

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN BAYAR PAJAK KENDARAAN PRIBADI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN

Hendra Hadiwijaya<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Politeknik PalComtech

---

## Abstrak

*Influence Service Quality And Compliance Pay Private Vehicle Tax Service Satisfaction. This study aims to determine and analyze the magnitude of the influence of Service Quality and Compliance Pay Private Vehicle tax partially and simultaneously to Satisfaction Satisfaction Personal Vehicle Tax Service at UPTD Palembang Regional Revenue Office of South Sumatra Province. Methods of data analysis using multiple regression analysis with SPSS program assistance (Statistics for Product and ServiceSolution). The results showed that the Quality of Service and Compliance Pay Private Vehicle tax significantly partially and simultaneously affect Service Satisfaction. Quality of Service dominant influence on Satisfaction Satisfaction Personal Vehicle Tax Service at UPTD Palembang Regional Revenue Service of South Sumatra Province.*

## Keywords:

*Quality of Service, Tax Pay Compliance, Service Satisfaction*

---

## INTRODUCTION

Kualitas pelayanan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157) yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan instansi untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan wajib pajak. Normasari (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Sedangkan Nugroho (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu : keandalan, daya tanggap, jaminan, kemudahan akses, dan penampilan fisik. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan wajib pajak dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan instansi dan pegawainya dalam memenuhi harapan wajib pajak secara konsisten. Menurut Philip Kotler dalam Marismiati dan Hadiwijaya (2013) "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Pelayanan merupakan perilaku instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak demi tercapainya kepuasan pada wajib pajak itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering, akan tetapi pelayanan juga memiliki aktivitas penting dalam menganalisis dan mengevaluasi kebutuhan dan keinginan konsumen selain itu juga pemasaran yang memiliki peranan penting dalam mempengaruhi konsumen. Sedangkan Panjaitan (2016) mengatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Menurut Moenir A.A.S dalam Hadiwijaya (2013) bentuk-bentuk pelayanan tersebut terdiri dari: a). Pelayanan dengan Lisan: dalam pelayanan dengan lisan ini fungsi Humas betul-betul diefektifkan sebagai kepanjangan tangan dari pemberian informasi kepada pelanggan/wajib pajak. Dengan kata lain pelayanan lisan adalah komunikasi langsung kepada pelanggan/wajib pajak. b). Pelayanan dengan tulisan: Pelayanan dalam bentuk tulisan ini dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dengan produsen. Adapun pelayanan ini dapat digolongkan yaitu pelayanan berupa petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan. c). Pelayanan dengan perbuatan adapun pelayanan yang dilakukan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap muka dengan pelanggan/wajib pajak.

---

\* Corresponding author.

E-mail Addresses: hendra\_hadi@palcomtech.ac.id

Kepatuhan wajib pajak sebagai fondasi *official assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Indra (2001) elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut: a). Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak. b). Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak. c). Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif. d). Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil. Sedangkan menurut Sony dan Rahayu (2006:110) wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:138) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan Kepuasan Pelayanan yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Jika Kepuasan Pelayanan gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika Kepuasan Pelayanan sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika Kepuasan Pelayanan melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Menurut Tjiptono (2012 : 320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai tujuan, di antaranya : a). Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak, b). Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kepuasan Pelayanan organisasi pada aspek-aspek penting. c). Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung. d). Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan. e). Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andalan dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Raditya (2017) menyatakan bahwa kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik memaksa berbagai instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan prestasi kerja yang prima.

Penelitian Comelia, dkk (2008) penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Begitu juga Pada penelitian Marismiati dan Hadiwijaya (2013) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari 5 dimensi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* secara simultan dan Persia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas layanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

## RESEARCH METHODS

### Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan menggunakan data tahun 2015 yang berjumlah 550.732. Dikarenakan adanya keterbatasan oleh peneliti, maka penelitian ini tidak dapat dilakukan terhadap semua populasi, tetapi sebagian populasi yang dapat mewakilinya. Untuk memilih responden digunakan metode *Propositional Random Sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan pendekatan rumus *Slovin* yang dikutip oleh Umar (2008) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :        n    : Ukuran sampel  
                   N    : Ukuran populasi  
                   e    : Persentase kelonggaran ketidak-telitian karena kesalahan pengambilan sampel.  
 Dimana penelitian    N= 550.732  
                                  e = 10%

Jadi jumlah sampel minimal yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{550.732}{1 + 550.732 (0.1)^2}$$

$$n = 99,99 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus *slovin* didalam penelitian ini sample minimal sebanyak 100 orang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1). Observasi: Pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung serta mencatat fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.
- 2). Kuesioner: Pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Daftar pertanyaan tersebut memuat indikator yang berkaitan dengan variabel-variabel kualitas pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi terhadap kepuasan pelayanan

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data akan digunakan teknik analisis Regresi Berganda yang tujuan untuk mengukur pengaruh satu atau beberapa variabel independen terhadap variabel dependennya. Alat bantu yang digunakan adalah software aplikasi statistik SPSS (*Statistics for Product and ServiceSolution*)

### **Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penelitian ini, alat ukurnya berupa kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili Variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi serta Variabel terikat yaitu kepuasan pelayanan. Pengujian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah setiap *item instrument* (pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang sudah diukur. Nilai validitas masing-masing pernyataan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing pernyataan. Seperti yang dijelaskan Umar (2008: 52), bila nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0,3 maka alat pengukur atau item pernyataan bersifat valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas diolah melalui SPSS versi 20. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 Umar (2008:53).

### **Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2009:183) caranya normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. adapun kriteria sebagai berikut: a). Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas. b). Jika data menyebar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.

### **Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan: Y :Kepuasan Pelayanan, X1: Kualitas Pelayanan, X2 : Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi, a: Intersep/konstanta,  $\beta$  : koefisien regresi variable bebas, e : Tingkat Kesalahan/error.

### **Uji Hipotesis**

#### **1. Uji t ( Parsial)**

Secara parsial, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t-test. Menurut Ghazali (2009:84) "uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen". Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara X1, X2 terhadap Y secara individual (parsial) maka digunakan uji t. Adapun kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut : a). Jika  $\alpha < 0,05$  maka hipotesis diterima berarti ada pengaruh signifikan variabel independen (variabel bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (variabel teikat). b). Jika  $\alpha > 0,05$

maka hipotesis ditolak berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen (variabel bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (variabel terikat).

## 2. Uji F ( Simultan)

Secara simultan, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F-test. Menurut Ghozali (2009: 84) “uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/ terikat”. Untuk menguji variabel yang berpengaruh antara  $X_1$ ,  $X_2$  terhadap  $Y$  secara bersama-sama (simultan) maka digunakan uji F. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut : a). Jika  $Sig < 0,05$  maka hipotesis diterima berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. b). Jika  $Sig > 0,05$  maka hipotesis ditolak berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

## ANALYSIS AND DISCUSSION

### Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah tiap *item instrument* (pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang telah diukur. Nilai validitas masing-masing pernyataan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing pernyataan. Seperti yang dijelaskan (Umar, 2008: 52), bila nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,3$  maka alat pengukur atau item pernyataan bersifat valid, seperti pada table 2.

**Tabel 2**  
**Pengujian Validitas Item Pernyataan Kuesioner**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	95,31	52,741	,473	,925
X21	94,65	50,634	,660	,922
X31	95,48	48,474	,758	,920
X41	95,47	52,777	,379	,926
X51	95,59	50,285	,744	,921
X61	95,85	50,088	,729	,921
X71	95,65	50,210	,724	,921
X12	94,92	50,862	,431	,927
X22	94,95	52,088	,465	,925
X32	95,36	53,081	,440	,925
X42	94,95	46,614	,594	,927
X52	94,59	50,143	,766	,920
X62	95,12	53,036	,438	,925
X72	94,59	50,143	,766	,920
X82	95,44	52,673	,418	,925
X92	95,01	48,899	,614	,923
X102	94,99	51,323	,607	,923
Y1	94,69	49,125	,874	,918
Y2	95,11	53,432	,350	,926
Y3	94,62	50,319	,721	,921
Y4	94,99	51,323	,607	,923
Y5	95,38	52,177	,451	,925
Y6	95,08	52,923	,414	,925
Y7	95,42	52,792	,417	,925

Berdasarkan table 3 menunjukkan bahwa uji validitas terhadap 100 responden dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,3$  pada seluruh butir pertanyaan (item) pada variabel kualitas pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi terhadap kepuasan pelayanan, sehingga data yang dihasilkan dapat dianalisis lebih lanjut.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dan diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Umar, 2008: 53), seperti pada table 3

**Tabel 3. Pengujian Reliabilitas Item Pernyataan Kuesioner**

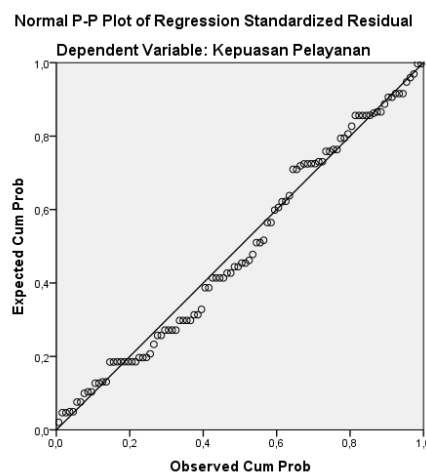
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Pelayanan	72,3800	27,026	,859	,781
Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi	56,4900	18,737	,815	,875
Kepuasan Pelayanan	69,6700	32,365	,790	,867

Berdasarkan table 3, menunjukkan bahwa uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga seluruh butir pertanyaan (item) pada semua variabel adalah *reliable*.

### Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2009) caranya normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. adapun kriteria sebagai berikut:

- Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
- Jika data menyebar garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.



**Gambar 1. Uji probability plot**

Hasil kurva *normal probability plot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik berhimpit dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan model regresi berdistribusi normal.

### Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara simultan maupun parsial, juga untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini survei dilakukan terhadap 100 responden untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Secara umum, deskriptif statistik untuk jawaban responden pada masing-masing variabel yang diteliti disajikan pada Tabel 3. di bawah ini:

**Tabel 3. Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	23,00	31,00	26,8900	2,48996
Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi	100	36,00	49,00	42,7800	3,48324
Kepuasan Pelayanan	100	26,00	33,00	29,6000	2,08409
Valid N (listwise)	100				

Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Data yang digunakan untuk analisis regresi dan uji hipotesis merupakan nilai rata-rata dari butir pertanyaan untuk setiap variabel, setelah data dikuantitatifkan dari data skala ordinal menjadi berskala ratio. Output koefisien regresi disajikan pada Tabel 4, di bawah ini:

**Tabel 4 Hasil Analisa Regresi Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,950	1,563		6,366	,000
1 Kualitas Pelayanan	,489	,086	,584	5,677	,000
Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi	,152	,062	,254	2,476	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4, maka persamaan regresi yang mencerminkan hubungan fungsional antara variabel terikat dengan variabel bebas adalah:

$$Y = 9,950 + 0,489 X_1 + 0,152 X_2$$

Besar nilai konstanta sebesar 9,950 pada persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai Y akan tetap sebesar 9,950 tanpa adanya pengaruh dari variabel-variabel bebas. Bila variabel  $X_1$  meningkat sebesar 1 satuan, maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,489. Bila variabel  $X_2$  meningkat sebesar 1 satuan, maka nilai Y akan bertambah sebesar 0,152.

Berdasarkan persamaan garis regresi dugaan tersebut, maka:

- Koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) bernilai positif sebesar 0,489, hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y), sehingga Kualitas Pelayanan akan berpengaruh terhadap Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Koefisien regresi Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi ( $X_2$ ) bernilai positif sebesar 0,152, hal ini menunjukkan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y), sehingga Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat meningkatkan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi.

### Korelasi dan Koefisien Determinasi

Korelasi menjelaskan hubungan antara variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) yang tersusun dalam model persamaan regresi terhadap variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (Y). Sedangkan koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel Kepuasan Pelayanan, berikut disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5 Hasil Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804 <sup>a</sup>	,646	,638	1,25324	,907

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Berdasarkan Tabel 5, nilai R sebesar 0,804 dan mendekati angka 1, dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi mampu menjelaskan hampir semua variasi dari variabel Kepuasan Pelayanan sehingga model regresi yang digunakan fit atau baik. Berdasarkan dari nilai *R Square* dapat diartikan pula Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi mampu mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebesar 64,6%.

### Uji Parsial

Berikut ini adalah Tabel koefisien regresi yang digunakan sebagai dasar uji parsial.

**Tabel 6 Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,950	1,563		6,366	,000
1 Kualitas Pelayanan	,489	,086	,584	5,677	,000
Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi	,152	,062	,254	2,476	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

$T_{table}$  tergantung dari *probabilitas  $\alpha$*  dan *degree of freedom (df)*. Dimana jumlah  $df$ = jumlah sampel-jumlah variabel. Sehingga di peroleh  $df= 100-3 =97$  Dengan demikian, jika menggunakan  $\alpha=5\%$  maka di peroleh  $t_{table}(\alpha,df) = t_{(0.05, 97)} = 1.66071$

#### a). Uji Parsial (Uji t) untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y), dapat diinterpretasikan berdasarkan uji probabilitas t-statistik Tabel 6, dengan  $t_{hitung} 5,677 > t_{Tabel} 1.66071$  dan sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh nyata terhadap variabel Kepuasan Pelayanan. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menyatakan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .

#### b). Uji Parsial (Uji t) untuk Variabel Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi ( $X_2$ )

Pengaruh Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y), dapat diinterpretasikan berdasarkan uji probabilitas t-statistik Tabel 6, dengan  $t_{hitung} 2,476 > t_{Tabel} 1.66071$  dan sig. sebesar 0,015 lebih kecil dari 0.05, yang berarti variabel Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi berpengaruh nyata terhadap variabel Kepuasan Pelayanan. Hal ini berarti Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Hasil pengujian dalam penelitian ini yang menyatakan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

### Uji Simultan (Uji F) Pengaruh Variabel Bebas ( $X_1, X_2$ ) terhadap Y

a). Uji hipotesis secara simultan dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat Y. Dalam uji hipotesis secara simultan, digunakan uji F. Hasil pengujian simultan disajikan dalam Tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 7. ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	277,650	2	138,825	88,389	,000 <sup>b</sup>
Residual	152,350	97	1,571		
Total	430,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi , Kualitas Pelayanan

Pada Tabel 7, merupakan Tabel sidik ragam (ANOVA). Tabel tersebut menjelaskan kelayakan model regresi untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi ( $X_2$ ) terhadap variabel Kepuasan Pelayanan (Y). Untuk menguji apakah model linier tersebut sudah tepat atau belum, maka  $F_{hitung}$  pada Tabel Anova perlu dibandingkan dengan  $F_{Tabel}$ .

$F_{table}$  tergantung dari *probabilitas  $\alpha$*  dan *degree of freedom (df)*. *Degree of freedom (df)* untuk menentukan  $F_{Tabel}$  ada dua yaitu *df* pembilang ( $N_1$ ) dan *df* penyebut ( $N_2$ ). Dimana  $df_{N1}$ =Jumlah Variabel-1, sehingga di peroleh  $df_{N1}=3-1=2$ , sedangkan  $df_{N2}$ =jumlah sampel data-Jumlah variabel. Sehingga di peroleh  $df_{N2}=100-3=97$ . Dengan demikian, jika menggunakan  $\alpha=5\%$  maka diperoleh  $F_{Tabel(N1,N2)}= F_{(2,97)}= 3.09$ . Berdasarkan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} 88,389 > F_{Tabel} (3.09)$ , untuk menguji signifikan diperoleh nilai sig (P value) = 0,000 < 0,05, hal ini menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi secara silmultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi Di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .

## CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

### Conclusions

Berdasarkan hasil penelitian serta hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan Pribadi berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- b) Kualitas Pelayanan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Pribadi di UPTD Palembang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

### Recommendations

Pada penelitian mendatang diharapkan dapat menambahkan variabel disiplin Bayar Pajak Kendaraan Pribadi

## REFERENCES

- Cornelia, Ellys dkk. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. Vol. 1 No. 2 Jurnal Manajemen Perhotelan. Hal: 45-57.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, Hendra. 2011. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol. 1.No. 3. Hal: 221-237.
- Indra, Ismawan. 2001. Memahami Reformasi Perpajakan 2000. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Marismiati dan Hadiwijaya, Hendra. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Brt Transmusi Palembang. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS) Vol. 3.No. 3. Hal: 268-281.
- Normasari, Selvy. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2 Desember 2013. Universitas Brawijaya Malang
- Nugroho, Novemy Triyandari. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)". Dalam Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 02, Agustus 2014. Jurusan Sistem Informasi, STMIK Duta Bangsa
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung". Dalam *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016*. Universitas Telkom
- Raditya, Kadek Doni. 2017. "Analisis Kinerja Aparat di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Propinsi Bali". *International Journal of Social Science and Business*. Vol.1 (1) pp. 31-37. *Program Studi Magister Ilmu Ekonomi Universitas Udayana*



Sony, Devano dan Rahayu, Siti Kurnia. 2006. Perpajakan: Konsep,Teori, dan Isu. Jakarta : Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy.2012. Strategi Pemasaran.Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2008. Metode Riset Bisnis, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.