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles</i> (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing



Anggoro Sugeng, M.Sh.Fc
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs



Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Siti Komariah
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : PNS
 Usia : 51

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓		
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Anggoro Nugroho, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : ELFIN Prasetya
 Jenis Kelamin : laki-laki
 Pekerjaan : Sopir
 Usia : 33

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

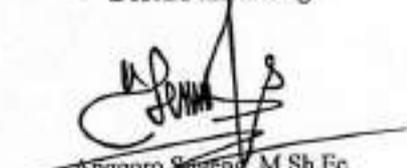
C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat			✓		
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Reza Rasyid Hidayat*
 Jenis Kelamin : *Pria*
 Pekerjaan : *Guru*
 Usia : *31*

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat			✓		
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing



Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs



Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Ilham
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Pekerjaan : Swasta
 Usia : 40 th

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles</i> (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Mahika*
 Jenis Kelamin : *Laki-laki*
 Pekerjaan : *Petani*
 Usia : *45 th*

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*	✓				
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					✓
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *PUTRANTO*
 Jenis Kelamin : *Laki Laki*
 Pekerjaan : *WIRW USAHA*
 Usia : *33 tahun*

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro			✓		
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*		✓			
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Rizki Beth Sorani
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : RT
 Usia : 28 tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan			✓		
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro				✓	
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*			✓		
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap			✓		

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan			✓		
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*		✓			
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak			✓		
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak			✓		
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak			✓		
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak				✓	
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya				✓	
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*		✓			
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang			✓		
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro			✓		
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain			✓		
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Agus Setiawan
 Jenis Kelamin : laki laki
 Pekerjaan : SWALAH
 Usia : 48

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya				✓	
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*		✓			
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Felicia aulia
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Usia : 18

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*					✓
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					✓
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO**

Angket

A. Identitas Responden

Nama : SILVIANY DALTON
 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Pekerjaan : WIRASWASTA
 Usia : 38 Thn

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles</i> (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Responden
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : PNS
 Usia : 40 tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Hasuri
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Pekerjaan : Petani
 Usia : 50 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			
	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			

	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

Dosen Pembimbing


Abigoro Sugeng, M.Sh.Ec
NIP. 199005082020121011

Metro, 30 April 2025
Mahasiswa Ybs


Jamaludin
NPM. 2103013005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Gunjur
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : Swasta
 Usia : 29 th.

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Unsur perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Sri Widiyanti .
 Jenis Kelamin : Perempuan .
 Pekerjaan : Ibu RT
 Usia : 27 thn .

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksaalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Neasi Juliana
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Karyawan
 Usia : 20 th.

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : SISWANDI
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI
Pekerjaan : PETANI
Usia : 45 TAHUN

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO**

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Tri Novi*
 Jenis Kelamin : *P*
 Pekerjaan : *IRT*
 Usia : *30*

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*			✓		
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap			✓		

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓		
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Wahyu Harti
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : RT
 Usia : 40

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles</i> (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*					✓
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					✓
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : TAI ANUS ANIL
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Swasta
 Usia : 29 thn

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat			✓		
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*			✓		
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap			✓		

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*			✓		
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓		
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : ABSJI
 Jenis Kelamin : P
 Pekerjaan : IRT
 Usia : 35 th

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO**

Angket

A. Identitas Responden

Nama : IBRAHIM
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Pekerjaan : Oprekustor
 Usia : 51 Th

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*		✓			
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*		✓			
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang			✓		
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro			✓		
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain			✓		
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas			✓		

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : ERI GUNAWAN
 Jenis Kelamin : 2A.02 - 1975 - GAMAJARAGUNA
 Pekerjaan : WIRASWASTA
 Usia : 52

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat.		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*			✓		
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak				✓	
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*		✓			
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Yesi Komalasari
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Usia : 30 tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat			✓		
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Berna Desta
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Wirasaha
 Usia : 33 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Juliant*
 Jenis Kelamin : *Percempuan*
 Pekerjaan : *Suamita*
 Usia : *31 th*

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*					✓
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					✓
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : VALENTINA
 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Pekerjaan : KARYAWAN
 Usia : 25 TAHUN

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles</i> (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Huseudin
 Jenis Kelamin : Laki Laki
 Pekerjaan : Pegawai ASN Sipil
 Usia : 37 tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*			✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Lili
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : RT
 Usia : 70 th

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*			✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*			✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Etiand*
 Jenis Kelamin : *Wanita*
 Pekerjaan : *kurusir*
 Usia : *40-ti*

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*					✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*					✓
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO**

Angket

A. Identitas Responden

Nama : *Andreas Dinar*
 Jenis Kelamin : *Laki-laki*
 Pekerjaan : *Wiraswasta*
 Usia : *25 th*

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju, dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : SARI YUNI
 Jenis Kelamin : PEREMPUAN
 Pekerjaan : WIRASASTA
 Usia : 25

B. Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
- Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
- Periksalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik) a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan) a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*	✓				
3.	Responsiveness (Ketanggapan) a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓				
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*	✓				
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian)					
	a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓				
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓				
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus)					
	a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓				
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membedakan wajib pajak	✓				
6.	Kesesuaian Harapan					
	a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓				
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓				
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*	✓				
7.	Minat Berkunjung Kembali					
	a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓				
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓				
8.	Kesediaan Merekomendasikan					
	a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓				
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓				

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : E.A.S.
 Jenis Kelamin : perempuan
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga
 Usia : 32 th.

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksa jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tangibles (fisik)					
	a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat	✓				
2.	Reliability (Keandalan)					
	a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan	✓				
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro	✓				
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*					✓
3.	Responsiveness (Ketanggapan)					
	a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap	✓				

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan	✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan	✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak	✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak	✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak	✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak	✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya	✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang	✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samsat Kota Metro	✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain	✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas	✓			

* adalah pertanyaan negatif

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT KOTA METRO

Angket

A. Identitas Responden

Nama : Syambuai
 Jenis Kelamin : laki laki
 Pekerjaan : wiraswasta
 Usia : 45 tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan berikan jawaban dengan jujur dan benar sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Pilihlah jawaban yang anda anggap benar dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah tersedia.
3. Keterangan jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), N (Netral), TS Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).
4. Periksaalah jawaban anda sebelum anda menyerahkan kembali.

C. Daftar Pernyataan

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	<i>Tangibles (fisik)</i> a. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, dan ruang informasi di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
	b. Fasilitas fisik seperti loket, dan toilet di Samsat kota Metro bersih, rapi, dan terawat		✓			
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> a. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur secara konsisten dan tanpa kesalahan		✓			
	b. Urusan perpajakan kendaraan bermotor diselesaikan secara tepat waktu oleh petugas Samsat Kota Metro		✓			
	c. petugas sering salah dalam memberikan informasi atau pelayanan*				✓	
3.	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> a. Petugas Samsat merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan sigap		✓			

	b. Petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu wajib pajak saat memerlukan bantuan		✓			
	c. Petugas terlihat lambat dalam menangani kebutuhan wajib pajak*				✓	
4.	Assurance (Jaminan dan Kepastian) a. Petugas menunjukkan sikap percaya diri dan kompetensi dalam memberikan pelayanan		✓			
	b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada wajib pajak		✓			
5.	Empathy (Perhatian yang Tulus) a. Petugas menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak		✓			
	b. Petugas memberikan pelayanan secara personal dan tidak membeda-bedakan wajib pajak		✓			
6.	Kesesuaian Harapan a. Pelayanan yang saya terima di Samsat Kota Metro sesuai dengan harapan saya sebagai wajib pajak		✓			
	b. Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Kota Metro memenuhi harapan saya		✓			
	c. saya merasa pelayanan yang diberikan di Samsat Kota Metro tidak sesuai dengan harapan saya*				✓	
7.	Minat Berkunjung Kembali a. Saya bersedia kembali ke Samsat Kota Metro untuk mengurus keperluan perpajakan kendaraan bermotor di masa mendatang		✓			
	b. Pengalaman pelayanan yang baik membuat saya tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan di Samat Kota Metro		✓			
8.	Kesediaan Merekomendasikan a. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan di Samsat Kota metro kepada keluarga, teman, atau orang lain		✓			
	b. Menurut saya, pelayanan di Samsat Kota Metro layak untuk direkomendasikan kepada masyarakat luas		✓			

* adalah pertanyaan negatif

Tabulasi data 30 uji validitas dan uji reliabilitas

Nama	Pelayanan (X)												TOT AL
	Tangibles		Reliability			Responsiveness			Assurance		Empathy		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
Burhanuddin	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	52
Feby Frihandini	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	48
Triana Sari	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	47
Farra Tia Wardhani	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	51
Wiwik Sriwijayati	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	55
Rahmat Topik	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	52
Sulestri	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	50
Jaylani	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	50
Tedy Rivando	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	49
Amri	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	48
Ibrahim	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	50
Berlian	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	52
Sulina	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	52
Nova Pratama Sukma	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	52
Rohaman	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58
Nur Fajar Setiawan	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	46
Yoga Yulian	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	54
Elisa	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58
Linda Wati	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
Arpan Dedi	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
A. Supandriyo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Anggi Selviana	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	41
Naldi Santama	5	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	53
Poniman	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51
Ares M.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Aisyah Arssl	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	52
Irvan Wahyudi	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	58
Suprapti	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	50
Larno	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	51
Riyan	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	53

Nama	Kepuasan (Y)							TOT AL
	Kesesuaian Harapan			Minat Berkunjung Kembali		Kesediaan Merekomendasikan		
	P1 3	P1 4	P1 5	P16	P17	P18	P19	
Burhanuddin	4	4	4	4	4	4	5	29
Feby Frihandini	5	5	4	4	4	5	5	32
Triana Sari	4	5	4	5	4	5	4	31
Farra Tia Wardhani	4	4	3	4	4	3	5	27
Wiwik Sriwijayati	5	4	5	5	5	4	5	33
Rahmat Topik	4	5	4	4	4	4	5	30
Sulestri	4	5	4	4	4	5	4	30
Jaylani	4	4	5	5	4	4	5	31
Tedy Rivando	4	4	4	4	4	4	5	29
Amri	4	5	4	4	4	5	4	30
Ibrahim	5	4	4	4	4	5	4	30
Berlian	5	4	4	4	5	4	4	30
Sulina	4	4	3	4	4	4	4	27
Nova Pratama Sukma	4	4	4	5	5	4	5	31
Rohaman	5	5	4	5	5	5	5	34
Nur Fajar Setiawan	4	4	3	4	4	4	4	27
Yoga Yulian	5	5	4	5	5	5	5	34
Elisa	5	5	4	5	5	5	5	34
Linda Wati	5	5	5	5	5	5	5	35
Arpan Dedi	4	4	4	4	4	4	4	28
A. Supandriyo	5	5	5	5	4	4	4	32
Anggi Selviana	3	3	4	4	3	3	3	23
Naldi Santama	4	4	4	5	4	5	4	30
Poniman	4	4	4	5	4	4	4	29
Ares M.	5	5	5	4	3	3	5	30

Hasuri	4	4	4	4	4	4	4	28
Guntur	4	4	4	4	4	4	4	28
Sri Minarsih	4	4	4	4	4	5	5	30
Nensi Juliana	5	5	4	5	5	5	5	34
Siswandi	4	4	4	4	4	4	4	28
Tri Novi	4	4	4	4	4	4	4	28
Wahyu Utami	4	4	5	5	4	4	5	31
Tri Budi Asih	4	4	3	4	4	4	4	27
Arsyi	4	4	4	4	4	4	4	28
Ibrahim	4	4	4	3	3	3	3	24
Edi Gunawan	5	5	2	5	4	5	5	31
Yesi Komalasari	4	4	4	4	4	4	5	29
Berna Delta	5	5	4	5	5	4	4	32
Yulianti	5	5	5	4	4	5	5	33
Valentina	5	5	4	5	5	5	4	33
Nasrudin	4	4	4	4	4	4	4	28
Lilis	4	4	4	4	4	4	4	28
Ekowati	5	5	5	4	4	4	4	31
Sari Yeni	5	5	1	5	5	5	5	31
Eva S.	5	5	5	5	5	4	4	33
Syambuai	4	4	4	4	4	4	4	28

Hasil Uji Statistik

1. Uji Validita

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	47,6333	14,930	,523	,689	,797
P2	47,8667	14,326	,532	,770	,797
P3	47,6000	16,731	,285	,268	,816
P4	47,6000	15,145	,525	,708	,796
P5	47,9333	16,478	,428	,400	,806
P6	47,7667	15,564	,537	,417	,796
P7	47,5333	16,189	,472	,490	,802
P8	48,1333	15,844	,358	,360	,813
P9	47,5667	15,909	,470	,609	,802
P10	47,6000	15,352	,537	,554	,795
P11	47,5667	15,564	,552	,572	,795
P12	47,5667	16,392	,421	,373	,806

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	25,9333	4,685	,617	,500	,708
P14	25,8667	4,878	,516	,477	,730
P15	26,2667	5,444	,325	,413	,767
P16	25,9333	5,099	,515	,523	,732
P17	26,1333	4,740	,610	,668	,711
P18	25,9667	4,861	,406	,505	,758
P19	25,9000	5,059	,440	,425	,746

2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,815	,819	12

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,766	,769	7

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44467475
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,139
	Negative	-,096
Test Statistic		,139
Asymp. Sig. (2-tailed)		,078 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

b. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan	Based on Mean	1,505	1	70	,224
	Based on Median	1,133	1	70	,291
	Based on Median and with adjusted df	1,133	1	61,210	,291
	Based on trimmed mean	1,444	1	70	,234

c. Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	334,258	15	22,284	12,597	,000
		Linearity	296,591	1	296,591	167,656	,000
		Deviation from Linearity	37,667	14	2,691	1,521	,191
	Within Groups		35,381	20	1,769		
	Total		369,639	35			

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,078	2,970		-1,710	,096
	Pelayanan	,682	,058	,896	11,749	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

5. Uji Hipotesis

a. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,078	2,970		-1,710	,096
	Pelayanan	,682	,058	,896	11,749	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 ^a	,802	,797	1,466

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Nilai Distribusi T table

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577

18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Nilai Distribusi R table

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Salah Satu Wajib Pajak



Tempat Tunggu dan pengisian Formulir

RIWAYAT HIDUP



Jamaludin, lahir di Kota Metro pada 20 April 2001, penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara. Langkah pertama peneliti dalam dunia pendidikan dimulai di TK Perwanida. Lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan bersekolah di MIN 1 Metro lulus pada tahun 2014. Perjalanan pendidikannya berlanjut ke SMP Negeri 1 Abung Pekurun (2014-2017). Memasuki masa SMA, peneliti memilih untuk bersekolah di SMK Negeri 1 Metro (2017-2020). Tiga tahun yang penuh warna ini menjadi masa pembentukan karakternya yang paling signifikan. Sejak tahun 2021 hingga saat ini, Jamaludin melanjutkan pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Ia memilih jurusan Ekonomi Syariah, menunjukkan minatnya yang besar terhadap dunia keuangan Islam dan ekonomi modern. Harapan penulis membahagiakan orang-orang yang di sayang terutama membahagiakan kedua orang tua.