**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**

**PUTRI PRATIWI**

**NIM : 11 053 040**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat*

*Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)*

*Pada Program Study Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**PUTRI PRATIWI**

**NIM : 11 053 040**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**2015**

Putri Pratiwi 11 053 040. ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”*.** Dibawah bimbingan Jemmry R. Winokan, SE,MSi selaku dosen pembimbing I dan Vekky Supit, SE selaku dosen pembimbing II.

**ABSTRAK**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sebagai institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan tempat peneliti melakukan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penelitian survei ini menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujin hipotesis. Populasi yang diambil adalah wajib pajak dibagian pelayanan pembuatan NPWP Perorangan pada Kantor Pajak Pratama Manado dengan sampel 52 responden. Metode yang dipakai yaitu metode kuantitatif sedangakan analisis yang digunakan analisis regresi dan korelasi sederhana. Hasil analisis *Multiple* R menunjukkan angka 0,670 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y). Koefisien determinasi (R Square) =0,449 yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib pajak sebesar 44,9 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan 55,1 % dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil analisis didapat thitung > ttabel pada ɑ = 0,05. Ini merupakan taraf nyata ɑ = 5% variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Manado. Hasil analisis menunjukkan Fhitung sebesar 40,781 sedangkan hasil Ftabel  4.0400 hal ini berarti Fhitung> Ftabel (40,7810 > 4.0400) siginifikan. 0,05 bernilai lebih besar dari F tabel dengan tingkat kepercayaan 95%, df 2 (n-k-1) atau 52-2-1 = 49 hasil hipotesis diterima dimana ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan & Kepuasan Wajib Pajak***

**MOTTO :**

Pendidikan adalah alat paling ampuh yang dapat digunakan untuk mengubah dunia.

Hati yang gembira adalah obat yang manjur, tetapi semangat yang patah mengeringkan tulang (Amsal 17 : 22 )

Kupersembahkan Kepada :

Mama & Papa Tercinta

Kakak & Adik Tersayang

**BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Putri Pratiwi

NIM : 11053040

Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 10 Oktober 1992

Agama : Kristen Protestan

Alamat Tempat Tinggal : JL.Maesa No.9 Ranomuut Linkungkan I

Riwayat Pendidikan

: SD Katolik ST. Laurentius Manado (1999-2005)

: SMP Katolik ST. Laurentius Manado (2005-2008)

: SMK Negeri 3 Manado (2008 – 2011)

Nama Ayah : Suwadji Mihardjo

Nama Ibu : Yulitje Tatengkeng

Alamat Tempat Tinggal : JL.Maesa No.9 Ranomuut Lingkungkan I

Orang Tua

PHOTO

3 X 4

LATAR

WARNA BIRU

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang melimpah, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyusun tugas akhir ini dengan baik. Adapun judul penulisan tugas akhir ini adalah :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO”.**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan, dorongan dan semangat dari orang-orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bpk. Ir. Jemmy J. Rangan, MT. Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Bpk. Denny Ferly Makisanti Selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
3. Ibu Helly suawah Selaku Kepala Sub Bagian Umum
4. Bpk. Reyns Kamea Selaku Kepala Seksi Pelayanan
5. Bpk. Willem G. Pomantow,SE, MSi Selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis
6. Ibu Juliet Makingung, SE, MSi Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
7. Bpk. Ir.Efendy Rasjid, MSi Sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis
8. Bpk. Jemmry R. Winokan, SE,MSi, Sebagai Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir
9. Bpk. Vekky Supit, SE, Sebagai Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir
10. Seluruh staf administrasi di jurusan Administrasi Bisnis
11. Ayah & Ibu, kakak & adik, serta keluarga yang sangat membantu baik dalam doa dan materi serta memberikan motivasi dan semangat yang positif selama Penulis menyusun Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir yang tidak sempat penulis sebutkan.

Manado, Agustus 2015

Penulis

Putri Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ................................................................................... i

ABSTRAK ..................................................... .................................................. ii

MOTTO ...................................................................................................... iii

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ......................................... iv

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN ................................................. v**

BIOGRAFI .................................................................................................. vi

KATA PENGANTAR ................................................................................ vii

DAFTAR ISI ............................................................................................... viii

DAFTAR TABEL ...................................................................................... ix

**DAFTAR GAMBAR .................................................................................. x**

**DAFTAR LAMPIRAN .............................................................................. xi**

**BAB I PENDAHULUAN ........................................................................ 1**

1.1 Latar Belakang ........................................................................ 1

1.2 Rumusan Masalah ................................................................... 4

1.3 Pembatasan Masalah ............................................................... 4

1.4 Identifikasi Masalah ............................................................... 5

1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian............................................... 5

**BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .................................. 7**

2.1 Landasan Teori................................................................................... 7

2.1.1 Pengertian Pajak..................................................................... 7

2.1.2 Pengertian Kualitas................................................................ 7

2.1.3 Pengertian Pelayanan .............................................................. 8

2.1.4 Pengertian Kuaitas Pelayanan....................................... 8

2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan......................................... 9

2.1.6 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.............................. 10

2.1.7 Karakteristik Jasa atau Layanan................................... 12

2.1.8 Pengertian Kepuasan ................................................... 13

2.1.9 Pengertian Kepuasan Pelanggan .................................. 13

2.1.10 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi........................... 14

Kepuasan Pelanggan

2.1.11 Metode Pengukuran Kpuasan Konsumen................... 15

2.1.12 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan .......................... 16

Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

2.2 Tinjauan Pustaka................................................................... ... 17

2.3 Alur Pikir.................................................................................. 18

2.4 Hipotesis ................................................................................ 18

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ................................................ 19**

3.1 Objek dan Waktu Penelitian ................................................. 19

3.2 Metode Penelitian .............................................................................. 19

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.................... ................... 20

3.4 Populasi dan Sampel .................................................................. 21

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.......................... 22

3.6 Analisis Data ............................................................................ 24

3.7 Pengujian Hipotesis ...................................................................... 27

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN............................................................. .. 29**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan ................................................ 29

4.1.1 Sejarah Perusahaan.................................................................. 29

4.1.2 Visi, Misi, Moto dan Logo Perusahaan................................... 31

4.1.3 Bidang Usaha.................. ………………………..……. 32

4.1.4 Sumberdaya Perusahaan.....................……………................ 34

4.1.5 Organisasi Perusahaan……………………..………….......... 38

4.2 Hasil Analisis.................................................................................... 42

4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Statistik........................................... 45

4.2.2 Total Skor jawaban.................................................................. 47

4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas ………………………..…. 49

4.2.4 Hasil Analisa Regresi dan Korelasi....................…................. 53

4.3 Pembahasan....................................................................................... 57

**BAB V Kesimpulan Dan Saran........................................................................... 60**

5.1 Kesimpulan ............................................................................ 60

5.2 Saran ...................................................................................... 61

DAFTAR PUSTAKA ................................................................................... 62

LAMPIRAN ................................................................................................... 63

DAFTAR TABEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabel** | **Teks** | **Hal** |

1. Penelitian Sebelumnya 17
2. Klasifikasi Nilai Untuk Setiap Pernyataan 24
3. Daftar Kantor Wilayah DJP dan Kantor Pelayanan Pajak 33

SULUTTENGGO dan MALUT

1. Wilayah Kerja KPP Pratama Manado 36
2. Daftar Bagian & Jumlah Pegawai di KPP Pratama Manado 41
3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 42
4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia 43
5. Jumlah Responden Berasarkan Pekerjaan 44
6. Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) 45

Serta Kepuasan Wajib Pajak (Y)

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 50
2. Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y) 51
3. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan 52

Wajib Pajak (Y)

1. Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhanan Kualitas 53

Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

1. Rekapitulasi Hasil ANOVA 56

DAFTAR GAMBAR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gambar** | **Teks** | **Hal** |

1. Alur Pikir Penelitian 18
2. Gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado 30
3. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado 32
4. Prosedur Pembuatan NPWP Perorangan 34
5. Struktur Organisasi KPP Pratama Manado 40

LAMPIRAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Teks** | **Hal** |

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 63

Lampiran 2 Skor Kualitas Pelayanan (X) dari 52 Responden 67

Lampiran 3 Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y) dari 52 Responden 68

Lampiran 4 Total Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak 69

Lampiran 5 Statistik Dskriptif Pelayanan (X) dan 70

Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Lampiran 6 Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) 71

Lampiran 7 Uji Validitas variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) 72

Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Sederhana X dan Y 73

Lampiran 9 Tabel Statistik Nilai t 74

Lampiran 10 Tabel Statistik r Product Moment 77

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan dunia yang semakin modern, sebagaimana perlu diketahui semua organisasi ingin memperoleh keuntungan untuk mencapai tujuannya. Terutama dalam hal pemberian pelayanan yang menentukan tercapainya tujuan dari setiap organisasi tersebut baik untuk organisasi swasta yang berorientasi memaksimalkan keuntungan maupun organisasi pemerintah yang berorientasi pada pemberian pelayanan. Instansi-instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya dituntut untuk meningkatkan pelayanan prima. Pihak pemerintah berkewajiban untuk memberikan hak mereka sebagai warga negara untuk memperoleh fasilitas umum sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan demikian, salah satu kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai standar dan ketentuan yang telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya, kewajiban dari wajib pajak yaitu untuk membayar dan melapor pajak sesuai ketentuan yang berlaku dan bertanggung jawab atas perpajakannya.

Kualitas pelayanan merupakan penyampaian pelayanan yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan serta sikap kualitas layanan yang dibentuk oleh evaluasi dari keseluruhan kinerja jangka panjang perusahaan. Kualitas pelayanan ini sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan suatu instansi. kepuasan wajib pajak adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Pengukuran kepuasan wajib pajak merupakan elemen penting bagi suatu instansi dalam menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif.

Direktorat Jenderal Pajak Pratama Manado sebagai institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Bahkan bisa jadi pelayanan yang lebih cepat melebihi apa yang diharapkan sehingga pelayanan prima bisa terwujud. Kegiatan pelayanan pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Untuk itu, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dimensi-dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 2008) adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles), yaitu kemampuan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam menunjukkan penampilan, sarana dan prasarana serta lingkungan sekitarnya. Contohnya seperti fasilitas fisik (gedung, gudang), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), dan penampilan pegawainya. Hal tersebut merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
2. Empati (Empathy), yaitu usaha yang dilakukan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado untuk memberikan perhatian yang tulus, rasa peduli yang diberikan kepada wajib pajak dengan upaya memahami keinginan dan kebutuhan dari wajib pajak tersebut.
3. kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan Instansi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dijanjikan secara tepat waktu, dapat dipercaya dan harus sesuai dengan harapan wajib pajak.
4. Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan penyampaian informasi yang jelas kepada wajib pajak.
5. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun yang dimiliki pegawai Kantor pelayanan Pajak Pratama Manado untuk membangkitkan rasa percaya wajib pajak.

Pada dasarnya, masih ada keluhan wajib pajak dalam hal pemberian pelayanan oleh instansi pemerintah termasuk Kantor pelayanan Pajak Pratama Manado dimana wajib pajak belum merasa puas dengan pemberian pelayanan Instansi tersebut. Faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak belum merasa puas yaitu pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak belum maksimal dan kurangnya pegawai dibagian pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, dan tidak menggunakan nomor antrian secara tertulis ataupun menggunakan antrian elektronik di bagian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Contohnya Sesuai prosedurnya dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diselesaikan dalam waktu satu hari namun pada kenyataannya penyelesaian pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) selesai dalam waktu tiga hari, kurangnya pegawai akan memperlambat proses pekerjaan dalam pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Pelayanan masih kurang tanpa menggunakan nomor antrian. Sehingga wajib pajak merasa kecewa dan tidak merasa puas atas keterlambatan pelayanan yang diberikan. hal ini mengakibatkan terjadi kesalahpahaman antara wajib pajak dengan pegawai karena apa yang sudah dijanjikan tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wajib Pajak”.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut : apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

* 1. **Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah untuk itu penulis membatasi masalah dibagian Pelayanan khususnya dibagian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang diberikan kepada Wajib Pajak tidak sesuai dengan prosedur.
2. Kecepatan dan ketepatan pelayanan belum maksimal yang diberikan kepada wajib pajak.
3. Kurangnya Pegawai dibagian Pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
   1. **Tujuan dan Manfaat** 
      1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
   * 1. **Manfaat Penelitian**

Dari tujuan di atas penulis memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Instansi, untuk memberikan saran dan masukan yang baik serta bermanfaat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Bagi Penulis, menambah ilmu pengetahuan dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Bagi Politeknik khususnya Jurusan Administrasi Bisnis, dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajarinya dan digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

**BAB II**

**KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

* 1. **Landasan Teori**
     1. **Pengertian Pajak**

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (1994) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (Kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut R. Santoso Brotodihardjo pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan public dari penduduk atau drai barang, untuk menutupi belanja pemerintah yang artinya pajak merupakan suatu pemungutan dari masyarakat yang berguna untuk kepentingan Negara.

* + 1. **Pengertian Kualitas**

Menurut Goetsch dan Davis (Tjiptono, 1995) mendefenisikan kualitas sebagai: ”Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Kotler (1997) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Menurut Fandy Tjiptono (2000) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas dipandang secara lebih komprehensif atau hoslistik, dimana bukan hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan sumber daya manusia.

* + 1. **Pengertian Pelayanan**

Menurut kotler (2008) pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2012) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operation yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaanya oleh pelanggan (back office atau backspage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontspage).

* + 1. **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Hoffman dan Bateson (2006) memberikan definisi kualitas pelayanan yaitu : kualitas layanan merupakan sikap yang dibentuk oleh evaluasi dari keseluruhan kinerja jangka panjang perusahaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler dan Keller (2009) merumuskan model mutu pelayanan yang menekankan syarat-syarat utama dalam memberikan mutu pelayanan yang tinggi. Lovelock dan Wirtz (2007) berpendapat bahwa : kepentingan pemasaran dalam kualitas layanan adalah jelas: kualitas buruk menempatkan perusahaan pada kerugian kompetitif, berpotensi menjauhkan pelanggan yang tidak puas.

* + 1. **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi-dimensi tersebut menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Tjiptono, 1988) adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dann material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Reliabilitas (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. Daya Tanggap (Responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Jaminan (Assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan nisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
   * 1. **Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan**

Menurut Wolkins et. al, (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2004) prinsip kualitas pelayanan terdiri atas:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus meerupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinnya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

1. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut anatara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

1. Perencanaan strategik

Pross perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

1. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

1. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi ipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

1. Total Human Reward

Reward dan recognition merupaka aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (sense of belonging) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkonstribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

* + 1. **Karakteristik Jasa atau Layanan**

Menurut Zeithaml, et al. (1985) menyimpulkan bahwa empat karakteristik jasa yang paling banyak diacu adalah :

1. Intangibility

Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

1. Heterogeneity / variability

Jasa brsifat sangat variabel karena merupaka non-standardized output, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

1. Inseparability

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur kritis. Kunci keberhasilan bisnis jasa terletak pada proses rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, sistem imbalan, pelatihan, dan pengembangan karyawannya.

1. Perishability

Perishability berarti bahwa jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu datang, dijual kembali atau dikembalikan.

* + 1. **Pengertian Kepuasan**

Menurut kotler ( Tjiptono, 2008) kepuasan adalah perasaan senag atau kecewa seorang yang muncul setelah membandigkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri itu sebdiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaian dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

* + 1. **Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan konsumsi konsumen. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller  yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007).

* + 1. **Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.
   * 1. **Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut  Kotler, et, al. (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu iniiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat.

1. Ghost shopping

Salah satu cara memperoleh gambara mengenai kepuasann pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pra sebagai pelanggan potensial produk perusahaa dan pesaing.

1. Lost Customer Analysis

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

1. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhaian terhadap para pelanggannya.

* + 1. **Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Juran (1998) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat bila kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat memenuhi keperluan pelanggan. Salah satu pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelangan sebgai berikut :kualitas pelayanan yang lebih baik memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengurangi kerja ulang dan pada akhirnya angka katidakpuasan pelanggan ditekan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan. Penyediaan pelayanan yang baik dengan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

**2.2 Tinjauan Pustaka**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, ada pula penelitian Sebelumnya yang dilakukan oleh Atmawa dan Wahyuddin (2004) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 1. Penelitian sebelumnya**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | NAMA PENULIS DAN JUDUL | VARIABEL | POPULASI DAN SAMPEL | ALAT ANALISIS | HASIL PENELITIAN |
| 1. | Atmawa dan Wahyuddin (2004)  Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan | a. Variabel independent:  Bukti fisik, keandalan, ketanggapan,jaminan dan empati  b.Variabel dependent:  Kepuasan pelanggan | Populasinya pelanggan Matahari Departemen Store di Solo  Sampelnya 100 orang pelanggan | Analisis regresi sederhana | Semua variabel independent yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan diketahui bahwa kontribusi yang diberikan variabel empati lebih besar dari variabel lainnya. |

*Sumber : Data olahan 2015*

**2.3 Alur Pikir**

**Gambar 1. Alur Pikir Penelitian**

**Kualitas Pelayanan**

**Indikator :**

**Bukti fisik (Tangibles)**

**Empati (Empathy)**

**Daya Tanggap (Responsiveness)**

**Kehandalan (Reliability)**

**Jaminan (Assurance)**

**Kepuasan Wajib Pajak**

Adapun variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak. untuk mengukur kepuasan wajib pajak dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan. Dari alur pikir di atas, kita akan melihat apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

**2.4 Hipotesis**

Dari uraian diatas adapun Hipotesis yang akan di uji sebagai berikut : “Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”.

**BAB III**

**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1 Objek & Waktu Penelitian**

Objek penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang merupakan institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan, yang berlokasi di Jl.Gunung Klabat, Kel. Tanjung Kec. Wanea. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – Agustus 2015.

**3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2012) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

**3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data dan informasi yang memperkuat penelitian. Data penelitian ini berupa :

* + 1. **Jenis Data**

1. Data primer : Data primer yang diperoleh melalui pengamatan dan observasi langsung, baik itu menjalankan kuesioner kepada wajib pajak dan wawancara langsung dengan pimpinan dan staf di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
2. Data Sekunder :Peneliti menggunakan data sekunder dengan literatur-literatur seperti dokumen perusahaan, buku dan internet.
   * 1. **Metode Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini melalui dua tahap yaitu :

1. Study kepustakaan

Study kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori, dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber literatur-literatur bahan kuliah, dan hasil yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan cara mengumpulkan data melalui pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan. Dengan cara seperti :

1. Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan.
2. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
3. Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden.

**3.4 Popupasi dan Sampel**

**3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011). Dalam penelitian ini, penulis mengambil populasi yang berjumlah 60 Wajib Pajak khususnya dibagian Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) Perorangan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

**3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Mengingat pengambilan sampel ini sangat penting, maka penulis mengambil sampel sebanyak 52 Wajib Pajak dibagian Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Untuk menetukan ukurann sampel penulis menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercyaan 95% dan tingkat error 5% sebagai berikut :

Rumus Slovin :

n = N

1 + (N x e2)

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

**3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya**

**3.5.1 Definisi operasional variabel**

Variabel penelitian menurut Sugiyono (1999) adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulanya. Sedangkan definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan.

1. Variabel kualitas pelayanan (X)

Sebagai variabel bebas / independen, kualitas layanan merupakan aktivitas yang dilakukan dibagian Pelayanan Pendaftaran NPWP Perorangan dalam mengolah Nomor Pokok Wajib Pajak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari fasilitas fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan kepastian.

1. Variabel kepuasan wajib pajak (Y)

Sebagai variabel terikat, kepuasan wajib pajak adalah Perasaan yang dialami wajib pajak senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

**3.5.2 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dengan alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran yang menghasilkan data kuantitatif. Untuk mngukur sikap, pendapat, dan berrbagai persepsi orang atau sekelompok orang digunakan skala likert. Dengan skala likert, variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala likert sebagai berikut :

**Tabel 2. Klasifikasi Nilai Untuk Setiap Pernyataan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Dimensi Kualitas Pelayanan** | **Kepuasan Wajib Pajak** | **Skor Nilai** |
| 1. | Sangat Setuju (SS) | Sangat Puas (SP) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | Puas (P) | 4 |
| 3. | Cukup Setuju (CS) | Cukup Puas (CP) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | Tidak Puas (TP) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

*Sumber : data olahan 2015*

**3.6 Analisis Data**

**3.6.1 Uji Validitas**

Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti Secara tepat. Uji validitas terdapat daftar pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur suatu instrumen. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. Jika r hitung > tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung < tabel, maka variabel tersebut tidak valid.
3. Jika r hitung > r tabel tetapi bertanda negative, maka HO akan tetap ditolak dan HI akan diterima.
   * 1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang mempunyai indikator dari variabel. Suatu koesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006), pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. *Repeted Measure* atau pengukuran yaitu seseorang akan diberi pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One shot* atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan. Uji reabilitas dapat dilakukan dengan mnggunakan bantuan program Microsoft excel yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik Crombach Alpha (ɑ), suatu konstruk atau variabel dikatakan valid jika memberikan nila Cronbach alpha > 0,60.

**3.6.3 Analisis Korelasi**

Untuk mengukur besarnya derajat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan wajib pajak (Y), digunakan analisis korelasi dengan mengikuti formula pearson. Korelasi sederhana merupakan suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dua variabel dan juga dapat mengetahui bentuk hubungan antara dua variabel tersebut.

Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi sederhana adalah sebagai berikut :

r = n∑XY-∑X . ∑Y

√{n∑X² - (∑X)²}√{n∑Y² - (∑Y)

Keterangan :

r = koefisien korelasi variabel x dan variabel y.

n = jumlah sampel

x = variabel independen

y = variabel dependen

Ʃx = Total jumlah dari variabel X

Ʃy = Total jumlah dari variabel Y

X2 = kuadrat total dari variabel X

Y2 = kuadrat total dari variabel Y

* + 1. **Analisis Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan sifat karakteristik variabel yang dikaji maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model persamaan analisis regresi sederhana. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Y = a + bX

Dimana :

Y = variabel terikat (dependent)

X = variabel bebas (independent)

ɑ = Nilai Intercept (Konstan)

b = Koefisien arah regresi

Nilai b dihitung dengan rumus :

b= n(ƩXY) – (ƩX) (ƩY)

nƩX2 – (ƩX)2

Nilai a dihitung dengan rumus :

a= ƩY – bƩX

n

Dimana :

n = Banyaknya pasangan data X dan Y

ƩX = Total jumlah dari variabel X

ƩY = Total jumlah dari variabel Y

ƩY2 = Kuadrat total jumlah variabel X

ƩY2 = Kuadrat total jumlah variabel Y

**3.7 Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan (variabel bebas) terhadap kepuasan wajib pajak (variabel terikat) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka menerima atau menolak hipotesis didasarkan pada probabilitas nilai ɑ = 0,05

1. Jika thitung>ttabel maka hipotesis diterima, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak.
2. Jika thitung<ttabel  maka hipotesis ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

**4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (DJP) Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara yang bernaung dibawah kementerian keuangan Republik Indonesia. Tugas pokok dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah melaksanakan tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak dalam menghimpun penerimaan Negara dari sector Perpajakan. Kantor Pelayana Pajak berdiri pada tahun 1959, merupakan pemecahan dari kantor Pelayanan Pajak Makassar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah kantor Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sulteng yang daalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng. Dengan demikian berkembangnya potensi perekonomian Sulawesi pada umumnya, Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah pada khususnya, pada tahun 1979 kantor Inspeksi pajak Manado oleh Kantor pusat dibagi menjadi dua yaitu kantor Inspeksi Pajak Manado dan kantor Inspeksi Pajak palu.

Pada tahun 1989 pemerintahan menetapkan penggantian nama Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan demikian berubah pula nama Kantor Inspeksi Pajak Manado menjadi Kantor Pelayanan Pajak Manado. Kemudian dengan adanya  pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya jumlah wajib pajak yang potensial di wilayah Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah maka pada tahun 1989 dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Manado, Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo, Kantor Pelayanan Pajak Palu dan Kantor Pelayanan Pajak Luwuk. Kemudian pada tanggal 1 Desember 2008 pada saat pemberlakuan modernisasi  perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak Manado diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang merupakan gabungan dari 3 kantor pajak yakni Kantor Pelayanan Pajak Manado, kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, serta Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Manado. Namun sekarang, hanya ada 2 gabungan kantor saja yaitu Kantor Pelayanan Pajak Manado dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak. Mulai awal tahun 2014 Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan telah berpindah tempat pelayanan. Wilayah kerja KPP Pratama Manado meliputi Kota Manado dan Kota Tomohon.

**Gambar 2. Gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**



* + 1. **Visi, Misi, Moto dan Logo Perusahaan**

1. **Visi Perusahaan**

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem adminstrasi modern yang efektif efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan professional yang tinggi.

1. **Misi Perusahaan**

Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem adminstrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

1. **Moto dan Logo Instansi**

Moto dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah” MAJU” yang berarti

M : Menjunjung Tinggi Profesionalisme

A : Amankan Penerimaan Negara

J : Jujur dan Ikhlas

U : Utamakan Pelayanan Prima

**Gambar 3. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**

* + 1. **Bidang Usaha**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah Institusi Pemerintah, yang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

1. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan , pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan , sertapenerimaan surat lainnya;
4. Penyuluhan perpajakan;
5. Pelaksanaan regristasi Wajib Pajak;
6. Pelaksanaan ekstensifikasi;
7. Penatausahaan piutang usaha dan pelaksanaan penagihan pajak;
8. Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak;
9. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
10. Pelaksanaan konsultasi perpajakan;
11. Pelaksanaan intensifikasi;
12. Pembetulan ketetapan pajak;
13. Pelaksanaan administrasi kantor.

**Tabel 3.** **Daftar Kantor Wilayah DJP dan Kantor Pelayanan Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara:**

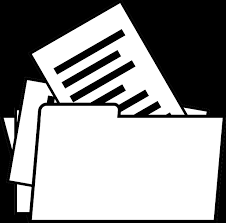
|  |  |
| --- | --- |
| **DAFTAR KANTOR WILAYAH DJP SULUTTENGO & MALUT** | |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Toli-toli |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamubagu | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Poso |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Luwuk |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate |
| Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo | Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tobelo |
| [Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu](http://www.kantorpelayananpajakpalu.com/) |  |

*Sumber : data olahan 2015*

* + 1. **Sumberdaya Perusahaan**

1. **Prosedur Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan Wajib Pajak**

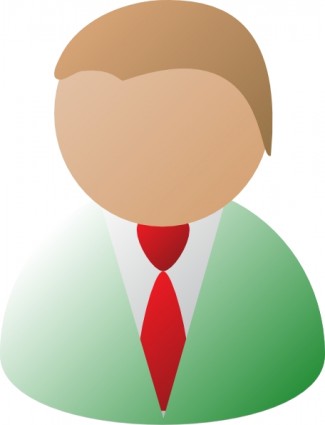
**Gambar 4. Prosedur Pembuatan NPWP Perorangan**

****

****

**Melengkapi berkas**

**C:\Program Files (x86)\Microsoft Office\MEDIA\CAGCAT10\j0195384.wmf**

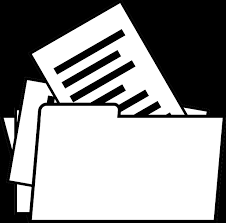


**Permohonan pendaftaran NPWP**

**1 hari kerja**







**NPWP & SKT**

Dibagian seksi pelayanan khususnya dalam pembuatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) harus memenuhi persyaratan yang berlaku dan sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Persyaratan Pembuatan NPWP OP (orang pribadi) / Usaha :

* Mengisi Formulir OP
* Fotocopy KTP wilayah Manado dan Tomohon
* Fotocopy Perincian Gaji atau Surat Keterangan Bekerja
* Fotocopy Surat Keterangan Usaha

Setelah melengkapi berkas yang ada, pegawai memberikan Tanda Bukti Penerimaan Kartu dan pengambilan kartu selama 3 hari. Dalam proses pengambilan kartu, pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama memberikan keterangan atau penyampaian mengenai kewajiban pelaporan tahunan maupun bulanan yang harus ditaati wajib pajak.

1. **Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**

Untuk Kota Manado terdiri dari 9 Kecamatan dan Kota Tomohon 5 Kecamatan.

**Tabel 4. Wilayah Kerja KPP Pratama Manado**

|  |  |
| --- | --- |
| WILAYAH KOTA MANADO | WILAYAH KOTA TOMOHON |
| Kecamatan Malalayang | Kecamatan Tomohon Utara |
| Kecamatan Sario | Kecamatan Tomohon Tengah |
| Kecamatan Wenang | Kecamatan Tomohon Selatan |
| Kecamatan Mapanget | Kecamatan Tomohon Timur |
| Kecamatan Singkil | Kecamatan Tomohon Barat |
| Kecamatan Wanea |  |
| Kecamatan Tikala |  |
| Kecamatan Tuminting |  |
| Kecamatan Bunaken |  |

*Sumber data : Wilayah Kerja KPP Manado 2015*

1. **Kondisi Tempat Kerja & Jam Kerja**

Penulis melaksanakan magang ditempat kerja yang nyaman, bersih dan ruangan yang ber AC, ruang kerja tertata rapih dan wangi sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Jam kerja di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado di mulai pada pukul 07.30 pagi dan berakhir sampai jam 17.00 sore. Hari kerja senin-jumat, sedangkan hari sabtu dan minggu libur.

1. **Inventaris Perusahaan**

Pekerjaan tidak dapat dilakukan dengan baik apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, berikut daftar inventaris yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado khususnya dibagian Seksi Pelayanan diantaranya adalah :

1. Computer
2. Mesin Tallycome
3. Filling Cabinet
4. Printer
5. Telephone
6. AC
7. Meja Kerja
8. Kursi
9. Mesin cetak kartu
   * 1. **Organisasi Perusahaan**

KPP Pratama Manado di pimpin oleh Kepala Kantor yang dibantu oleh Kasubag Umum, Seksi Ekstensifikasi, Seksi Penagihan, Seksi Pelayanan, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Fungsional Pemeriksa, Seksi Pemeriksaan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi 2, Seksi Pengawasan dan Konsultasi 3, Seksi Pengawasan dan Konsultasi 4.

Deskripsi Kerja Pada Masing-masing Bidang :

1. Seksi Pelayanan, tugas Pokok dari Seksi Pelayanan yaitu memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak berupa :

* Pelayanan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
* Pelayanan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
* Pelayanan Penyampaian SPT Tahunan
* Pelayanan Penyampaian SPT Masa PPN dan PPnBM, dan PPh

1. Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

* Tugas dari PDI adalah mengolah data dan irformasi dari berbagai sumber.
* Melakukan Perekaman SPT Tahunan yang telah diterima dari Wajib Pajak melalui Seksi Pelayanan.
* Melakukan Perekaman SPT Masa.

1. Sub Bagian Umum, terdiri atas 3 bagian yaitu :

* Sub Bagian Kepegawaian
* Sub bagian Keuangan
* Sub bagian Rumah Tangga

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

* Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II

* Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III

* Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

1. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV

* Melakukan Pembinaan terhadap Wajib Pajak dalam rangka mengamankan penerimaan negara.

1. Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

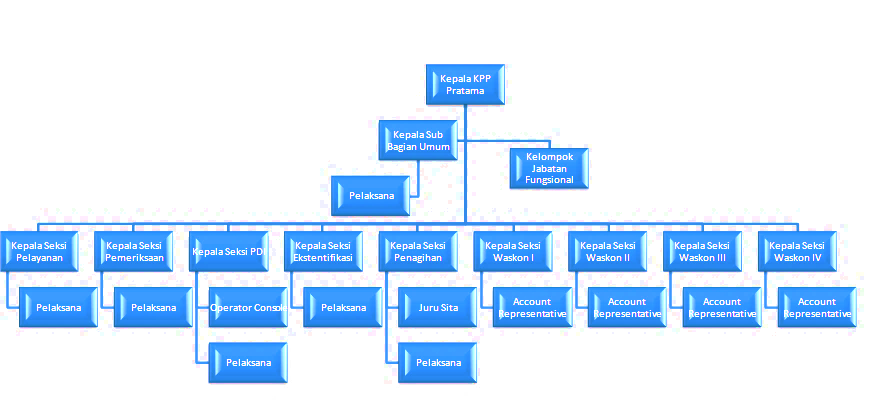
* Melakukan tugas – tugas pemeriksaan atas dokumen perpajakan

1. Seksi Penagihan

* Melakukan kegiatan administrasi penagihan
* Melakukan tindakan penagihan aktif seperti penyampaian Surat Paksa, Penyitaan,Pemblokiran Rekening, dan tindakan lain ssuai ketentuan perundang-undangan.

1. Seksi Ekstensifikasi

* Menghimpun Penerimaan Negara melalui kegiatan ekstensifikasi peerpajakan.

**Gambar 5. Struktur Organisasi KPP Manado**

1. **Daftar Bagian dan Jumlah Pegawai di KPP Pratama Manado**

Jumlah pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah sebanyak 103 orang, yang terbagi beberapa bagian sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| BAGIAN DI KPP PRATAMA MANADO | JUMLAH PEGAWAI |
| Kepala kantor | 1 Orang |
| Sekretaris | 1 Orang |
| Umum | 9 Orang |
| Seksi Ekstensifikasi | 8 Orang |
| Seksi Penagihan | 4 Orang |
| Seksi Pelayanan | 13 Orang |
| Pengolahan Data dan Informasi | 8 Orang |
| Pemeriksaan | 2 Orang |
| Fungsional Pemeriksa | 12 Orang |
| Supervisor | 3 Orang |
| Pengawasan dan konsltasi I | 10 Orang |
| Pengawasan dan konsultasi II | 11 Orang |
| Pengawasan dan konsultasi III | 11 Orang |
| Pengawasan dan konsultasi IV | 11 Orang |

**Tabel 5. Daftar Bagian dan Jumlah Pegawai di KPP Pratama Manado**

*Sumber data : Jumlah Pegawai KPP 2015*

* 1. **Hasil Analisis**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan sampel penelitian kepada Wajib Pajak dibagian Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian. Kuesioner yang disebarkan 52 eksemplar dan semua kuesioner memenuhi kriteria. Karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan. Dalam kuesioner responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi atau nama untuk kerahasiaan informasi yang diberikan responden.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

**Tabel 6. Jumlah Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah (orang)** | **Persentase (%)** |
| 1 | Laki – laki | 35 | 35% |
| 2 | Perempuan | 65 | 65% |
|  | **Jumlah** | **100** | **100%** |

*Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden penelitian terdiri dari jenis kelamin laki-laki berjumlah 35 responden dengan tingkat persentase 35% dan jenis kelamin perempuan 65 dengan tingkat persentase 65%. Dengan demikian, responden penelitian yang paling banyak pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berikut ini adalah data responden berdasarkan usia yang dilihat dari Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado berupa tabel :

**Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Usia** | **Jumlah (orang)** | **Persentase (%)** |
| 1 | 19 – 24 Tahun | 50 | 50% |
| 2 | 25 – 34 Tahun | 20 | 20% |
| 3 | 35 – 44 Tahun | 15 | 15% |
| 4 | 45 - 54 Tahun | 10 | 10% |
| 5 | >55 Tahun | 5 | 5% |
|  | **Jumlah** | **100** | **100%** |

*Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2015*

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa usia responden dengan rentang usia 19 - 24 tahun sebanyak 50 orang dengan tingkat persentase 50%, diikuti 25 - 34 tahun sebanyak 20 orang dengan tingkat persentase 20%, kemudian usia 35 - 44 tahun yaitu sebanyak 15 orang dengan tingkat persentase 15%, selanjutnya usia 45 - 54 tahun sebanyak 10 orang dengan tingkat persentase 10%, Dan >55 tahun sebanyak 5 orang dengan tingkat persentase 5%. Dengan demikian responden yang paling banyak dalam penelitian ini berusia 19 -24 tahun yang berjumlah 50 orang yang mempunyai tingkat persentase 50%.

1. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pekerjaan** | **Jumlah (orang)** | **Persentase (%)** |
| 1 | Mahasiswa | 10 | 10% |
| 2 | Pegawai Swasta | 25 | 25% |
| 3 | Wiraswasta | 35 | 35% |
| 4 | Ibu Rumah Tangga | 5 | 5% |
| 5 | PNS | 25 | 25% |
|  | **Jumlah** | **100** | **100%** |

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa responden yang terdiri dari jenis pekerjaan sebagai Mahasiswa berjumlah 10 orang dengan tingkat persentase 10%, Pegawai Swasta berjumlah 25 orang dengan tingkat persentase 25%, kemudian Wiraswasta berjumlah 35 orang dengan tingkat persentase 35%, Ibu rumah tangga berjumlah 5 orang dengan tingkat persentase 5%, selanjutnya PNS berjumlah 25 orang dengan tingkat persentase 25%. Dengan demikian, dalam penelitian ini responden yang paling banyak berdasarkan jenis pekerjaan yaitu Wiraswasta yang berjumlah 35 orang dengan tingkat persentase 35%.

**4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Statistik**

Hasil analisis deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran dari variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasaan Wajib Pajak dari jawaban angket responden. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasaan Wajib Pajak (Y). Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 52 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel berikut ini :

**Tabel 9. Deskriptif Variabel Penelitian**

**Kualitas Pelayanan (X) Serta Kepuasan Wajib Pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***STATISTIK DESKRIPTIF*** | ***KUALITAS PELAYANAN*** | ***KEPUASAN WAJIB PAJAK*** |
| Mean | 41,90384615 | 17,75 |
| Standard Error | 1,38409943 | 0,394986492 |
| Median | 43,5 | 18 |
| Mode | 54 | 18 |
| Standard Deviation | 9,980882934 | 2,8482881 |
| Sample Variance | 99,61802413 | 8,112745098 |
| Kurtosis | -0,696115233 | 0,618026063 |
| Skewness | -0,57634766 | -0,531150655 |
| Range | 35 | 14 |
| Minimum | 20 | 10 |
| Maximum | 55 | 24 |
| Sum | 2179 | 923 |
| Count | 52 | 52 |

*Sumber : Hasil Olahan Data 2015*

Untuk penjelasan deskriptif statistik penelitian mengenai variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel di atas diperoleh nilai Maximum 55 dan Minimum 20 atau memiliki Range 35 serta nilai Sample Variance 99,61 dengan nilai Standard Error 1,38. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel tersebut juga diperoleh nilai Mean 41,90 dengan nilai Skewness – 0,57, dan nilai Kurtosis – 0,69 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median 43,5. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 9,98.

1. **Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel di atas diperoleh nilai Maximum 24 dan Minimum 10 atau memiliki Range 14 serta nilai Sample Variance 8,11 dengan nilai Standard Error 0,39. Hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada tabel tersebut juga diperoleh nilai Mean 17,75 dengan nilai Skewness -0,53 dan nilai Kurtosis 0,61 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kepuasaan Wajib Pajak disekitar nilai Median 18. Hal ini menggambarkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado terdistribusi normal dengan Standard Deviation 2,84. Dengan kata lain, Kepuasaan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado belum maksimal.

**4.2.2 Total Skor Jawaban**

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing varaibel beserta jawaban setiap instrument dari 52 responden dalam hal ini Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan penelitian ini, sebagai berikut :

1. **Total Skor Kualitas Pelayanan (X)**

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 11 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 52 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 5 x 11 x 52 = 2860 Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 11 dan jumlah responden =52 .

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dari 52 responden pengumpulan data = 2179. Dengan demikian Kualitas Pelayanan menurut persepsi 52 responden itu = 2179 : 2.860 = 76,18% berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

**Total Skor Kualitas Pelayanan (X)**

400 800 1600  **2179** 2400 2860

4

3

2

1

5

**76,18%**

STS TS KS S SS

Total skor untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) berjumlah = 2179 termasuk dalam kategori interval “baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 76,18%. hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan belum maksimal jadi masih perlu untuk dimaksimalkan untuk menunjang Kepuasaan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

1. **Total Skor Kepuasaan Wajib Pajak (Y)**

Instrumen penelitian untuk variabel Kepuasaan Wajib Pajak sebanyak 5 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 52 orang. Jumlah skor kriterium ( bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 5 x 5 x 52 =1300. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 5 dan jumlah responden = 52. Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kepuasaan Wajib Pajak dari 52 responden berjumlah = 923. Dengan demikian Kepuasaan Wajib Pajak menurut persepsi 52 responden itu = 923 : 1300 = 0,71%, berdasarkan jawaban responden . Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

**Total Skor Kepuasan Wajib Pajak (X)**

100 165 325 650 **930** 1300

4

3

2

1

5

**0,71%**  STP TP CP P SP

Total skor untuk variabel Kepuasaan Wajib Pajak (Y) berjumlah : 923 termasuk dalam kategori interval “ baik”. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 0,71%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasaan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sudah baik namun perlu ditingkatkan sampai mencapai hasil yang maksimal.

**4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Adapun uji validitas untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. **Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Daftar Pernyataan** | **N** | **Mean** | **Stat.Produk Moment (r)** | **Validitas** | **Ket.** |
| Skor Jawaban X.1 | 52 | 3,94 | 0,268 | 0,839 | valid |
| Skor Jawaban X.2 | 52 | 4 | 0,268 | 0,740 | valid |
| Skor Jawaban X.3 | 52 | 4,11 | 0,268 | 0,766 | valid |
| Skor Jawaban X.4 | 52 | 4,15 | 0,268 | 0,728 | Valid |
| Skor Jawaban X.5 | 52 | 3,86 | 0,268 | 0,869 | Valid |
| Skor Jawaban X.6 | 52 | 3,13 | 0,268 | 0,863 | Valid |
| Skor Jawaban X.7 | 52 | 3,90 | 0,268 | 0,777 | Valid |
| Skor Jawaban X.8 | 52 | 3,05 | 0,268 | 0,826 | Valid |
| Skor Jawaban X.9 | 52 | 3,57 | 0,268 | 0,815 | Valid |
| Skor Jawaban X.10 | 52 | 4,05 | 0,268 | 0,840 | Valid |
| Skor Jawaban X.11 | 52 | 4,09 | 0,268 | 0.447 | Valid |
| **Total Skor** | **52** | **41,85** | **0,268** | **8,063** | **Valid** |

*Sumber : Pengolahan Data, 2015*

Untuk mengukur nilai validitas Kualitas Pelayanan (X) ditentukan dengan melihat nilai α = 0,05 dengan jumlah responden 52 responden sehingga nilai r (0,05,52) pada *Table Product Moment* dan didapat nilai r= 0,268. Jika hasil validitas berada di atas 0,268 maka dianggap butir pernyataan atau instrument sudah valid. Hasil analsis validitas untuk semua Instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan hasil analisisnya diatas r = 0,268 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesebelas skor pernyataan atau instrument pada variabel Kualitas Pelayanan tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

1. **Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Adapun validitas variabel Kepuasaan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir Pernyataan sebagai berikut:

**Tabel 11.Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Daftar Pernyataan** | **N** | **Mean** | **Stat.Produk Moment (r)** | **Validitas** | **Ket.** |
| Skor Jawaban Y.1 | 52 | 3,13 | 0,268 | 0,273 | Valid |
| Skor Jawaban Y.2 | 52 | 4 | 0,268 | 0,684 | Valid |
| Skor Jawaban Y.3 | 52 | 2,94 | 0,268 | 0,294 | Valid |
| Skor Jawaban Y.4 | 52 | 4,09 | 0,268 | 0,644 | Valid |
| Skor Jawaban Y.5 | 52 | 3,57 | 0,268 | 0,605 | Valid |
| Total Skor | 52 | 17,73 | 0,268 | 2,5 | valid |

*Sumber pengolahan data 2015*

Untuk mengukur nilai validitas instrument Kepuasan Wajib Pajak (Y) ditentukan dengan melihat nilai α = 0,05 dengan jumlah responden 52 responden sehingga nilai r (0,05,52) pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai r= 0,268. Jika hasil validitas berada di atas 0,268 maka dianggap butir pernyataan atau instrument sudah valid. Hasil analsis validitas untuk kelima instumen pada variabel Kepuasaan Wajib Pajak (Y) pada tabel diatas r = 0,268 sehingga dapat disimpulkan bahwa 5 skor penyataan atau instrument pada variabel Kepuasaan Wajib Pajak (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y). Uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrument reliable atau tidak. Koefisien reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajakdapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

**Reliability Statistic**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach’s**  **Alpha** | **N of items** |
| *Kualitas Pelayanan (X)* | 0,810 | 11 |
| *Kepuasaan Wajib Pajak*  (Y) | 0,111 | 5 |

*Sumber: Hasil olahan data 2015*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel *Kualitas Pelayanan (*X) dan *Kepuasaan Wajib Pajak* (Y) dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Karena instrumen ini dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk dijadikan dalam pengukuran penelitian dengan koefisien > 0,6

**4.2.4 Hasil Analisa Regresi Dan Korelasi**

Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dapat dipengaruhi oleh kelima dimensi Kualitas Pelayanan yang saling berkaitan yang sudah diuraikan dalan studi pustaka pada bab 2. Menurut (Arikunto 2006) Teknik korelasi digunakan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan itu. Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai pengaruh yang kuat. Dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 52 responden diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian.

Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analisis dari Microsoft Excel. Dalam penelitian ini, munculah hipotesis : diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hasil analisis regresi dan korelasi untuk mengetahui hubungan dan pengaruh serta koefisien determinasi antara variabel Kualitas Pelayaan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sebagai berikut.

**Tabel 13.Model summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Model*** | ***Coefficients*** | ***Standard Error*** | ***t Stat*** | ***P-value*** |
| Intercept | 9,735 | 1,289 | 7,549 | 8,325 |
| Kualitas pelayanan (X) | 0,191 | 0,029 | 6,386 | 5,479 |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Regression Statistics*** | |
| Multiple R | 0,670 |
| R Square | 0,449 |
| Adjusted R Square | 0,438 |
| Standard Error | 2,134 |
| Observations | 52 |

*Sumber : Hasil Analisis Data Tahun 2015*

**Analisis Output**

untuk lebih jelasnya mengenai hasil analisis korelasi dan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Wajib Pajak akan diuraikan sebagai berikut :

Koefisien Korelasi : r = 0,670

Koefisien Determinasi : r2 = 0,449

Persamaan Regresi : Y = a + bX

= 9,735 + 0,191X

Sig : P = 5,479

Nilai koefisien korelasi r = 0,670 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan sebesar 67 % terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Nilai koefisien determinasi r2  = 0,449 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak sebesar 44,9 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan 55,1 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi antar variabel kualitas pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak dalah Y = 9,735 + 0,19126. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,191 signifikan pada ɑ = 0,05 dengan nilai P = 5,479. Jadi, apabila kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan 0,191 satuan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Manado. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0,191 satuan kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, reliabilitas, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan demikian hipotesis dapat diterima.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Dari hasil analisis data dan observasi yang dilakukan perlu dilihat sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Wajib Pajak (Y). Data menyebutkan bahwa 44,9 % kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado ditentukan oleh kualitas pelayanan sedangkan 55,1 % ditentukan oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. penigkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Apabila kepuasan wajib ditingkatkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan bertambah secara maksimal. Jika kualitas pelayanan tidak diperhatikan atau tidak ditingkatkan, maka kepuasan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado akan menurun dan tidak maksimal.

**Uji Hipotesis**

Uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji signifikan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan wajib pajak .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA** | | | | | |
|  | *Df* | *SS* | *MS* | *F* | *Significance F* |
| Regression | 1 | 185,86 | 185,86 | 40,781 | 5,5E-08 |
| Residual | 50 | 227,88 | 4,5576 |  |  |
| Total | 51 | 413,75 |  |  |  |

**Tabel 14. Rekapitulasi hasil ANOVA**

*Sumber : Hasil Analisis Data Tahun 2015*

Berdasarkan hasil regresi dari tabel di atas menunjukkan Fhitung sebesar 40,781 sedangkan hasil Ftabel  4.0400. hal ini berarti Fhitung> Ftabel (40,7810 > 4.0400) siginifikan. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak.

* 1. **Pembahasan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado merupakan institusi pemerintah yang bertugas menghimpun penerimaan Negara dari sektor Perpajakan. Dengan mengupayakan peningkatan pelayanan tentunya akan menghasilkan kesan yang positif dan efisien sehingga memperoleh hasil yang baik dan tujuannya tercapai secara maksimal. Dengan melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, dalam wilayah kerjanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjelaskan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, maka dilakukan pembahasan berdsarkan hasil observasi dan analisis data. Dengan hasil analisis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan nilai koefisien korelasi r = 0,670 dinyatakan bahwa memiliki hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi r2  = 0,449 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak sebesar 44,9 % dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan 55,1 % dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. penigkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Untuk mengetahui wajib merasa puas atau tidak puas yang berhubungan dengan pembuatan Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) perorangan, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan wajib pajak. Menurut  Kotler, et, al. (2004) empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

Sistem keluhan dan saran, Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapat. Ghost shopping, Salah satu cara memperoleh gambara mengenai kepuasann pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan atau berpura-pra sebagai pelanggan potensial produk perusahaa dan pesaing. Lost Customer Analysis, Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya dan Survei Kepuasan Pelanggan, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhaian terhadap para pelanggannya.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan kualitas pelayanan belum maksimal dan efisien. Untuk itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dann material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan nisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dari kelima dimensi kualitas di atas yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yaitu daya tanggap (*Responsiveness*). Dengan terselenggaranya kualitas pelayanan dengan baik dan mengikuti prosedur yang sudah diterapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado, Wajib Pajak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan ada peningkatan dalam pelayanan untuk kedepannya. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik pula kepuasan wajib pajak yang diterima.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Pengujian variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan menunjukkan bahwa wajib pajak menilai kualitas pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori baik dan perlu ditingkatkan.
2. Pengujian variabel kepuasan wajib pajak menunjukkan bahwa wajib pajak memberikan kategori baik dan perlu ditingkatkan secara maksimal.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh pada Kepuasaan Nasabah ditujukan oleh Nilai koefisien determinasi r2  = 0,449 yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak sebesar 44,9 % yang ditentukan kualitas pelayanan.

**5.2 Saran**

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai pertimbangan bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah sebagai berikut :

1. Untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan harus dipertahankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
2. Untuk variabel kepuasan wajib pajak harus dipertahankan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.
3. Untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang ada karena mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

Goestsch, Davis, 1995.*Total Quality Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit Andy

Happy Ardiawan, Wendi. *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Skripsi. Surakarta : 2009

(<http://eprints.uns.ac.id.skripsi.pdf>)

Hoffman, Bateson, 2006. *Total Quality Manajemen.*Yogyakrta : Penerbit Andy

Kotler, et, al. 2004. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 Yogyakarta : Penerbit Andy

Kasiram, 2008. *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta : Pustakabarupress

Mardiasmo,2011. *Perpajakan edisi revisi*.Yogyakarta : Penerbit Andi

Parasuraman,Zeithaml, et.al. 1988. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andy

Setijo Andy,Samadi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.* Jurnal Edisi Sinergi. Yogjakarta : 2005

(<http://journal.uii.ac.id/index.php/sinergi.article/view/932.pdf>)

Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustakabarupress

Susetyo Budi, 2010. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung : Refika Aditama

Tjiptono fandy dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3 Yogyakarta : Penerbit Andy

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

Kepada Yth,

Wajib pajak

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

Dengan hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Putri Pratiwi

Pekerjaan : Mahasiswa Politeknik Negeri Manado

NIM : 11 053 040

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Tugas Akhir “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. untuk keperluan tersebut saya mohon bantuan dari Bapak, Ibu, Saudara/i dengan hormat memberikan penilaian melalui koesioner inidengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak, Ibu, Saudara/i lakukan berkaitan dengan bapak,Ibu,Saudara/i rasakan dengan pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

Semoga partisipasi yang Bapak,Ibu,Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan wajib pajak. atas kerja sama yang baik dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Putri pratiwi

NIM.11 053 040

**KUESIONER PENELITIAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita

2. Usia Responden : a. 19-24 tahun b. 25-34 tahun

c. 35-44 tahun d. 45-54 tahun

e. > 55 tahun

3. Pekerjaan : a. Mahasiswa b.Pegawai Swasta

c. Wiraswasta d. Ibu rumah tangga

e. PNS

**B. PETUNJUK**

Kami menginginkan pendapat anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang datang di bagian pelayanan pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

**C. CARA PENGISIAN**

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang saudara pilih.

Kriteria Penilaian :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | | **SKOR NILAI** |
| **1.** | Sangat Setuju (SS) | Sangat Puas (SP) | 5 |
| **2.** | Setuju (S) | Puas (P) | 4 |
| **3.** | Cukup Setuju (CS) | Cukup Puas (CP) | 3 |
| **4.** | Tidak Setuju (TS) | Tidak Puas (TP) | 2 |
| **5.** | Sangat Tidak Setuju (STS) | Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan-pernyataan variabel kualitas pelayanan** | **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| 1. | Kantor Pelayanan Pajak Pramata Manado memiliki tempat yang aman dan nyaman. |  |  |  |  |  |
| 2. | Kelengkapan Fasilitas kantor seperti (peralatan kantor, AC, kursi, toilet,dll)bersih, dan dalam keadaan baik. |  |  |  |  |  |
| 3. | Pegawai-pegawai kantor berpenampilan bersih dan rapih. |  |  |  |  |  |
| 4. | Pegawai kantor pajak memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda. |  |  |  |  |  |
| 5. | Pegawai kantor pajak memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial. |  |  |  |  |  |
| 6. | tidak terlalu lama mengantri untuk pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) |  |  |  |  |  |
| 7. | Pegawai memberikan informasi yang tepat dan jelas tentang pembuatan NPWP Perorangan |  |  |  |  |  |
| 8. | pegawai kantor pajak memiliki waktu luang untuk membantu anda secara cepat |  |  |  |  |  |
| 9. | Ketepatan waktu untuk pengambilan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perorangan |  |  |  |  |  |
| 10. | Pegawai Kantor Pajak memiliki pengetahuan tentang pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan |  |  |  |  |  |
| 11 | Pegawai kantor pajak selalu bersikap sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan. |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan-pernyataan variabel kepuasan Wajib Pajak** | **SP** | **P** | **KP** | **TP** | **STP** |
| 12. | Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan Kantor Pajak Pratama Manado |  |  |  |  |  |
| 13. | Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki pegawai kantor pajak |  |  |  |  |  |
| 14. | Saya merasa puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai kantor pajak |  |  |  |  |  |
| 15. | Saya merasa puas dengan fasilitas, kebersihan dan kelengkapan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado |  |  |  |  |  |
| 16. | Saya merasa puas dengan ketepatan waktu untuk pengambilan kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Perorangan. |  |  |  |  |  |

**Lampiran 2. Skor Kualitas Pelayanan (X) dari 52 Responden**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identitas**  **Responden** | **Skor kualitas Pelayanan (X)** | | | | | | | | | | | **Skor** |
| **x1** | **x2** | **x3** | **x4** | **x5** | **x6** | **x7** | **x8** | **x9** | **x10** | **x11** | **Total** |
| **1** | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 36 |
| **2** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 50 |
| **3** | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 40 |
| **4** | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| **5** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| **6** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 50 |
| **7** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| **8** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| **9** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 34 |
| **10** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 45 |
| **11** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 34 |
| **12** | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| **13** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| **14** | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 |
| **15** | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| **16** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| **17** | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 20 |
| **18** | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 48 |
| **19** | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 25 |
| **20** | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 43 |
| **21** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 54 |
| **22** | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| **23** | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 44 |
| **24** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| **25** | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| **26** | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 42 |
| **27** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| **28** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| **29** | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 44 |
| **30** | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 23 |
| **31** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 52 |
| **32** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| **33** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| **34** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 38 |
| **35** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| **36** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 38 |
| **37** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 46 |
| **38** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| **39** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 48 |
| **40** | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 48 |
| **41** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 36 |
| **42** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 38 |
| **43** | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| **44** | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| **45** | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 41 |
| **46** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 53 |
| **47** | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 43 |
| **48** | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 41 |
| **49** | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| **50** | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 |
| **51** | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 49 |
| **52** | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 28 |
|  | 205 | 208 | 214 | 216 | 201 | 163 | 203 | 159 | 186 | 211 | 213 | 2179 |

**Lampiran 3. Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y) dari 52 Responden**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Identitas responden** | **Skor Kepuasan Wajib Pajak (Y)** | | | | | **Skor Total** |
| y1 | y2 | y3 | y4 | y5 |
| 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 19 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 20 |
| 6 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 19 |
| 7 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 9 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 11 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 12 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 13 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 20 |
| 14 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 15 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 16 |
| 16 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 19 |
| 17 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| 18 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 18 |
| 19 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 13 |
| 20 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| 23 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 18 |
| 24 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 18 |
| 25 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 26 | 2 | 5 | 3 | 4 | 2 | 16 |
| 27 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 28 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 21 |
| 29 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 30 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 15 |
| 31 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 21 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 35 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 20 |
| 36 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 16 |
| 37 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 20 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 16 |
| 39 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 18 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 41 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 19 |
| 42 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 43 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 45 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| 46 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 21 |
| 47 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 17 |
| 48 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 17 |
| 49 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 18 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 20 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 15 |
| 52 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 15 |
|  | 163 | 208 | 153 | 213 | 186 | 923 |

**Lampiran 4. Total Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **kualitas pelayanan (X)** | **Kepuasan Wajib Pajak (Y)** |
| 1 | 36 | 18 |
| 2 | 50 | 19 |
| 3 | 40 | 16 |
| 4 | 39 | 16 |
| 5 | 54 | 20 |
| 6 | 50 | 19 |
| 7 | 41 | 19 |
| 8 | 49 | 24 |
| 9 | 34 | 18 |
| 10 | 45 | 23 |
| 11 | 34 | 17 |
| 12 | 48 | 18 |
| 13 | 54 | 20 |
| 14 | 27 | 12 |
| 15 | 45 | 16 |
| 16 | 54 | 19 |
| 17 | 20 | 10 |
| 18 | 48 | 18 |
| 19 | 25 | 13 |
| 20 | 43 | 17 |
| 21 | 54 | 22 |
| 22 | 25 | 13 |
| 23 | 44 | 18 |
| 24 | 54 | 18 |
| 25 | 26 | 11 |
| 26 | 42 | 16 |
| 27 | 53 | 20 |
| 28 | 55 | 21 |
| 29 | 44 | 18 |
| 30 | 23 | 15 |
| 31 | 52 | 19 |
| 32 | 48 | 20 |
| 33 | 36 | 21 |
| 34 | 38 | 16 |
| 35 | 51 | 20 |
| 36 | 38 | 16 |
| 37 | 46 | 20 |
| 38 | 29 | 16 |
| 39 | 48 | 18 |
| 40 | 48 | 21 |
| 41 | 36 | 19 |
| 42 | 38 | 19 |
| 43 | 51 | 19 |
| 44 | 32 | 17 |
| 45 | 41 | 15 |
| 46 | 53 | 21 |
| 47 | 43 | 17 |
| 48 | 41 | 17 |
| 49 | 55 | 18 |
| 50 | 22 | 20 |
| 51 | 49 | 15 |
| 52 | 28 | 15 |
|  | 2179 | 923 |

**Lampiran 5. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STATISTIK** | **KUALITAS PELAYANAN** | **KEPUASAN WAJIB PAJAK** |
| **DESKRIPTIF** |
| Mean | 41,90384615 | 17,75 |
| Standard Error | 1,38409943 | 0,394986492 |
| Median | 43,5 | 18 |
| Mode | 54 | 18 |
| Standard Deviation | 9,980882934 | 2,8482881 |
| Sample Variance | 99,61802413 | 8,112745098 |
| Kurtosis | -0,696115233 | 0,618026063 |
| Skewness | -0,57634766 | -0,531150655 |
| Range | 35 | 14 |
| Minimum | 20 | 10 |
| Maximum | 55 | 24 |
| Sum | 2179 | 923 |
| Count | 52 | 52 |

**Lampiran 6. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Daftar Pernyataan** | **N** | **Mean** | **Stat.Produk Moment (r)** | **Validitas** | **Ket.** |
| Skor Jawaban X.1 | 52 | 3,94 | 0,268 | 0,839 | valid |
| Skor Jawaban X.2 | 52 | 4 | 0,268 | 0,740 | valid |
| Skor Jawaban X.3 | 52 | 4,11 | 0,268 | 0,766 | valid |
| Skor Jawaban X.4 | 52 | 4,15 | 0,268 | 0,728 | valid |
| Skor Jawaban X.5 | 52 | 3,86 | 0,268 | 0,869 | valid |
| Skor Jawaban X.6 | 52 | 3,13 | 0,268 | 0,863 | valid |
| Skor Jawaban X.7 | 52 | 3,90 | 0,268 | 0,777 | Valid |
| Skor Jawaban X.8 | 52 | 3,05 | 0,268 | 0,826 | Valid |
| Skor Jawaban X.9 | 52 | 3,57 | 0,268 | 0,815 | Valid |
| Skor Jawaban X.10 | 52 | 4,05 | 0,268 | 0,840 | Valid |
| Skor Jawaban X.11 | 52 | 4,09 | 0,268 | 0.447 | Valid |

**Reliability statistic**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronbach’s**  **Alpha** | **N of items** |
| 0,810 | 11 |

**Lampiran 7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

| **Descriptive Statistics** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Daftar Pernyataan** | **N** | **Mean** | **Stat.Produk Moment (r)** | **Validitas** | **Ket.** |
| Skor Jawaban Y.1 | 52 | 3,13 | 0,268 | 0,273 | Valid |
| Skor Jawaban Y.2 | 52 | 4 | 0,268 | 0,684 | Valid |
| Skor Jawaban Y.3 | 52 | 2,94 | 0,268 | 0,294 | Valid |
| Skor Jawaban Y.4 | 52 | 4,09 | 0,268 | 0,644 | valid |
| Skor Jawaban Y.5 | 52 | 3,57 | 0,268 | 0,605 | Valid |

**Reliability statistic**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronbach’s**  **Alpha** | **N of items** |
| 0,111 | 5 |

**Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi dan Korelasi Sederhana X dan Y**

**Summary Output**

|  |  |
| --- | --- |
| *Regression Statistics* | |
| Multiple R | 0,670 |
| R Square | 0,449 |
| Adjusted R Square | 0,438 |
| Standard Error | 2,134 |
| Observations | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Coefficients* |
| Intercept | 9,735058879 |
| kualitas pelayanan (X) | 0,19126982 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Standard Error* | *t Stat* | *P-value* | *Lower 95%* | *Upper 95%* | *Lower 95,0%* | *Upper 95,0%* |
| 1,289524221 | 7,54934163 | 8,32549E-10 | 7,14497 | 12,3251 | 7,14497 | 12,3251 |
| 0,029951421 | 6,38600143 | 5,4791E-08 | 0,13111 | 0,25143 | 0,13111 | 0,25143 |

**Lampiran 9.** **Tabel Statistik Nilai t**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40) 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 |
| **41** | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| **42** | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| **43** | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| **44** | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| **45** | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| **46** | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| **47** | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| **48** | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| **49** | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| **50** | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| **51** | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| **52** | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| **53** | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| **54** | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| **55** | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| **56** | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| **57** | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| **58** | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| **59** | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| **60** | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| **61** | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| **62** | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| **63** | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| **64** | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| **65** | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| **66** | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| **67** | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| **68** | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| **69** | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| **70** | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| **71** | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| **72** | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| **73** | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| **74** | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| **75** | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| **76** | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| **77** | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| **78** | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| **79** | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| **80** | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |
| **81** | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| **82** | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| **83** | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| **84** | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| **85** | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| **86** | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| **87** | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| **88** | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| **89** | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| **90** | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| **91** | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| **92** | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| **93** | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| **94** | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| **95** | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| **96** | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| **97** | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| **98** | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| **99** | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| **100** | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |
| **101** | 0.67693 | 1.28999 | 1.66008 | 1.98373 | 2.36384 | 2.62539 | 3.17289 |
| **102** | 0.67690 | 1.28991 | 1.65993 | 1.98350 | 2.36346 | 2.62489 | 3.17206 |
| **103** | 0.67688 | 1.28982 | 1.65978 | 1.98326 | 2.36310 | 2.62441 | 3.17125 |
| **104** | 0.67686 | 1.28974 | 1.65964 | 1.98304 | 2.36274 | 2.62393 | 3.17045 |
| **105** | 0.67683 | 1.28967 | 1.65950 | 1.98282 | 2.36239 | 2.62347 | 3.16967 |
| **106** | 0.67681 | 1.28959 | 1.65936 | 1.98260 | 2.36204 | 2.62301 | 3.16890 |
| **107** | 0.67679 | 1.28951 | 1.65922 | 1.98238 | 2.36170 | 2.62256 | 3.16815 |
| **108** | 0.67677 | 1.28944 | 1.65909 | 1.98217 | 2.36137 | 2.62212 | 3.16741 |
| **109** | 0.67675 | 1.28937 | 1.65895 | 1.98197 | 2.36105 | 2.62169 | 3.16669 |
| **110** | 0.67673 | 1.28930 | 1.65882 | 1.98177 | 2.36073 | 2.62126 | 3.16598 |
| **111** | 0.67671 | 1.28922 | 1.65870 | 1.98157 | 2.36041 | 2.62085 | 3.16528 |
| **112** | 0.67669 | 1.28916 | 1.65857 | 1.98137 | 2.36010 | 2.62044 | 3.16460 |
| **113** | 0.67667 | 1.28909 | 1.65845 | 1.98118 | 2.35980 | 2.62004 | 3.16392 |
| **114** | 0.67665 | 1.28902 | 1.65833 | 1.98099 | 2.35950 | 2.61964 | 3.16326 |
| **115** | 0.67663 | 1.28896 | 1.65821 | 1.98081 | 2.35921 | 2.61926 | 3.16262 |
| **116** | 0.67661 | 1.28889 | 1.65810 | 1.98063 | 2.35892 | 2.61888 | 3.16198 |
| **117** | 0.67659 | 1.28883 | 1.65798 | 1.98045 | 2.35864 | 2.61850 | 3.16135 |
| **118** | 0.67657 | 1.28877 | 1.65787 | 1.98027 | 2.35837 | 2.61814 | 3.16074 |
| **119** | 0.67656 | 1.28871 | 1.65776 | 1.98010 | 2.35809 | 2.61778 | 3.16013 |
| **120** | 0.67654 | 1.28865 | 1.65765 | 1.97993 | 2.35782 | 2.61742 | 3.15954 |
| **121** | 0.67652 | 1.28859 | 1.65754 | 1.97976 | 2.35756 | 2.61707 | 3.15895 |
| **122** | 0.67651 | 1.28853 | 1.65744 | 1.97960 | 2.35730 | 2.61673 | 3.15838 |
| **123** | 0.67649 | 1.28847 | 1.65734 | 1.97944 | 2.35705 | 2.61639 | 3.15781 |
| **124** | 0.67647 | 1.28842 | 1.65723 | 1.97928 | 2.35680 | 2.61606 | 3.15726 |
| **125** | 0.67646 | 1.28836 | 1.65714 | 1.97912 | 2.35655 | 2.61573 | 3.15671 |
| **126** | 0.67644 | 1.28831 | 1.65704 | 1.97897 | 2.35631 | 2.61541 | 3.15617 |
| **127** | 0.67643 | 1.28825 | 1.65694 | 1.97882 | 2.35607 | 2.61510 | 3.15565 |
| **128** | 0.67641 | 1.28820 | 1.65685 | 1.97867 | 2.35583 | 2.61478 | 3.15512 |
| **129** | 0.67640 | 1.28815 | 1.65675 | 1.97852 | 2.35560 | 2.61448 | 3.15461 |
| **130** | 0.67638 | 1.28810 | 1.65666 | 1.97838 | 2.35537 | 2.61418 | 3.15411 |
| **131** | 0.67637 | 1.28805 | 1.65657 | 1.97824 | 2.35515 | 2.61388 | 3.15361 |
| **132** | 0.67635 | 1.28800 | 1.65648 | 1.97810 | 2.35493 | 2.61359 | 3.15312 |
| **133** | 0.67634 | 1.28795 | 1.65639 | 1.97796 | 2.35471 | 2.61330 | 3.15264 |
| **134** | 0.67633 | 1.28790 | 1.65630 | 1.97783 | 2.35450 | 2.61302 | 3.15217 |
| **135** | 0.67631 | 1.28785 | 1.65622 | 1.97769 | 2.35429 | 2.61274 | 3.15170 |
| **136** | 0.67630 | 1.28781 | 1.65613 | 1.97756 | 2.35408 | 2.61246 | 3.15124 |
| **137** | 0.67628 | 1.28776 | 1.65605 | 1.97743 | 2.35387 | 2.61219 | 3.15079 |
| **138** | 0.67627 | 1.28772 | 1.65597 | 1.97730 | 2.35367 | 2.61193 | 3.15034 |
| **139** | 0.67626 | 1.28767 | 1.65589 | 1.97718 | 2.35347 | 2.61166 | 3.14990 |
| **140** | 0.67625 | 1.28763 | 1.65581 | 1.97705 | 2.35328 | 2.61140 | 3.14947 |
| **141** | 0.67623 | 1.28758 | 1.65573 | 1.97693 | 2.35309 | 2.61115 | 3.14904 |
| **142** | 0.67622 | 1.28754 | 1.65566 | 1.97681 | 2.35289 | 2.61090 | 3.14862 |
| **143** | 0.67621 | 1.28750 | 1.65558 | 1.97669 | 2.35271 | 2.61065 | 3.14820 |
| **144** | 0.67620 | 1.28746 | 1.65550 | 1.97658 | 2.35252 | 2.61040 | 3.14779 |
| **145** | 0.67619 | 1.28742 | 1.65543 | 1.97646 | 2.35234 | 2.61016 | 3.14739 |
| **146** | 0.67617 | 1.28738 | 1.65536 | 1.97635 | 2.35216 | 2.60992 | 3.14699 |
| **147** | 0.67616 | 1.28734 | 1.65529 | 1.97623 | 2.35198 | 2.60969 | 3.14660 |
| **148** | 0.67615 | 1.28730 | 1.65521 | 1.97612 | 2.35181 | 2.60946 | 3.14621 |
| **149** | 0.67614 | 1.28726 | 1.65514 | 1.97601 | 2.35163 | 2.60923 | 3.14583 |
| **150** | 0.67613 | 1.28722 | 1.65508 | 1.97591 | 2.35146 | 2.60900 | 3.14545 |
| **151** | 0.67612 | 1.28718 | 1.65501 | 1.97580 | 2.35130 | 2.60878 | 3.14508 |
| **152** | 0.67611 | 1.28715 | 1.65494 | 1.97569 | 2.35113 | 2.60856 | 3.14471 |
| **153** | 0.67610 | 1.28711 | 1.65487 | 1.97559 | 2.35097 | 2.60834 | 3.14435 |
| **154** | 0.67609 | 1.28707 | 1.65481 | 1.97549 | 2.35081 | 2.60813 | 3.14400 |
| **155** | 0.67608 | 1.28704 | 1.65474 | 1.97539 | 2.35065 | 2.60792 | 3.14364 |
| **156** | 0.67607 | 1.28700 | 1.65468 | 1.97529 | 2.35049 | 2.60771 | 3.14330 |
| **157** | 0.67606 | 1.28697 | 1.65462 | 1.97519 | 2.35033 | 2.60751 | 3.14295 |
| **158** | 0.67605 | 1.28693 | 1.65455 | 1.97509 | 2.35018 | 2.60730 | 3.14261 |
| **159** | 0.67604 | 1.28690 | 1.65449 | 1.97500 | 2.35003 | 2.60710 | 3.14228 |
| **160** | 0.67603 | 1.28687 | 1.65443 | 1.97490 | 2.34988 | 2.60691 | 3.14195 |
| **161** | 0.67602 | 1.28683 | 1.65437 | 1.97481 | 2.34973 | 2.60671 | 3.14162 |
| **162** | 0.67601 | 1.28680 | 1.65431 | 1.97472 | 2.34959 | 2.60652 | 3.14130 |
| **163** | 0.67600 | 1.28677 | 1.65426 | 1.97462 | 2.34944 | 2.60633 | 3.14098 |
| **164** | 0.67599 | 1.28673 | 1.65420 | 1.97453 | 2.34930 | 2.60614 | 3.14067 |
| **165** | 0.67598 | 1.28670 | 1.65414 | 1.97445 | 2.34916 | 2.60595 | 3.14036 |
| **166** | 0.67597 | 1.28667 | 1.65408 | 1.97436 | 2.34902 | 2.60577 | 3.14005 |
| **167** | 0.67596 | 1.28664 | 1.65403 | 1.97427 | 2.34888 | 2.60559 | 3.13975 |
| **168** | 0.67595 | 1.28661 | 1.65397 | 1.97419 | 2.34875 | 2.60541 | 3.13945 |
| **169** | 0.67594 | 1.28658 | 1.65392 | 1.97410 | 2.34862 | 2.60523 | 3.13915 |
| **170** | 0.67594 | 1.28655 | 1.65387 | 1.97402 | 2.34848 | 2.60506 | 3.13886 |
| **171** | 0.67593 | 1.28652 | 1.65381 | 1.97393 | 2.34835 | 2.60489 | 3.13857 |
| **172** | 0.67592 | 1.28649 | 1.65376 | 1.97385 | 2.34822 | 2.60471 | 3.13829 |
| **173** | 0.67591 | 1.28646 | 1.65371 | 1.97377 | 2.34810 | 2.60455 | 3.13801 |
| **174** | 0.67590 | 1.28644 | 1.65366 | 1.97369 | 2.34797 | 2.60438 | 3.13773 |
| **175** | 0.67589 | 1.28641 | 1.65361 | 1.97361 | 2.34784 | 2.60421 | 3.13745 |
| **176** | 0.67589 | 1.28638 | 1.65356 | 1.97353 | 2.34772 | 2.60405 | 3.13718 |
| **177** | 0.67588 | 1.28635 | 1.65351 | 1.97346 | 2.34760 | 2.60389 | 3.13691 |
| **178** | 0.67587 | 1.28633 | 1.65346 | 1.97338 | 2.34748 | 2.60373 | 3.13665 |
| **179** | 0.67586 | 1.28630 | 1.65341 | 1.97331 | 2.34736 | 2.60357 | 3.13638 |
| **180** | 0.67586 | 1.28627 | 1.65336 | 1.97323 | 2.34724 | 2.60342 | 3.13612 |
| **181** | 0.67585 | 1.28625 | 1.65332 | 1.97316 | 2.34713 | 2.60326 | 3.13587 |
| **182** | 0.67584 | 1.28622 | 1.65327 | 1.97308 | 2.34701 | 2.60311 | 3.13561 |
| **183** | 0.67583 | 1.28619 | 1.65322 | 1.97301 | 2.34690 | 2.60296 | 3.13536 |
| **184** | 0.67583 | 1.28617 | 1.65318 | 1.97294 | 2.34678 | 2.60281 | 3.13511 |
| **185** | 0.67582 | 1.28614 | 1.65313 | 1.97287 | 2.34667 | 2.60267 | 3.13487 |
| **186** | 0.67581 | 1.28612 | 1.65309 | 1.97280 | 2.34656 | 2.60252 | 3.13463 |
| **187** | 0.67580 | 1.28610 | 1.65304 | 1.97273 | 2.34645 | 2.60238 | 3.13438 |
| **188** | 0.67580 | 1.28607 | 1.65300 | 1.97266 | 2.34635 | 2.60223 | 3.13415 |
| **189** | 0.67579 | 1.28605 | 1.65296 | 1.97260 | 2.34624 | 2.60209 | 3.13391 |
| **190** | 0.67578 | 1.28602 | 1.65291 | 1.97253 | 2.34613 | 2.60195 | 3.13368 |
| **191** | 0.67578 | 1.28600 | 1.65287 | 1.97246 | 2.34603 | 2.60181 | 3.13345 |
| **192** | 0.67577 | 1.28598 | 1.65283 | 1.97240 | 2.34593 | 2.60168 | 3.13322 |
| **193** | 0.67576 | 1.28595 | 1.65279 | 1.97233 | 2.34582 | 2.60154 | 3.13299 |
| **194** | 0.67576 | 1.28593 | 1.65275 | 1.97227 | 2.34572 | 2.60141 | 3.13277 |
| **195** | 0.67575 | 1.28591 | 1.65271 | 1.97220 | 2.34562 | 2.60128 | 3.13255 |
| **196** | 0.67574 | 1.28589 | 1.65267 | 1.97214 | 2.34552 | 2.60115 | 3.13233 |
| **197** | 0.67574 | 1.28586 | 1.65263 | 1.97208 | 2.34543 | 2.60102 | 3.13212 |
| **198** | 0.67573 | 1.28584 | 1.65259 | 1.97202 | 2.34533 | 2.60089 | 3.13190 |
| **199** | 0.67572 | 1.28582 | 1.65255 | 1.97196 | 2.34523 | 2.60076 | 3.13169 |
| **200** | 0.67572 | 1.28580 | 1.65251 | 1.97190 | 2.34514 | 2.60063 | 3.13148 |

**Lampiran 10 Tabel Statistik r Product Moment**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **r** | **N** | **r** | **N** | **r** | **N** | **r** | **N** | **r** | **N** | **r** |
| 1 | 0.997 | 41 | 0.301 | 81 | 0.216 | 121 | 0.177 | 161 | 0.154 | 201 | 0.138 |
| 2 | 0.950 | 42 | 0.297 | 82 | 0.215 | 122 | 0.176 | 162 | 0.153 | 202 | 0.137 |
| 3 | 0.878 | 43 | 0.294 | 83 | 0.213 | 123 | 0.176 | 163 | 0.153 | 203 | 0.137 |
| 4 | 0.811 | 44 | 0.291 | 84 | 0.212 | 124 | 0.175 | 164 | 0.152 | 204 | 0.137 |
| 5 | 0.754 | 45 | 0.288 | 85 | 0.211 | 125 | 0.174 | 165 | 0.152 | 205 | 0.136 |
| 6 | 0.707 | 46 | 0.285 | 86 | 0.210 | 126 | 0.174 | 166 | 0.151 | 206 | 0.136 |
| 7 | 0.666 | 47 | 0.282 | 87 | 0.208 | 127 | 0.173 | 167 | 0.151 | 207 | 0.136 |
| 8 | 0.632 | 48 | 0.279 | 88 | 0.207 | 128 | 0.172 | 168 | 0.151 | 208 | 0.135 |
| 9 | 0.602 | 49 | 0.276 | 89 | 0.206 | 129 | 0.172 | 169 | 0.150 | 209 | 0.135 |
| 10 | 0.576 | 50 | 0.273 | 90 | 0.205 | 130 | 0.171 | 170 | 0.150 | 210 | 0.135 |
| 11 | 0.553 | 51 | 0.271 | 91 | 0.204 | 131 | 0.170 | 171 | 0.149 | 211 | 0.134 |
| 12 | 0.532 | 52 | 0.268 | 92 | 0.203 | 132 | 0.170 | 172 | 0.149 | 212 | 0.134 |
| 13 | 0.514 | 53 | 0.266 | 93 | 0.202 | 133 | 0.169 | 173 | 0.148 | 213 | 0.134 |
| 14 | 0.497 | 54 | 0.263 | 94 | 0.201 | 134 | 0.168 | 174 | 0.148 | 214 | 0.134 |
| 15 | 0.482 | 55 | 0.261 | 95 | 0.200 | 135 | 0.168 | 175 | 0.148 | 215 | 0.133 |
| 16 | 0.468 | 56 | 0.259 | 96 | 0.199 | 136 | 0.167 | 176 | 0.147 | 216 | 0.133 |
| 17 | 0.456 | 57 | 0.256 | 97 | 0.198 | 137 | 0.167 | 177 | 0.147 | 217 | 0.133 |
| 18 | 0.444 | 58 | 0.254 | 98 | 0.197 | 138 | 0.166 | 178 | 0.146 | 218 | 0.132 |
| 19 | 0.433 | 59 | 0.252 | 99 | 0.196 | 139 | 0.165 | 179 | 0.146 | 219 | 0.132 |
| 20 | 0.423 | 60 | 0.250 | 100 | 0.195 | 140 | 0.165 | 180 | 0.146 | 220 | 0.132 |
| 21 | 0.413 | 61 | 0.248 | 101 | 0.194 | 141 | 0.164 | 181 | 0.145 | 221 | 0.131 |
| 22 | 0.404 | 62 | 0.246 | 102 | 0.193 | 142 | 0.164 | 182 | 0.145 | 222 | 0.131 |
| 23 | 0.396 | 63 | 0.244 | 103 | 0.192 | 143 | 0.163 | 183 | 0.144 | 223 | 0.131 |
| 24 | 0.388 | 64 | 0.242 | 104 | 0.191 | 144 | 0.163 | 184 | 0.144 | 224 | 0.131 |
| 25 | 0.381 | 65 | 0.240 | 105 | 0.190 | 145 | 0.162 | 185 | 0.144 | 225 | 0.130 |
| 26 | 0.374 | 66 | 0.239 | 106 | 0.189 | 146 | 0.161 | 186 | 0.143 | 226 | 0.130 |
| 27 | 0.367 | 67 | 0.237 | 107 | 0.188 | 147 | 0.161 | 187 | 0.143 | 227 | 0.130 |
| 28 | 0.361 | 68 | 0.235 | 108 | 0.187 | 148 | 0.160 | 188 | 0.142 | 228 | 0.129 |
| 29 | 0.355 | 69 | 0.234 | 109 | 0.187 | 149 | 0.160 | 189 | 0.142 | 229 | 0.129 |
| 30 | 0.349 | 70 | 0.232 | 110 | 0.186 | 150 | 0.159 | 190 | 0.142 | 230 | 0.129 |
| 31 | 0.344 | 71 | 0.230 | 111 | 0.185 | 151 | 0.159 | 191 | 0.141 | 231 | 0.129 |
| 32 | 0.339 | 72 | 0.229 | 112 | 0.184 | 152 | 0.158 | 192 | 0.141 | 232 | 0.128 |
| 33 | 0.334 | 73 | 0.227 | 113 | 0.183 | 153 | 0.158 | 193 | 0.141 | 233 | 0.128 |
| 34 | 0.329 | 74 | 0.226 | 114 | 0.182 | 154 | 0.157 | 194 | 0.140 | 234 | 0.128 |
| 35 | 0.325 | 75 | 0.224 | 115 | 0.182 | 155 | 0.157 | 195 | 0.140 | 235 | 0.127 |
| 36 | 0.320 | 76 | 0.223 | 116 | 0.181 | 156 | 0.156 | 196 | 0.139 | 236 | 0.127 |
| 37 | 0.316 | 77 | 0.221 | 117 | 0.180 | 157 | 0.156 | 197 | 0.139 | 237 | 0.127 |
| 38 | 0.312 | 78 | 0.220 | 118 | 0.179 | 158 | 0.155 | 198 | 0.139 | 238 | 0.127 |
| 39 | 0.308 | 79 | 0.219 | 119 | 0.179 | 159 | 0.155 | 199 | 0.138 | 239 | 0.126 |
| 40 | 0.304 | 80 | 0.217 | 120 | 0.178 | 160 | 0.154 | 200 | 0.138 | 240 | 0.126 |