

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**FERNANDO JANDRI EDWIN RONGA
NIM : 21053208**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS D-IV
2025**

Fernando Jandri Edwin Ronga. 2025 **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAEAH KOTA MANADO.** Di bawah bimbingan Jemmry Recy Winokan, SE.,M. Si dan Juliet P.T Makinggung, SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, khususnya pada Divisi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepatuhan serta kepuasan wajib pajak, sehingga peningkatan mutu pelayanan publik di bidang perpajakan diharapkan mampu mendorong optimalisasi penerimaan daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB di Kota Manado, dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, maka semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak. Dengan demikian, instansi perlu terus meningkatkan aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta sarana prasarana guna menunjang kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan, Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

Fernando Jandri Edwin Ronga. 2025 ***“THE EFFEECT OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACATION AT THE REGIONAL REVENUEA AGENCY OF MANADO CITY.*** Under guidance of Jemmry Recy Winokan, SE., M. Si dan Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality on taxpayer satisfaction at the Regional Revenue Agency (Badan Pendapatan Daerah/Bapenda) of Manado City, specifically in the Property Tax (PBB) Division. Service quality is an important factor that affects taxpayer compliance and satisfaction; therefore, improving the quality of public services in taxation is expected to support the optimization of regional revenue. This study employed a quantitative method with an associative approach. The population consisted of PBB taxpayers in Manado City, with a sample of 56 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation. The data were analyzed using simple linear regression to examine the effect of service quality on taxpayer satisfaction. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction. This finding implies that the better the quality of services provided by the Regional Revenue Agency of Manado City, the higher the level of taxpayer satisfaction. Therefore, the agency needs to continuously improve aspects of service such as efficiency, accuracy, friendliness, and supporting facilities to enhance taxpayer satisfaction and compliance.

Keywords: *Service Quality, Taxpayer Satisfaction, Property Tax (PBB), Regional Revenue Agency Manado City*

MOTTO

*“ Karena Masa Depan Sungguh Ada, dan Harapanmu
Tidak Akan Hilang ”*
(Amsal 23:18)

- Jika Tuhan utus, pasti Tuhan urus -

*“ Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku
mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera
dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan
yang penuh harapan ”*
(Yeremia 29:11)

Kupersembahkan Karya ini untuk :
*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala
Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya.
Mama dan Kakak-kakak untuk segala dukungan dan Doa untuk keberhasilan saya*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Fernando Jandri Edwin Ronga
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, November 2025

Disetujui,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Jemmy Recy Winokan, S.E., M.S
NIP. 197001092002122001

Juliet P. T. Makinggung, S.E., M.Si
NIP. 197307222002122001

Ketua Panitia Ujian Skripsi

Juliet P.T. Makinggung, SE.,M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO

Oleh

Fernando Jandri Edwin Ronga
NIM. 21053208

Telah Dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan melaksanakan penelitian untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, ... Oktober 2025

Ketua/Penguji 1

Jemmry Recy Winokan, SE.,M.Si
NIP. 197001091002121001

Penguji 2,

Penguji 3,

Precylia Ribka Raming, SE., MM
NIP. 198706192019032012

Rolyke Tulangow, SE.,M.Si
NIP. 196604141994031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Diana S.R. Maramis, SE.,M.Si
NIP. 197209152002122001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Fernando Jandri Edwin Ronga
NIM : 21 053 208
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak Di Badan Pendapatan Daerah Kota
Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah hasil karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi selain yang di acu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap dicabut gelar akademik saya.

Manado, November 2025
Yang membuat pernyataan,

Fernando J.E Ronga
NIM. 21 053 208

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Fernando Jandri Edwin Ronga
NIM : 21 053 208
Tempat, Tanggal Lahir : Rumoong Atas II, 16 January 2003
Alamat Tempat Tinggal : Jaga V Rumoong Atas II, Kec. Tareran, Minahasa Selatan
Nama Ayah : Alfreds Ronga
Nama Ibu : Detti Kawatu
Alamat Orang Tua : Jaga V Rumoong Atas II, Kec. Tareran, Minahasa Selatan
Daerah Asal : Rumoong Atas II
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
Dosen Pembimbing : 1. Jemmry Recy Winokan, S.E., M.Si
2. Juliet P.T Makinggung, S.E., M.Si
Dosen Penguji : 1. Jemmry Recy Winokan, S.E., M.Si
2. Precylia R Raming, SE.,MM
3. Rolyke Tulangow, SE., M.Si

Pas foto

KATA PENGANTAR

Segala Hormat Puji dan Syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat, kasih dan karunia-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu serta sesuai dengan apa yang di harapkan. Adapun judul Penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAEAH KOTA MANADO”**. Tujuan Skripsi ini adalah untuk membahas *Sistem Kredit KPR* di PT Bank Tabungan Negara KC Manado. Serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvi R. Kalele, SE, M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Badan Keuangan Dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Arif Manuel Kolondam, SE.,MM sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST.,MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
6. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado, Sebagai ketua panitia skripsi 2025 Jurusan Administrasi Bisnis, Sebagai pembimbing 2 dalam skripsi.
7. Diana Roweina S. Maramis,SE.,M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Precylia R Raming, SE., MM Selaku Koordinator Program studi Manajemen Bisnis dan sebagai Dosen Penguji 2 dalam skripsi.

9. Vekky Supit, SE.,M.Si sebagai sekretaris Panitia Skripsi 2025 Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
10. Jemmy Recy Winokan, S.E., M.Si sebagai Dosen Pembimbing 1 Seminar Skripsi.
11. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Administrasi Bisnis.
12. Jefry F.R. Mongdong, S.Sos.,M.Si., CGCAE dan Ibu Pricilia Claudya Pinaria, S.PT., M.Si selaku Sekretaris Badan di Badan Pendapatan Daerah kota Manado yang telah mendukung serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Orang tua tercinta, Papa, Mama, kakak, dan adik-adik untuk setiap doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Sahabat yang selalu mendukung, memberikan motivasi terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan agar dapat dikembangkan lagi lebih lanjut.

Manado, November 2025
Penulis,

Fernando J.E Ronga
NIM. 21 053 208

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
BIODATA MAHASISWA	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Pembatasan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis:.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis:	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan sebagai Refleksi Profesionalisme dan Akuntabilitas	9
2.1.3. Sistem Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Sebagai Penentu Mutu Pelayanan.....	10
2.1.4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Publik	10
2.2. Kualitas Pelayanan (Service Quality)	12

2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2.3. Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pajak (PBB di Bapenda)	13
2.2.4. Teori pendukung kepuasan (<i>customer satisfscion Theory</i>)	15
2.3. Kerangka Teoritik	17
2.4. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel	22
3.2.1. Populasi	22
3.2.2. Sampel	22
3.3. Penentuan Jumlah Sampel	23
3.3.1. Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.2. Definisi Operasional Variabel	24
3.4. Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
4.1.2. Lokasi dan Telepon Perusahaan	28
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	28
4.1.4. Makna dan Logo Perusahaan.....	29
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.2. Hasil Data Penelitian	32
4.2.1. Karakteristik Responden	33
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	33
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	34
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pengurusan.....	35
4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran	35
4.2.6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitissn	36
4.2.7. Uji Instrumen Penelitian.....	38

4.2.8. Uji Validitas.....	38
4.2.9. Uji Reliabilitas	39
4.2.10. Uji Asumsi Klasik	40
4.2.11. Uji Normalitas.....	40
4.2.12. Uji Linearitas	40
4.2.13. Analisis Regresi Linear Sederhana	41
4.2.14. Uji Hipotesis (Uji T)	43
4.3. Pembahasan	44
4.3.1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	44
4.3.2. Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota.	45
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.....	45
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
3. 1	Peneitian Terdahulu	19
3. 1	Variabel Penelitian	24
4. 1	Lokasi Dan Telepon Perusahaan.....	28
4. 2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	36
4. 3	Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	37
4. 4	Uji Validditas	39
4. 5	Uji Reabilitas	39
4. 6	Uji Normalitas	40
4. 7	Uji Linearitas	41
4. 8	Model Summary	41
4. 9	Uji ANOVA.....	42
4.10	Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
4.1	Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.....	31
4.2	Struktur Organisasi	33
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	36
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pengurus	38
4.6	Distribusi Responden Berdasarkan frekuensi Pembayaran.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	56
3.	Rekapitulasi Data Kuesioner.....	61
4.	Hasil Olah Data SPSS.....	63
5.	Jawaban Responden Y	79
2.	Tabel Skor Variabel X1	89
2.	Tabel Skor Variabel X2	89
2.	Tabel Skor Variabel Y	95
7.	Tabel Nilai t.....	96
8.	Tabel Nilai r	93
9.	Tabel Nilai f	95

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya di sektor perpajakan. Pajak merupakan sumber utama penerimaan daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan serta penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada para wajib pajak. Layanan yang prima diharapkan mampu menumbuhkan kepuasan, meningkatkan tingkat kepatuhan, serta menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Badan pendapatan daerah (BAPENDA) kota Manado sebagai instansi yang mengelola penerimaan daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang perpajakan, berjalan secara efektif dan efisien. Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi besar terhadap PAD adalah pajak bumi dan bangunan (PBB). Pajak ini bersifat masal karena dikenakan kepada seluruh masyarakat yang memiliki hak atas tanah maupun bangunan.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan, kejelasan informasi, sikap aparatur, hingga ketersediaan sarana dan prasarana. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak dirasakan baik, maka wajib pajak akan merasa

puas, nyaman, dan terbantu dalam proses pembayaran. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak memadai, misalnya adanya antrian panjang, sistem yang lambat, atau petugas yang kurang responsif, maka kondisi tersebut dapat memicu rasa ketidakpuasan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB.

Kepuasan dalam wajib pajak menjadi indikator penting untuk menilai kinerja suatu instansi pelayanan publik. Tingkat kepuasan ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi juga menjadi refleksi dari sejauh mana pemerintah daerah mampu mengelola administrasi perpajakan secara efektif. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan dimana terdapat keterkaitan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan wajib pajak. Namun, setiap daerah memiliki karakteristik berbeda, sehingga diperlukan penelitian secara kontekstual untuk mengetahui kondisi nyata di Kota Manado, khususnya pada Divisi PBB.

Selain itu, perkembangan teknologi dan kebijakan pemerintah dalam mendorong sistem digitalisasi pelayanan pajak juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Transformasi layanan pembayaran pajak melalui sistem online diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, serta meminimalisir potensi terjadinya keluhan dari wajib pajak. Akan tetapi, implementasi teknologi ini juga masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses, kurangnya sosialisasi, dan hambatan teknis yang bisa memengaruhi kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat krusial dalam menciptakan kepuasan wajib pajak, khususnya pada pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB) di badan pendapatan daerah (BAPENDA) kota manado. Atas dasar itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, sehingga dapat memberikan gambaran empiris yang bermanfaat bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong kepatuhan, serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Berdasarkan latar belakang di atas, bisa diidentifikasi beberapa masalah diantaranya :

1. Banyak dijumpai keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan yang bisa diberikan oleh bapenda, seperti proses layanan yang masih lambat, sikap petugas yang kurang ramah, serta keterbatasan informasi dan transparansi dalam penyampaian data.
2. Sampai saat ini belum tersedia data yang akurat tentang sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wajib pajak, khususnya pada unit pelayanan pajak bumi dan bangunan di BAPENDA Kota Manado.
3. Belum maksimalnya upaya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, baik dari segi fasilitas fisik, kompetensi petugas, maupun sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, terutama pada unit pelayanan di badan pendapatan daerah, masih belum dapat dipastikan secara jelas.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini, antara lain:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Badan Pendapatan Daerah Kota Manado belum sepenuhnya optimal.
2. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan wajib pajak mengenai sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah, kurang tanggap terhadap kebutuhan wajib pajak, serta adanya perbedaan dalam perlakuan pelayanan. Kondisi ini menimbulkan persepsi bahwa pelayanan yang diberikan belum konsisten dengan prinsip pelayanan publik yang prima.
3. Prosedur pelayanan pajak yang masih dianggap berbelit-belit.
4. Dalam proses administrasi perpajakan, wajib pajak sering dihadapkan pada tahapan birokrasi yang panjang. Wajib pajak mengharapkan adanya prosedur yang lebih cepat, sederhana, dan transparan. Ketidakjelasan alur pelayanan dapat menimbulkan kebingungan, keterlambatan, bahkan penundaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.
5. Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pajak

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, batasan penelitian, dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak daerah oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pajak yang dirasakan oleh masyarakat/wajib pajak?
3. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas pelayanan pajak daerah?
4. Apa saja kendala yang dihadapi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat?
5. Bagaimana strategi atau upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan pajak guna memperbesar pendapatan asli daerah

1.4. Pembatasan Masalah

1. Agar penelitian lebih terarah, fokus, dan tidak melebar pada aspek yang terlalu luas, maka penelitian ini diberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

2. **Objek Penelitian**

Penelitian ini hanya difokuskan pada wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado, khususnya pada Divisi PBB.

3. **Variabel Penelitian**

Variabel independen (X) adalah Kualitas Pelayanan, yang dalam penelitian ini dibatasi pada aspek kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, sikap dan perilaku petugas, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Variabel dependen (Y) adalah Kepuasan Wajib Pajak, yang diukur melalui persepsi wajib pajak mengenai kesesuaian harapan dengan pelayanan yang diterima.

4. Ruang Lingkup Responden

Penelitian ini difokuskan pada wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terdaftar dan aktif melakukan pembayaran di wilayah administrasi Kota Manado. Responden tidak mencakup wajib pajak jenis lain, seperti pajak hotel, restoran, reklame, dan sejenisnya.

5. Aspek Penelitian

Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang mungkin memengaruhi kepuasan wajib pajak, seperti faktor ekonomi, tingkat pendapatan, pengetahuan perpajakan, maupun kebijakan fiskal yang berlaku.

6. Periode Penelitian

Penelitian dibatasi pada periode tahun berjalan (misalnya tahun 2025), sehingga data dan temuan yang diperoleh hanya menggambarkan kondisi pelayanan dan kepuasan wajib pajak pada periode tersebut, bukan pada tahun-tahun sebelumnya.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa tujuan diantaranya :

1. Kepuasan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh badan pendapatan daerah.
2. Untuk mengetahui kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diperoleh.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

4. Memberikan masukan bagi Badan Pendapatan Daerah dalam rangka peningkatan pelayanan publik khususnya di bidang perpajakan daerah.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen publik, administrasi perpajakan daerah, serta manajemen pelayanan publik.
2. Menjadi referensi akademik mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak, khususnya dalam konteks pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
3. Menambah literatur penelitian kuantitatif terkait pelayanan publik yang dapat digunakan oleh peneliti lain sebagai acuan atau perbandingan

1.6.2. Manfaat Praktis:

1. Bagi Pemerintah Daerah/Bapenda Kota Manado
2. Memberikan masukan dan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Divisi PBB, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.
3. Bagi Wajib Pajak
Hasil penelitian dapat mencerminkan suara dan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan yang mereka terima, sehingga mendorong perbaikan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Bagi Peneliti

Menjadi pengalaman akademis dan praktis dalam mengkaji fenomena pelayanan publik, serta memperkuat pemahaman mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1.1. Landasan Teori

2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting dalam mengukur efektivitas kinerja lembaga publik, terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan memuaskan kepada masyarakat. Dalam konteks instansi pemerintah seperti Badan Pendapatan Daerah, kualitas pelayanan memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan studi terbaru, terdapat beberapa pendekatan yang digunakan untuk memahami dan menganalisis kualitas pelayanan, antara lain:

2.1.3. Kualitas Pelayanan sebagai Refleksi Profesionalisme dan Akuntabilitas

Menurut Idayatietal. (2020:3), kualitas pelayanan yang baik mencerminkan tingkat profesionalisme pegawai dan akuntabilitas organisasi dalam melayani masyarakat. Mereka menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dilihat dari kejelasan prosedur, kecepatan layanan, keramahan pegawai, serta kemampuan menyelesaikan masalah tanpa diskriminasi. Pelayanan yang akuntabel menciptakan transparansi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, termasuk dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Ketika pelayanan dilakukan

dengan sopan, cepat, dan sesuai aturan, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung program pemerintah).

2.1.4 Sistem Pelayanan, Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Sebagai Penentu Mutu Pelayanan

Salma dan Nawangsari (2022:11) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kesiapan sistem pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, dan tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang. Sistem yang rumit, petugas yang kurang terlatih, serta minimnya fasilitas pendukung akan menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Mereka juga menambahkan bahwa sistem pelayanan yang terintegrasi dan digitalisasi pelayanan dapat menjadi solusi utama untuk mempercepat proses pelayanan publik. Kualitas SDM yang baik ditunjukkan melalui kemampuan komunikasi, kecepatan dalam merespon, serta pengetahuan pegawai mengenai kebijakan dan prosedur pelayanan. Sementara itu, fasilitas seperti ruang tunggu, sistem antrean elektronik, dan informasi yang mudah diakses akan memberikan nilai tambah terhadap pengalaman pelayanan masyarakat.

2.1.4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Publik

Berdasarkan penelitian Masruroh dan Rahmaningtyas (2020:5), pelayanan publik yang tidak sesuai harapan menyebabkan rendahnya kepuasan dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Mereka mengidentifikasi bahwa keterlambatan pelayanan, perlakuan yang tidak adil, serta pegawai yang

kurang ramah menjadi penyebab utama penurunan kualitas pelayanan. Dalam konteks perpajakan, hal ini bisa berujung pada menurunnya kepatuhan wajib pajak.

Mereka menekankan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses pelayanan itu sendiri. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik, dihargai, dan didengar, maka akan tumbuh rasa percaya dan sikap kooperatif terhadap lembaga publik. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan secara berkala dan pelatihan pegawai yang berkelanjutan sangat dibutuhkan.

2.1.4.1. Konsep Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan. Kepuasan ini timbul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan wajib pajak terhadap pelayanan yang diterima dengan kenyataan yang mereka alami. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka akan timbul rasa puas yang dapat mendorong loyalitas dan kepatuhan dalam membayar pajak. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan publik dan berdampak negatif terhadap penerimaan pajak negara.

1) Konsep Dasar Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan wajib pajak adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh wajib pajak setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan kinerja aktual yang dirasakan (Parasuraman et al. dalam Fena et al., 2021:256). Kepuasan ini berkaitan langsung dengan kualitas

layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak, seperti kecepatan pelayanan, sikap petugas, kejelasan informasi, dan fasilitas yang disediakan.

2) Dimensi Kepuasan Berdasarkan PBB

Mengacu pada teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam pelayanan publik, beberapa dimensi yang relevan untuk kepuasan wajib pajak PBB antara lain:

2.1.5. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

2.1.6. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan instansi atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pengguna layanan. Menurut para ahli:

Kotler (2009:49): kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik produk dan jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988): kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima.

Tjiptono (2017:59): kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik pelayanan publik (termasuk pelayanan pajak) sesuai dengan harapan masyarakat

2.1.7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Biasanya terdapat beberapa dimensi umum yang sering dipakai dalam konteks pelayanan publik, termasuk pajak:

1. Keandalan (*Reliability*): kemampuan instansi memberikan pelayanan yang akurat, tepat, dan konsisten.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*): kesigapan petugas dalam membantu dan melayani wajib pajak.
3. Jaminan (*Assurance*): mencakup kompetensi, pengetahuan, keramahan, dan rasa aman yang diberikan petugas kepada wajib pajak.
4. Empati (*Empathy*): perhatian personal, komunikasi yang baik, dan sikap ramah petugas terhadap wajib pajak.
5. Sarana dan prasarana (*Tangibles*): kondisi fisik kantor, kenyamanan ruang tunggu, sistem administrasi, dan teknologi yang digunakan.

2.1.8. Kualitas Pelayanan dalam Konteks Pajak (PBB di Bapenda)

Dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda Kota Manado, kualitas pelayanan dapat dilihat dari:

- Kemudahan prosedur: apakah wajib pajak dapat membayar dengan cepat dan sederhana.
- Transparansi informasi: ketersediaan informasi tarif, tagihan, denda, dan prosedur pembayaran.
- Profesionalisme petugas: kemampuan, sikap ramah, serta kecepatan dalam membantu wajib pajak.

- Inovasi layanan: tersedianya berbagai kanal pembayaran (loket, bank, online, aplikasi).
- Kenyamanan fasilitas: ruang tunggu, fasilitas loket, serta aksesibilitas kantor pajak.

2.1.8.1. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan

Di era digital, pelayanan pajak tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui kanal daring seperti DJP *Online*, aplikasi pajak, serta media sosial. Penelitian oleh Ma'ruf et al. (2023:158) menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital seperti kanal YouTube dan sistem antrean online di KPP Pratama Cileungsi mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan memberikan kemudahan pelayanan selama masa pandemi Covid-19. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan wajib pajak, terutama di wilayah dengan cakupan layanan yang luas.

2.1.8.2. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas dan Kepatuhan

Kepuasan wajib pajak tidak hanya memengaruhi citra instansi pajak, tetapi juga berdampak langsung terhadap loyalitas dan kepatuhan. Fena et al. (2021:255–257) menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan tepat waktu. Ini juga sejalan dengan penelitian Putri & Wibowo (2021), yang menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berperan sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dan niat patuh.

Kotler & Keller (2016) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi kinerja produk/jasa dengan harapannya.

Oliver (1997) Kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang muncul setelah pelanggan mengevaluasi pengalaman penggunaan produk atau jasa.

2.1.9. Teori pendukung kepuasan (*customer satisfaction Theory*)

1. Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*)

Kotler & Keller (2016): Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya.

Dalam konteks PBB, wajib pajak puas jika pelayanan Bapenda sesuai atau melebihi ekspektasi (misalnya kemudahan bayar, kecepatan, keadilan penetapan pajak).

2. Teori *Disconfirmation of Expectations* (Oliver, 1980)

Menyatakan kepuasan timbul dari perbandingan antara harapan wajib pajak dengan kinerja pelayanan yang diterima.

Jika kinerja > harapan → puas.

Jika kinerja < harapan → tidak puas.

Cocok untuk mengukur kepuasan wajib pajak dalam PBB karena tiap tahun mereka sudah punya ekspektasi tertentu tentang pelayanan.

3. Teori *Equity* (Adams, 1965)

Kepuasan dipengaruhi oleh rasa keadilan.

Jika wajib pajak merasa beban pajak (PBB) yang dikenakan sesuai nilai objek pajak dan adil dibanding wajib pajak lain mereka puas.

Jika tidak adil (NJOP terlalu tinggi, diskriminasi, dsb.) menimbulkan ketidakpuasan.

4. Teori Konfirmasi-Nilai (*Value-Percept Theory*)

Kepuasan terjadi ketika wajib pajak merasa nilai yang diterima (kemudahan, layanan cepat, transparansi) sesuai dengan nilai pribadi mereka (misalnya keterjangkauan, keadilan).

5. Teori Kepuasan Publik (*Public Service Satisfaction*)

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990): Kualitas pelayanan publik (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) sangat memengaruhi kepuasan penerima layanan.

Walaupun kamu bilang tidak ingin memakai teori SERVQUAL penuh, dimensi dasarnya bisa dipakai untuk mendukung aspek kepuasan PBB.

6. Teori Harapan (*Expectation Theory*)

Kepuasan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh ekspektasi terhadap pelayanan pajak.

Ekspektasi tinggi + pelayanan buruk = ketidakpuasan.

Ekspektasi wajar + pelayanan sesuai = kepuasan.

7. Teori Kepuasan Pajak (*Taxpayer Satisfaction Theory*)

Menurut James & Alley (2004), kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh:

Kemudahan memahami peraturan.

Kemudahan membayar pajak.

Perlakuan adil dan transparan.

Kualitas pelayanan dari petugas pajak.

2.2. Kerangka Teoritik

Kerangka Pemikiran Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat tercermin dari kecepatan, kejelasan, sikap petugas, prosedur yang sederhana, serta fasilitas pendukung.

Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Kejelasan informasi – sejauh mana informasi yang disampaikan mudah dipahami, transparan, dan tersedia bagi wajib pajak.
- Kecepatan pelayanan – mencakup ketepatan waktu, keefektifan, dan kelancaran dalam proses pembayaran pajak.
- Sikap dan perilaku petugas – mencakup keramahan, kesopanan, dan kesediaan membantu wajib pajak.
- Kemudahan prosedur – terkait penyederhanaan alur pelayanan sehingga tidak berbelit.
- Sarana dan prasarana – meliputi kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta dukungan teknologi digital.

2. Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan menurut Kotler (2005) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan wajib pajak berarti kondisi psikologis wajib pajak setelah menerima pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda Kota Manado.

Indikator kepuasan wajib pajak antara lain:

- Kesesuaian pelayanan dengan harapan.
- Kepuasan terhadap sikap petugas.
- Kepuasan terhadap prosedur pelayanan.
- Kepuasan terhadap sarana dan prasarana
- Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan pajak.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Wajib Pajak

Secara teoritis, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak. Hal ini didukung oleh teori Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam pelayanan publik, wajib pajak diposisikan sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan cepat, jelas, ramah, mudah, dan didukung fasilitas memadai.

Dengan demikian, kualitas pelayanan (X) diprediksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Bapenda Kota Manado Divisi PBB.

4. Skema Kerangka Pemikiran

Kejelasan Informasi \Kecepatan Pelayanan Sikap & Perilaku Petugas ----

> Kualitas Pelayanan (X) ----> Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kemudahan Prosedur / Sarana & Prasarana

Artinya: setiap indikator kualitas pelayanan (X) berkontribusi terhadap kepuasan wajib pajak (Y). Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya berperan sebagai dasar yang penting dalam penyusunan suatu penelitian, karena memberikan referensi sekaligus perbandingan untuk penelitian yang sedang dilakukan. Dalam rangka mendukung studi ini, beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan akan diuraikan sebagai acuan, sebagaimana dijelaskan berikut ini:

Tabel 1. 1
Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Astriana Putri & Danny Wibowo (2021)	Pengaruh Faktor-Faktor Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan	Penelitian ini juga menguji 6 variabel lain
Zahrani & Mildawati (2020)	Pengaruh Pelayanan dan Pengetahuan terhadap Kepatuhan	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan	Sama-sama uji variabel kualitas pelayanan	Hasil berbeda: pelayanan tidak berpengaruh signifikan
Ma'ruf et al. (2023)	Kualitas Layanan dan Kepuasan Wajib Pajak	Layanan digital tingkatkan kepuasan	Fokus pada layanan pajak	Konteks pandemi dan

	Selama Pandemi	dan kepatuhan	terhadap kepatuhan	layanan digital
Fena et al. (2021)	Pelayanan Pajak terhadap Loyalitas Wajib Pajak	Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas wajib pajak	Sama-sama uji pelayanan pajak	Fokus variabel pada loyalitas, bukan kepatuhan
Andrew & Sari (2021)	PMK 86/2020 dan Kepatuhan UMKM	Pelayanan dan insentif meningkatkan kepatuhan UMKM	Pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan	Ditambahkan variabel insentif
As'ari & Erawati (2018)	Pemahaman dan Sanksi terhadap Kepatuhan	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan	Kaji variabel pelayanan dan kepatuhan	Hasil bertolak belakang, tidak berpengaruh signifikan
Nurhakim & Pratomo (2015)	Pemahaman dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan	Pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan	Topik sama: pelayanan & kepatuhan	Objek: wajib pajak badan, bukan UMKM
Nurhakim & Pratomo (2015)	Pemahaman dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan	Pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan	Topik sama: pelayanan & kepatuhan	Objek: wajib pajak badan, bukan UMKM
Julianti (2014)	Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak	Pelayanan pajak memotivasi kepatuhan	Bahas pelayanan dan kepatuhan	Penekanan pada pemahaman dan pengetahuan
Listyowati dkk. (2018)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak	Kesadaran paling dominan, pelayanan tidak signifikan	Fokus pada kepatuhan wajib pajak	Hasil: pelayanan tidak signifikan

Sumber:

Diolah

data

penulis

2025

2.3. Hipotesis Penelitian

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

H₀: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

Hipotesis Parsial (Jika pakai dimensi kualitas pelayanan)

Kalau variabel X dipecah ke dalam beberapa dimensi (misalnya Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles), maka bisa dibuat hipotesis per dimensi:

H_{1a}: Keandalan (Reliability) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H_{1b}: Daya tanggap (Responsiveness) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H_{1c}: Jaminan (Assurance) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H_{1d}: Empati (Empathy) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

H_{1e}: Bukti fisik (Tangibles) pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan wajib pajak).

3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, khususnya Divisi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Waktu: Direncanakan berlangsung selama . bulan (Agustus – Oktober 2025).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang datang melakukan pengurusan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado.

3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya:

Responden merupakan wajib pajak yang aktif membayar PBB.

Responden berusia ≥ 17 tahun.

Responden bersedia menjadi partisipan penelitian.

3.3. Penentuan Jumlah Sampel

Mengingat ukuran populasi yang tidak dapat ditentukan jumlahnya secara pasti, maka penelitian ini mengikuti panduan Ferdinand (2006) mengenai pengambilan sampel. Menurut Ferdinand, jumlah sampel minimal yang diperlukan dapat dihitung dengan mengalikan jumlah variabel dengan angka 5 hingga 10. Dalam penelitian ini, terdapat 8 indikator yang akan diuji, sehingga jumlah sampel yang direkomendasikan adalah 7 dikalikan 8, yaitu sebanyak 56 responden. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil cukup representatif untuk menghasilkan temuan yang valid dan dapat diandalkan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* atau sampel dengan menggunakan kriteria, dimana kriteria yang dipanakai adalah Wajib Pajak yang pernah melakukan pembayaran PBB pada loket pelayanan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Manado.

3.3.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Kuesioner (Angket): Digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak menggunakan skala Likert.

- b. Studi dokumentasi: Digunakan untuk memperoleh data sekunder seperti jumlah wajib pajak, data statistik, dan dokumen dari instansi terkait.

3.3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan dan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Wajib Pajak. Indikator masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Variabel Penelitian

Tabel 2 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kamarulzaman Dkk (2017) mengemukakan bahwa pelayanan publik bukanlah semata-mata tentang peyediaan layanan oleh pemerintah atau lembaga terkait, tetapi lebih pada integrasi nilai-nilai etika dan tanggung jawab sosial dalam setiap interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat	Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2019) 1. Kecepatan pelayanan 2. Ketersediaan pelayanan 3. Keandalan pelayanan 4. Kompetensi pelayanan
Kepatuhan Pajak (Y)	Wajib Khasanah dan Rachman (2021), mendefinisikan Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang dan peraturan yang berlaku di negara, termasuk administrasi, pembukuan, pemotongan/pemungutan, pengarsipan, pelaporan, dan penyediaan data untuk pemeriksaan pajak (Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK/.04/2020;	Menurut Wardani (2017) : 1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya. 3. Membayar pajaknya tepat waktu 4. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran.

Sumber: Diolah data penulis 2025

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah data hasil penelitian sehingga dapat ditafsirkan dan ditarik kesimpulan sesuai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan program statistik (SPSS). Langkah-langkah analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur indikator yang dimaksud. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel (dengan $n = 30$, $\alpha = 0,05$).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi syarat:

Uji Normalitas: untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal (menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk).

Uji Linearitas: untuk melihat hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear.

Uji Heteroskedastisitas: untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dalam model regresi (dilihat melalui scatterplot atau uji Glejser).

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan wajib pajak (Y) digunakan analisis regresi linier sederhana dengan persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Wajib Pajak

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = Error (tingkat kesalahan)

Hasil analisis regresi akan menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (parsial)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan wajib pajak). Kriteria pengambilan keputusan:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < 0,05 \rightarrow H_0$ ditolak, H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan $Sig \geq 0,05 \rightarrow H_0$ diterima, H_1 ditolak.

b. Koefisien Determinasi

Sebagai tambahan, hasil regresi dapat dilihat dari nilai koefisien regresi

(b). Koefisien positif menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dalam mengelola pendapatan asli daerah (PAD), khususnya dari sektor pajak dan retribusi daerah. Lembaga ini awalnya bernama Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) yang dibentuk sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kota Manado dalam meningkatkan kemandirian fiskal daerah.

Seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta penyesuaian terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Pemerintah Kota Manado melakukan restrukturisasi organisasi. Dari hasil penyesuaian tersebut, DISPENDA kemudian berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Manado.

Perubahan status dari dinas menjadi badan ini bertujuan untuk memperkuat fungsi pengelolaan pajak dan retribusi daerah, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, serta mendorong optimalisasi pendapatan daerah yang berkelanjutan. Saat ini, BAPENDA Kota Manado menangani berbagai jenis pajak daerah, seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), pajak restoran, hotel, hiburan, reklame, parkir, hingga pajak air tanah.

Melalui pembentukan BAPENDA, Pemerintah Kota Manado berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat, sekaligus mendukung pembangunan kota melalui peningkatan pendapatan asli daerah..

4.1.2. Lokasi dan Telepon Perusahaan

Tabel 4. 1
Lokasi dan Telepon Perusahaan

Tabel 3Lokasi Dan Telepon Perusahaan

Perusahaan	Alamat	Telepon
Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Jl. Mantos no.2, Sario tumpaan,kec.Sario,Kota Manado Sulawesi Utara	Tlp. Belum tersedia

4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

“Terwujudnya pengelolaan pendapatan daerah yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Kota Manado.”

Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.
2. Mengoptimalkan pengelolaan dan pemungutan pajak daerah secara efektif dan efisien.
3. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah transaksi perpajakan.
5. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang perpajakan.

4.1.4. Makna dan Logo Perusahaan

Arti dan Makna Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yaitu :



Gambar 4. 1

Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Manado (Bapenda)

Sumber : Website Badan Pendaptan Daerah Kota Manado (BAPENDA)

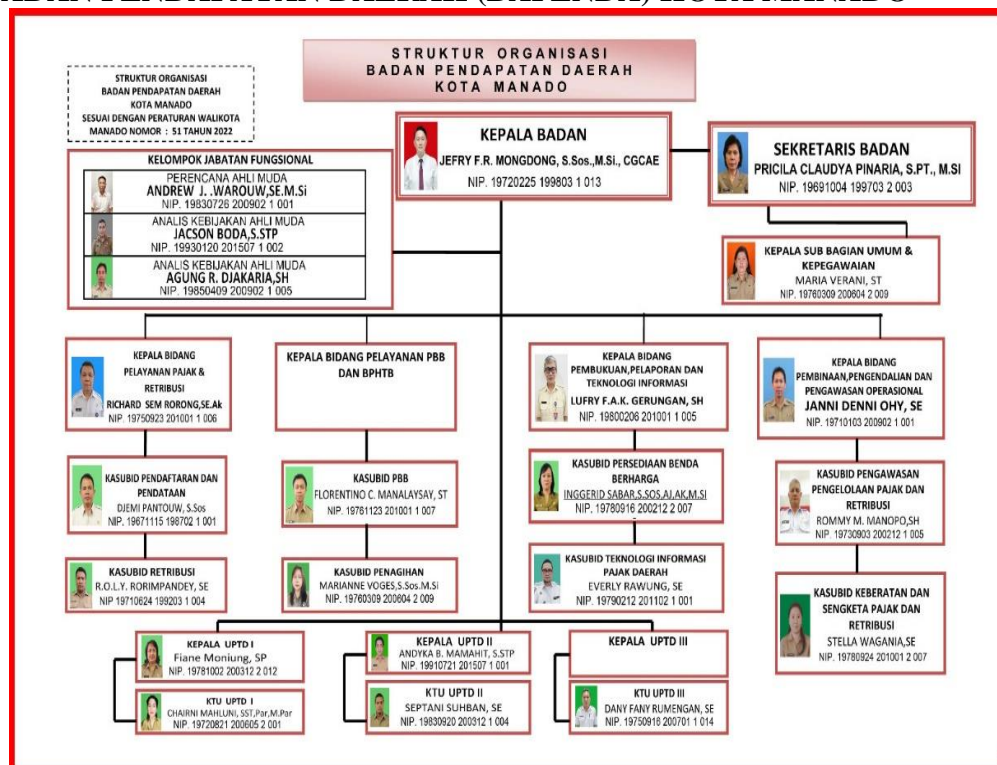
- a) Huruf “B”, Bentuk simbol utama menyerupai huruf “B” yang merupakan singkatan dari Bapenda. Hal ini menunjukkan identitas lembaga secara jelas dan mudah dikenali masyarakat. Desain modern dan tegas mencerminkan profesionalitas serta kewibawaan dalam mengelola pendapatan daerah.
- b) Warna MerahWarna merah pada simbol menggambarkan semangat, keberanian, dan tekad Bapenda Kota Manado dalam memberikan pelayanan terbaik. Merah juga melambangkan energi positif, optimisme, serta kerja keras untuk meningkatkan kontribusi terhadap pembangunan daerah.
- c) Tulisan “apenda” Berwarna HitamWarna hitam pada tulisan melambangkan kestabilan, kepercayaan, dan tanggung jawab. Hal ini mencerminkan komitmen Bapenda sebagai lembaga yang kredibel, transparan, dan dapat dipercaya masyarakat dalam pengelolaan pajak daerah.

- d) Keseluruhan desain logo yang sederhana namun kuat melambangkan prinsip pelayanan yang mudah dipahami, transparan, dan efisien, namun tetap kokoh berlandaskan aturan dan fungsi kelembagaan

4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan

Kepala Badan Pendapatan daerah, Memimpin, mengkoordinasikan, serta mengendalikan seluruh kegiatan Bapenda Kota Manado, bisa dilihat pada gambar di bawah ini:

STUKTUR ORGANISASI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA MANADO



Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado

Sumber : Website Badan Pendaptnan Daerah Kota Manado (BAPENDA)

a) Kepala Badan

- Memimpin, mengendalikan, dan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh kegiatan Bapenda.
- Menetapkan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah.
- Mengkoordinasikan bidang, sekretariat, serta UPTD.
- Melaporkan hasil kinerja kepada Wali Kota Manado.

b) Sekretariat

Membantu Kepala Badan dalam urusan administrassi, umum, kepegawaian, keuangan, dan perencanaan.

- **Sub bagian Umum dan Kepegawaian**

Mengurus administrasi umum, persuratan, arsip, perlengkapan, serta pengelolaan SDM.

- **Subbagian Keuangan**

Mengelola anggaran, keuangan, serta laporan pertanggungjawaban keuangan.

- **Subbagian Perencanaan**

Menyusun rencana kerja, program, kegiatan, serta evaluasi dan pelaporan.

c) Bidang Pendataan, Penetapan, dan Pendaftaran Pajak Daerah

- Melaksanakan kegiatan pendapatan objek dan subjek pajak daerah,
- Menetapkan besaran pajak daerah sesuai ketentuan.
- Melaksanakan pendaftaran wajib pajak.

d) Bidang Penagihan dan Keberatan Pajak Daerah

- Melaksanakan penagihan pajak daerah.
- Menangani keberatan yang diajukan wajib pajak.

- Melakukan pemeriksaan dan klarifikasi terkait tunggakan pajak.

e) Bidang Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan Daerah

- Melaksanakan monitoring pencapaian target pendapatan.
- Mengevaluasi efektivitas kebijakan pendapatan daerah.
- Memberikan rekomendasi peningkatan penerimaan pajak daerah.

f) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)

- Menyelenggarakan pelayanan teknis operasional di lapangan (misalnya UPTD PBB atau Samsat).
- Memberikan pelayanan langsung kepada wajib pajak.
- Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Badan melalui Sekretaris.

g) SME & Credit Program Unit Head

Menangani pembiayaan untuk sektor UMKM dan program kredit khusus, termasuk monitoring dan pengembangan portofolio.

h) Kelompok Jabatan Fungsional

- Melaksanakan tugas sesuai dengan bidang keahliannya (analisis pajak, perencanaan, auditor, dll).
- Memberikan dukungan teknis terhadap pelaksanaan fungsi utama Bapenda.

4.2. Hasil Data Penelitian

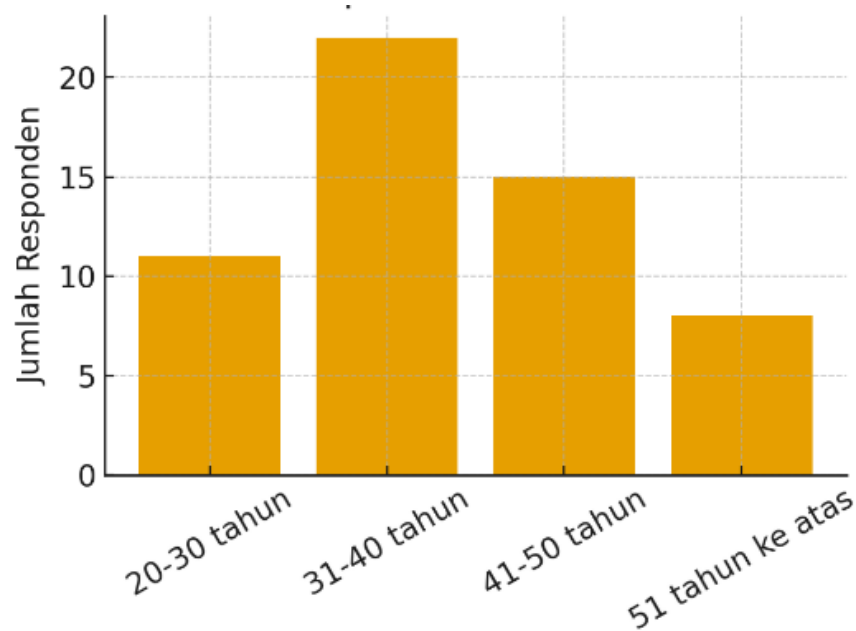
Bagian ini menyajikan hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan di lapangan, baik melalui wawancara, observasi, maupun studi dokumen. Deskripsi data ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi nyata mengenai mengenai sistem kredit KPR di PT Bank Tabungan Negara KC Manado, termasuk proses

pengajuan, hambatan yang dihadapi, dan sejauh mana digitalisasi layanan telah diterapkan.

4.2.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden ini diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner kepada 30 orang wajib pajak yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado, khususnya pada Divisi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Profil responden dijelaskan berdasarkan beberapa kategori berikut ini :

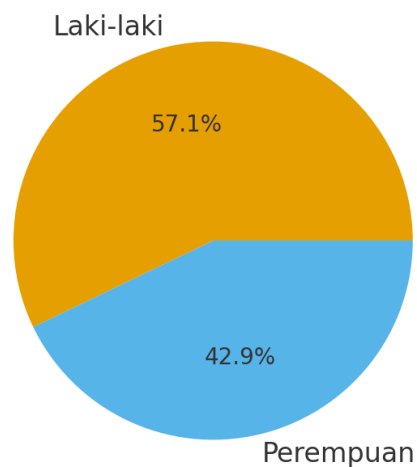
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur



Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data Diolah (2025)

Responden yang terlibat berasal dari rentang usia yang bervariasi. Kelompok usia terbanyak adalah 31–40 tahun dengan jumlah 22 orang (39,3%), disusul oleh kelompok 41–50 tahun sebanyak 15 orang (26,8%). Sementara itu, responden berusia 20–30 tahun tercatat 11 orang (19,6%), dan sisanya berusia >50 tahun 8 orang (14,3%). Data berikut ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak yang aktif dalam pembayaran PBB berada pada kelompok usia produktif.

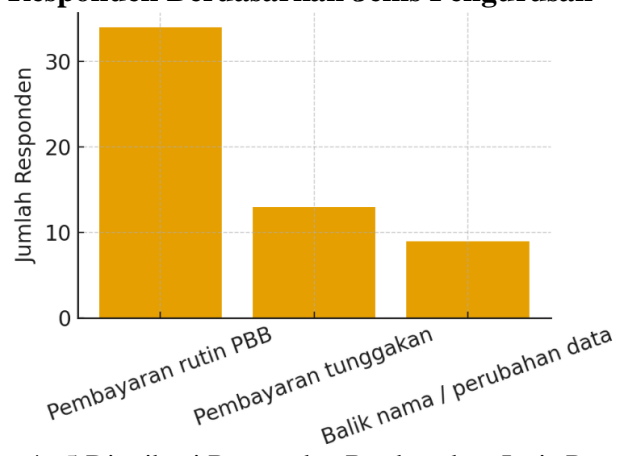
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



Gambar 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 32 orang (57,1%), sedangkan responden perempuan berjumlah 24 orang (42,9%). Berikut ini menunjukkan bahwa laki-laki sedikit lebih dominan dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB, meskipun keterlibatan perempuan juga cukup signifikan.

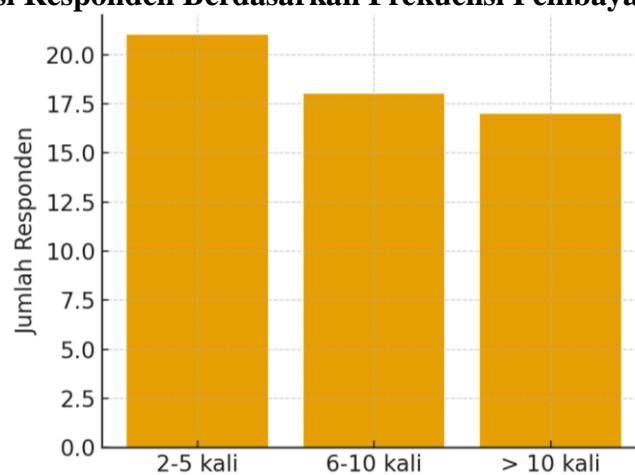
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pengurusan



Gambar 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pengurusan
Sumber: Data Diolah (2025)

Jenis pengurusan yang dilakukan responden bervariasi. Mayoritas responden melakukan pembayaran rutin PBB tahunan sebanyak 34 orang (60,7%), diikuti dengan pembayaran tunggakan sebanyak 13 orang (23,2%), serta pengurusan ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak datang untuk melaksanakan kewajiban pembayaran rutin.

4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran



Gambar 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran
Sumber: Data Diolah (2025)

Dilihat dari frekuensi pembayaran PBB di loket pelayanan, sebanyak 21 responden (37,5%) telah melakukan pembayaran 2–5 kali, 18 responden (32,1%)

melakukan 6–10 kali, dan 17 responden (30,4%) sudah lebih dari 10 kali. Data ini memperlihatkan bahwa sebagian besar wajib pajak telah memiliki pengalaman cukup dalam berinteraksi dengan pelayanan BAPENDA (PBB) Kota Manado

4.2.6. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk menyajikan gambaran secara umum mengenai tanggapan responden terhadap variabel penelitian baik variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, maupun variabel dependen (Y) yaitu kepuasan wajib pajak. Proses analisis dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata, distribusi frekuensi, serta presentasi jawaban responden berdasarkan indikator yang terdapat pada masing-masing variabel

1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
X1 – Kecepatan pelayanan	3	5	3.96	0.60
X2 – Ketersediaan pelayanan	3	5	3.95	0.64
X3 – Kejelasan prosedur	3	5	3.89	0.68
X4 – Ketepatan waktu pelayanan	3	5	4.07	0.63
X5 – Kemudahan prosedur	3	5	4.18	0.61
X6 – Kesiapan petugas melayani	3	5	4.16	0.65
X7 – Keramahan dan kesabaran petugas	3	5	4.32	0.61
X8 – Konsistensi pelayanan	3	5	4.05	0.59
Total Kualitas Pelayanan (X)	26	39	32.59	3.60

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan variabel **Kualitas Pelayanan (X)** memiliki nilai **r hitung** > **r tabel (0,361)**, sehingga dapat dinyatakan **valid** dan layak digunakan dalam penelitian.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan meningkatkan persepsi positif serta pengalaman wajib pajak saat berinteraksi dengan petugas maupun sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel kualitas pelayanan adalah 32,59 dengan standar deviasi 3,60, nilai minimum 26, dan maksimum 39. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Indikator dengan rata-rata tertinggi terdapat pada X7 (kompetensi petugas melayani dengan ramah dan sabar) dengan mean 4,32, sedangkan rata-rata terendah pada X3 (kejelasan prosedur pelayanan) dengan mean 3,89. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek keramahan dan sikap petugas sudah sangat baik, kejelasan prosedur masih perlu ditingkatkan.

2. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel 5 Deskripsi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
Y1 – Memenuhi kewajiban sesuai aturan	3	5	3.95	0.55
Y2 – Memenuhi persyaratan administrasi	3	5	4.02	0.62
Y3 – Menyiapkan dokumen dengan benar	3	5	4.00	0.60
Y4 – Memahami prosedur pembayaran	3	5	3.98	0.56
Y5 – Membayar tepat waktu	3	5	4.20	0.62
Y6 – Mengetahui jangka waktu pembayaran	3	5	4.16	0.60
Y7 – Mengetahui tanggal jatuh tempo	3	5	4.20	0.75
Y8 – Menepati jatuh tempo	3	5	4.20	0.55
Total Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	26	39	32.70	3.50

Sumber: Data Diolah (2025)

Untuk variabel kepatuhan wajib pajak, nilai rata-rata (mean) adalah 32,70 dengan standar deviasi 3,50, nilai minimum 26, dan maksimum 39. Hasil ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak berada pada kategori tinggi. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Y5, Y7, dan Y8 (ketepatan waktu dan kesadaran jatuh tempo pembayaran) dengan mean 4,20, sedangkan indikator terendah adalah Y1 (pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban sesuai aturan) dengan mean 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepatuhan dalam hal pembayaran relatif tinggi, pemahaman mendalam mengenai regulasi perpajakan masih perlu ditingkatkan.

4.2.7. Uji Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian perlu diuji melalui validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten.

4.2.8. Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid apabila setiap item pertanyaan memiliki korelasi signifikan dengan total skor variabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden, diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,263$ pada taraf signifikansi 5%. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) memiliki nilai korelasi lebih besar dari r_{tabel} dan signifikan pada tingkat 0,01 atau 0,05.

Tabel 4. 4 Uji Validitas

Tabel 6 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi Total Skor	Sig. (2-tailed)	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	X1–X8	0,680 0,752	– 0,000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1–Y8	0,632 0,821	– 0,000 – 0,012	Valid

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator pada variabel X dan Y dinyatakan valid karena nilai korelasi lebih besar dari 0,263 dan signifikansinya $< 0,05$. Hasil uji validitas membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak secara tepat.

4.2.9. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Menurut Nunnally (1978), instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$.

Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas

Tabel 7 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	8	0,866	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	8	0,867	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan dapat dipercaya. Dengan demikian, kuesioner penelitian ini layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.2.10. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu diuji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi kriteria model regresi yang baik. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

4.2.11. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data residual berdistribusi normal.

Tabel 4. 6 Uji Normalitas

Tabel 8 Uji Normalitas

Statistik	Nilai
N	56
Mean Residual	0,000
Std. Deviation	1,309
Kolmogorov-Smirnov Z	0,105
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,192

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi sebesar $0,192 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2.12. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) dengan variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) bersifat linear. Pengujian dilakukan melalui analisis ANOVA tabel.

Kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi pada Linearity < 0,05 dan Deviation from Linearity > 0,05, maka hubungan kedua variabel adalah linear.

Tabel 4. 7 Uji Linearitas

Tabel 9 Uji Linearitas

Sumber Variasi	F	Sig.
Linearity	297,840	0,000
Deviation from Linearity	0,543	0,874

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi untuk linearitas adalah 0,000 < 0,05, sedangkan nilai signifikansi deviation from linearity sebesar 0,874 > 0,05. Dengan demikian, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak bersifat linear.

4.2.13. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X), terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y).

1. Model Summary

Tabel 4. 8 Model Summary

Tabel 10 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,927	0,860	0,857	1,32207

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil analisis menunjukkan nilai R = 0,927 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai R Square = 0,860 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

mampu menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak sebesar 86,0%, sedangkan sisanya sebesar 14,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

2. Uji ANOVA

Tabel 4. 9 Uji ANOVA
Tabel 11 Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	579,455	1	579,455	331,522	0,000
Residual	94,385	54	1,748		
Total	673,839	55			

Sumber: Data Diolah (2025)

Uji ANOVA digunakan untuk melihat signifikansi model regresi secara keseluruhan. Hasil uji menunjukkan nilai $F = 331,522$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan wajib pajak berdasarkan kualitas pelayanan.

3. Koefisien Regresi

Model	Koefisien Regresi				
	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	3,329	1,623	-	2,051	0,045
Kualitas Pelayanan (X)	0,901	0,049	0,927	18,208	0,000

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil uji koefisien regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,329, sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) sebesar 0,901 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,329 + 0,901X$$

Artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0,901 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.2.14. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kualitas Pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Wajib Pajak). Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai t hitung > t tabel atau nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima. Dengan jumlah sampel sebanyak 56 responden dan derajat kebebasan (df) = n – 2 = 54, diperoleh nilai t tabel sebesar 2,004 pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig.	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,901	18,208	0,000	H1 diterima

Sumber: Data Diolah (2025)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung = 18,208 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai t hitung ini jauh lebih besar dari t tabel (18,208 > 2,004), sehingga hipotesis diterima. Hasil uji hipotesis ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB pada BPPRD Kota Manado. Artinya,

semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi dan pengalaman wajib pajak petugas dalam menjalankan kewajibannya. Pelayanan yang ditandai dengan sikap ramah, kecepatan dalam memproses berkas, ketetapan informasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado secara umum sudah cukup baik, terutama dari aspek keramahan pegawai dan kemudahan prosedur administrasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, seperti antrian yang relatif panjang pada jam-jam tertentu, keterbatasan jumlah loket, serta kurangnya pemanfaatan teknologi digital secara maksimal.

Solusi yang dapat diterapkan:

1. Penambahan jumlah loket pelayanan pada periode sibuk untuk mengurangi waktu tunggu.
2. Peningkatan penggunaan layanan berbasis digital agar wajib pajak dapat mengurus kewajibannya tanpa harus datang langsung.
3. Pelatihan berkelanjutan bagi pegawai agar selalu mampu memberikan pelayanan profesional dan komunikatif.

4.3.2. Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

Kepuasan wajib pajak menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Apabila pelayanan cepat, transparan, dan mudah diakses, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Dari hasil penelitian, mayoritas wajib pajak merasa cukup puas dengan pelayanan Bapenda Kota Manado, terutama pada aspek kejelasan informasi serta sikap petugas yang kooperatif.

Namun, beberapa wajib pajak menyampaikan keluhan terkait keterbatasan fasilitas ruang tunggu, sistem antrian manual yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital, serta kurangnya sosialisasi mengenai layanan online. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak masih bisa ditingkatkan melalui perbaikan berkelanjutan.

Solusi yang dapat diterapkan:

1. Penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman dan memadai.
2. Optimalisasi sistem antrian digital agar lebih efisien.
3. Sosialisasi intensif terkait layanan online melalui media sosial, brosur, dan papan informasi di kantor pelayanan.

4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Bapenda, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini

sejalan dengan teori bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penentu utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Wajib pajak yang mendapatkan pelayanan cepat, jelas, dan ramah cenderung merasa lebih dihargai, sehingga meningkatkan loyalitas mereka untuk memenuhi kewajiban pajak tepat waktu. Sebaliknya, apabila pelayanan lambat dan kurang informatif, maka akan timbul rasa ketidakpuasan yang dapat menurunkan kepatuhan.

Meskipun pengaruh kualitas pelayanan cukup besar, masih ada faktor lain yang memengaruhi kepuasan wajib pajak, seperti kebijakan tarif, kesadaran hukum, dan kondisi ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan harus dibarengi dengan upaya lain, misalnya edukasi pajak dan penyederhanaan aturan yang mudah dipahami masyarakat.

Solusi yang dapat diterapkan:

1. Memperkuat sistem evaluasi internal agar setiap kelemahan pelayanan segera diperbaiki.
2. Menyediakan pusat informasi terpadu yang dapat diakses langsung maupun secara daring.

Mengintegrasikan kualitas pelayanan dengan program edukasi pajak untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak Berdasarkan hasil pengolahan data, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kota Manado termasuk dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata jawaban responden yang relatif tinggi pada setiap indikator, terutama pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Temuan ini

mendukung teori pelayanan publik yang menekankan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan dapat diandalkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Dari sisi kepuasan wajib pajak, hasil analisis juga menunjukkan kategori puas. Penilaian tertinggi diberikan pada indikator minat kunjungan kembali, yang berarti sebagian besar wajib pajak memiliki kecenderungan untuk terus memanfaatkan layanan Bapenda Kota Manado di masa mendatang. Hasil ini sejalan dengan pendapat Kotler & Keller yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Dimensi bukti fisik (tangibles) pada variabel kualitas pelayanan memperoleh skor paling rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana pelayanan—seperti ruang tunggu, kenyamanan fasilitas, dan kelengkapan penunjang layanan—masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi wajib pajak. Selain itu, pada variabel kepuasan, indikator kesesuaian harapan menunjukkan bahwa sebagian responden merasa bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi mereka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wajib pajak. Hasil ini memperkuat teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta mendukung hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado”, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X) di Bapenda Kota Manado tergolong dalam kategori baik. Penilaian responden menunjukkan skor tinggi pada dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (empathy). Namun demikian, dimensi bukti fisik (tangibles) memperoleh skor paling rendah, sehingga diperlukan perbaikan terkait sarana dan prasarana pelayanan.
2. Kepuasan Wajib Pajak (Y) juga tercatat berada pada kategori puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah minat kunjungan kembali, yang mengindikasikan kesediaan wajib pajak untuk terus memanfaatkan layanan di Bapenda Kota Manado. Sementara itu, indikator kesesuaian harapan memperoleh skor yang relatif lebih rendah, menandakan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi wajib pajak dan layanan yang diterima.
3. Secara keseluruhan, hasil penelitian mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya, semakin baik mutu pelayanan yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bapenda Kota Manado, yaitu:

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana

Bapenda perlu melakukan pembenahan dan peningkatan fasilitas pelayanan, seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan peralatan teknologi, serta kebersihan dan kerapihan lingkungan pelayanan agar wajib pajak merasa lebih nyaman.

2. Penyesuaian Layanan dengan Harapan Wajib Pajak

Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap prosedur dan mekanisme pelayanan, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat wajib pajak.

3. Peningkatan Kompetensi Aparatur

Aparatur pelayanan perlu mendapatkan pelatihan rutin yang berfokus pada keterampilan komunikasi, sikap ramah, serta penguasaan teknologi pelayanan agar semakin profesional dalam memberikan pelayanan publik.

4. Optimalisasi Layanan Digital

Penguatan sistem layanan berbasis teknologi informasi, seperti pengembangan aplikasi pembayaran pajak secara daring (online), perlu terus ditingkatkan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan mengakses informasi perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, K. W. (2022). pengaruh kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kebijakan pajak, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di badan pendapatan daerah kabupaten badung (doctoral dissertation, universitas mahasaraswati denpasar).
- Astria, P., & Wibowo, D. (2021). Pengaruh faktor-faktor terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(2), 115–128.
- Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). pengaruh kualitas pelayanan, sanksi dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di jepara. *jurnal rekognisi akuntansi*, 6(1), 16-31.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Ma'ruf, H., Andriani, R., & Siregar, A. (2023). Kualitas layanan digital dan kepuasan wajib pajak selama pandemi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 150–160.
- Masruroh, A., & Rahmaningtyas, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 1-12.
- Putri, A., & Wibowo, D. (2021). Kepuasan wajib pajak sebagai mediasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan. *Jurnal Perpajakan dan Bisnis*, 7(2), 45–57.
- Salma, R., & Nawangsari, L. C. (2022). Sistem pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 5(1), 10–18.
- Zahrani, D., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh pelayanan dan pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 7(1), 1-8.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA MANADO

A. Identitas Responden

Apakah anda pernah melakukan proses pembayaran PBB pada Loker Pelayanan Di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado ?

Ya Tidak

Jika jawabannya adalah “ Ya”, silahkan lanjutkan untuk mengisi kuisisioner ini.

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Jenis Pengurusan yang dilakukan :

Frekuensi proses pembayaran PBB pada Loker Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Manado :

2 -5 kali 6 - 10 kali lebih dari 10 kali

B. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberikan tanda centang (✓) dari setiap pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan kriteria penilaian :

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3. Tidak boleh ada jawaban tanda centang (✓) lebih dari satu dalam satu nomor dan terimakasih sudah mengisi Kuisisioner penelitian ini.

SURVEI KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kecepatan Pelayanan						
1	Petugas loket pelayanan melayani dengan cepat dan benar					
2	Jumlah loket pelayanan yang tersedia cukup memadai sehingga antrian tidak panjang					
Ketersediaan Pelayanan						
3	Petugas selalu berada diloket pelayanan setiap jam kerja					
4	Pelayanan dimulai tepat waktu dan selesai juga sesuai waktu yang ditetapkan					
Keandalan Pelayanan						
5	Petugas mampu memahami kebutuhan dan menangani keluhan masyarakat yang melakukan pembayaran PBB					
6	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit					
Kompetensi Pelayanan						
7	Petugas memahami dengan baik semua prosedur dan informasi pelayanan yang dibutuhkan pegawai					
8	Petugas melayani dengan ramah dan sabar					

SURVEI KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kecepatan Pelayanan						
1	Petugas loket pelayanan melayani dengan cepat dan benar					
2	Jumlah loket pelayanan yang tersedia cukup memadai sehingga antrian tidak panjang					
Ketersediaan Pelayanan						
3	Petugas selalu berada diloket pelayanan setiap jam kerja					
4	Pelayanan dimulai tepat waktu dan selesai juga sesuai waktu yang ditetapkan					
Keandalan Pelayanan						
5	Petugas mampu memahami kebutuhan dan menangani keluhan masyarakat yang melakukan pembayaran PBB					
6	Prosedur pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit					
Kompetensi Pelayanan						
7	Petugas memahami dengan baik semua prosedur dan informasi pelayanan yang dibutuhkan pegawai					
8	Petugas melayani dengan ramah dan sabar					

SURVEI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Memenuhi Kewajiban Pajak Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku						
1	Wajib pajak membayar PBB sesuai ketentuan yang berlaku					
2	Prosedur pelayanan dipahami dengan baik oleh Wajib pajak yang melakukan pembayaran					
Wajib Pajak Memenuhi Persyaratan Dalam Membayarkan Pajaknya						
3	Wajib pajak yang membayar PBB memahami semua persyaratan yang harus dilengkapi					
4	Wajib pajak yang membayar PBB selalu menyiapkan semua persyaratan dengan baik dan benar					
Membayar Pajaknya Tepat Waktu						
5	Wajib pajak membayar PBB sesuai waktu yang ditentukan					
6	Wajib pajak yang membayar PBB memahami jangka waktu yang ditentukan untuk pembayaran					
Wajib Pajak Dapat Mengetahui Jatuh Tempo Pembayaran						
7	Wajib pajak yang membayar PBB selalu mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran					
8	Wajib pajak yang membayar PBB selalu menepati tanggal jatuh tempo pembayaran					

===== TERIMA KASIH =====

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner

N O	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y
1	3	4	3	3	3	3	4	3	2 6	4	3	3	3	3	4	3	3	2 6
2	4	4	3	3	4	4	5	5	3 2	3	4	4	3	5	3	3	3	2 8
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3 1	4	4	3	3	4	4	3	4	2 9
4	3	3	3	4	4	3	3	3	2 6	3	4	3	3	3	3	3	4	2 6
5	4	3	3	3	4	3	4	3	2 7	3	3	3	4	4	3	3	4	2 7
6	3	4	3	4	3	3	4	3	2 7	3	3	4	3	3	4	3	4	2 7
7	3	4	3	4	4	4	3	4	2 9	3	4	3	4	4	3	4	4	2 9
8	4	5	5	4	4	4	5	4	3 5	4	4	4	4	4	5	4	5	3 4
9	3	3	4	4	3	4	4	3	2 8	4	4	3	4	4	4	3	4	3 0
10	4	5	5	5	5	5	5	5	3 9	4	5	5	4	5	5	5	4	3 7
11	4	4	5	5	5	4	4	4	3 5	4	4	4	5	5	5	4	4	3 5
12	5	4	5	4	4	4	5	5	3 6	5	4	4	4	5	4	4	5	3 5
13	4	4	3	3	4	3	4	4	2 9	4	3	3	4	3	4	4	4	2 9
14	4	4	3	4	3	4	4	4	3 0	3	4	4	4	4	4	4	4	3 1
15	4	4	5	5	5	4	4	4	3 5	5	4	4	4	4	5	5	4	3 5
16	3	4	4	4	4	4	4	4	3 1	4	3	4	4	4	4	4	4	3 1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3 2	3	4	4	4	4	5	3	4	3 1
18	3	4	4	3	4	4	4	4	3 0	4	4	3	3	4	3	4	4	2 9
19	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3

									4									1
20	4	4	3	4	4	5	4	5	$\frac{3}{3}$	4	4	4	4	4	4	4	5	$\frac{3}{3}$
21	4	4	3	4	4	5	5	4	$\frac{3}{3}$	4	4	4	4	4	4	5	4	$\frac{3}{3}$
22	4	3	4	4	5	4	5	4	$\frac{3}{3}$	4	4	5	5	4	4	5	4	$\frac{3}{5}$
23	3	4	3	4	4	4	4	4	$\frac{3}{0}$	4	3	3	4	3	4	4	4	$\frac{2}{9}$
24	4	4	4	4	4	4	5	4	$\frac{3}{3}$	4	4	4	4	4	4	4	5	$\frac{3}{3}$
25	4	3	3	4	4	3	4	4	$\frac{2}{9}$	4	4	3	4	4	4	4	4	$\frac{3}{1}$
26	4	5	4	4	5	4	5	5	$\frac{3}{6}$	4	4	4	4	5	4	4	4	$\frac{3}{3}$
27	4	4	5	5	4	5	4	5	$\frac{3}{6}$	4	5	4	5	4	5	4	5	$\frac{3}{6}$
28	5	5	4	5	4	5	5	4	$\frac{3}{7}$	5	4	5	4	5	5	5	4	$\frac{3}{7}$
29	4	4	3	4	4	3	4	4	$\frac{3}{0}$	3	3	4	4	4	4	4	4	$\frac{3}{0}$

Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
Y6 Y7 Y8 Y
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

		Notes
Output Created		10-SEP-2025 21:42:47
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03

[DataSet0] D:\SPSS PBB.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
X1	56	3.00	5.00	3.9643	.60194
X2	56	3.00	5.00	3.9464	.64441
X3	56	3.00	5.00	3.8929	.67900

X4	56	3.00	5.00	4.0714	.62834
X5	56	3.00	5.00	4.1786	.60624
X6	56	3.00	5.00	4.1607	.65441
X7	56	3.00	5.00	4.3214	.60624
X8	56	3.00	5.00	4.0536	.58526
Kualitas Pelayanan (X)	56	26.00	39.00	32.5893	3.60190
Y1	56	3.00	5.00	3.9464	.55333
Y2	56	3.00	5.00	4.0179	.61765
Y3	56	3.00	5.00	4.0000	.60302
Y4	56	3.00	5.00	3.9821	.55567
Y5	56	3.00	5.00	4.1964	.61555
Y6	56	3.00	5.00	4.1607	.59625
Y7	56	3.00	5.00	4.1964	.74881
Y8	56	3.00	5.00	4.1964	.55333
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	56	26.00	39.00	32.6964	3.50023
Valid N (listwise)	56				

FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X Y1 Y2 Y3 Y4 Y5
Y6 Y7 Y8 Y
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created	10-SEP-2025 21:43:03	
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Statistics

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
N	Valid	56	56	56	56	56	56	56
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		X8	Kualitas Pelayanan (X)	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	56	56	56	56	56	56	56
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		Y6	Y7	Y8	Kepuasan Wajib Pajak (Y)
N	Valid	56	56	56	56
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

X1		
	N	%
N	11	19.6%
S	36	64.3%
SS	9	16.1%

X2

	N	%
N	13	23.2%
S	33	58.9%
SS	10	17.9%

X3

	N	%
N	16	28.6%
S	30	53.6%
SS	10	17.9%

X4

	N	%
N	9	16.1%
S	34	60.7%
SS	13	23.2%

X5

	N	%
N	6	10.7%
S	34	60.7%
SS	16	28.6%

X6

	N	%
N	8	14.3%
S	31	55.4%
SS	17	30.4%

X7

	N	%
N	4	7.1%
S	30	53.6%

SS	22	39.3%
----	----	-------

X8

	N	%
N	8	14.3%
S	37	66.1%
SS	11	19.6%

Kualitas Pelayanan (X)

	N	%
26.00	2	3.6%
27.00	4	7.1%
28.00	2	3.6%
29.00	3	5.4%
30.00	7	12.5%
31.00	5	8.9%
32.00	3	5.4%
33.00	8	14.3%
34.00	4	7.1%
35.00	6	10.7%
36.00	3	5.4%
37.00	3	5.4%
38.00	2	3.6%
39.00	4	7.1%

Y1

	N	%
N	10	17.9%
S	39	69.6%
SS	7	12.5%

Y2

	N	%
N	10	17.9%

S	35	62.5%
SS	11	19.6%

Y3

	N	%
N	10	17.9%
S	36	64.3%
SS	10	17.9%

Y4

	N	%
N	9	16.1%
S	39	69.6%
SS	8	14.3%

Y5

	N	%
N	6	10.7%
S	33	58.9%
SS	17	30.4%

Y6

	N	%
N	6	10.7%
S	35	62.5%
SS	15	26.8%

Y7

	N	%
N	11	19.6%
S	23	41.1%
SS	22	39.3%

Y8		
	N	%
N	4	7.1%
S	37	66.1%
SS	15	26.8%

Kepuasan Wajib Pajak (Y)		
	N	%
26.00	2	3.6%
27.00	3	5.4%
28.00	3	5.4%
29.00	5	8.9%
30.00	2	3.6%
31.00	5	8.9%
32.00	5	8.9%
33.00	7	12.5%
34.00	5	8.9%
35.00	8	14.3%
36.00	1	1.8%
37.00	6	10.7%
38.00	1	1.8%
39.00	3	5.4%

OUTPUT MODIFY

```

/SELECT TABLES
/IF COMMANDS=["Frequencies(LAST)"] SUBTYPES="Frequencies"
/TABLECELLS SELECT=[VALIDPERCENT CUMULATIVEPERCENT]
APPLYTO=COLUMN HIDE=YES
/TABLECELLS SELECT=[TOTAL] SELECTCONDITION=PARENT(VALID
MISSING) APPLYTO=ROW HIDE=YES
/TABLECELLS SELECT=[VALID] APPLYTO=ROWHEADER
UNGROUP=YES
/TABLECELLS SELECT=[PERCENT] SELECTDIMENSION=COLUMNS
FORMAT="PCT" APPLYTO=COLUMN
/TABLECELLS SELECT=[COUNT] APPLYTO=COLUMNHEADER
REPLACE="N"
/TABLECELLS SELECT=[PERCENT] APPLYTO=COLUMNHEADER
REPLACE="% ".

```

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes

Output Created	10-SEP-2025 21:46:22	
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.06

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5
X1	Pearson Correlation	1	.370**	.391**	.440**	.416**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.001	.001
	N	56	56	56	56	56
X2	Pearson Correlation	.370**	1	.319*	.369**	.351**
	Sig. (2-tailed)	.005		.017	.005	.008
	N	56	56	56	56	56

X3	Pearson Correlation	.391**	.319*	1	.572**	.445**
	Sig. (2-tailed)	.003	.017		.000	.001
	N	56	56	56	56	56
X4	Pearson Correlation	.440**	.369**	.572**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000		.000
	N	56	56	56	56	56
X5	Pearson Correlation	.416**	.351**	.445**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.001	.000	
	N	56	56	56	56	56
X6	Pearson Correlation	.523**	.409**	.490**	.502**	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.001
	N	56	56	56	56	56
X7	Pearson Correlation	.580**	.510**	.394**	.368**	.385**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.005	.003
	N	56	56	56	56	56
X8	Pearson Correlation	.522**	.586**	.381**	.434**	.434**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.001	.001
	N	56	56	56	56	56
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	.731**	.680**	.703**	.736**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56

Correlations

		X6	X7	X8	Kualitas Pelayanan (X)
X1	Pearson Correlation	.523**	.580**	.522**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
X2	Pearson Correlation	.409**	.510**	.586**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
X3	Pearson Correlation	.490**	.394**	.381**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.004	.000
	N	56	56	56	56
X4	Pearson Correlation	.502**	.368**	.434**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001	.000
	N	56	56	56	56
X5	Pearson Correlation	.430**	.385**	.434**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56

	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.001	.000
	N	56	56	56	56
X6	Pearson Correlation	1	.417**	.499**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000
	N	56	56	56	56
X7	Pearson Correlation	.417**	1	.514**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000
	N	56	56	56	56
X8	Pearson Correlation	.499**	.514**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	56	56	56	56
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	.746**	.719**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created	10-SEP-2025 21:46:39	
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	56
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y1	Pearson Correlation	1	.375**	.272*	.352**	.459**
	Sig. (2-tailed)		.004	.042	.008	.000
	N	56	56	56	56	56
Y2	Pearson Correlation	.375**	1	.439**	.425**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.004		.001	.001	.000
	N	56	56	56	56	56
Y3	Pearson Correlation	.272*	.439**	1	.380**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.042	.001		.004	.000
	N	56	56	56	56	56
Y4	Pearson Correlation	.352**	.425**	.380**	1	.383**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.004		.004
	N	56	56	56	56	56
Y5	Pearson Correlation	.459**	.564**	.539**	.383**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	
	N	56	56	56	56	56
Y6	Pearson Correlation	.523**	.486**	.506**	.558**	.309*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.021

	N	56	56	56	56	56
Y7	Pearson Correlation	.596**	.582**	.604**	.533**	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001
	N	56	56	56	56	56
Y8	Pearson Correlation	.332*	.522**	.272*	.544**	.258
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.042	.000	.055
	N	56	56	56	56	56
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	.677**	.768**	.706**	.717**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56	56

Correlations

		Y6	Y7	Y8	Kepuasan Wajib Pajak (Y)
Y1	Pearson Correlation	.523**	.596**	.332*	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000
	N	56	56	56	56
Y2	Pearson Correlation	.486**	.582**	.522**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
Y3	Pearson Correlation	.506**	.604**	.272*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.042	.000
	N	56	56	56	56
Y4	Pearson Correlation	.558**	.533**	.544**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	56	56	56	56
Y5	Pearson Correlation	.309*	.428**	.258	.686**
	Sig. (2-tailed)	.021	.001	.055	.000
	N	56	56	56	56
Y6	Pearson Correlation	1	.498**	.399**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	56	56	56	56
Y7	Pearson Correlation	.498**	1	.388**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	56	56	56	56
Y8	Pearson Correlation	.399**	.388**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.000

	N	56	56	56	56
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pearson Correlation	.738**	.821**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		10-SEP-2025 21:46:52
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
	Matrix Input	
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.866	8

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		10-SEP-2025 21:47:08
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
	Matrix Input	
	Missing Value Handling	Definition of Missing
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.867	8

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES_1
 /MISSING ANALYSIS
 /KS_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).

UJI NORMALITAS**Notes**

Output Created	10-SEP-2025 21:50:02
Comments	
Input	Data
	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset
	DataSet0
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>
	N of Rows in Working
	56
	Data File

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K- S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS /KS_SIM CIN(99) SAMPLES(10000).
Resources	Processor Time	00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.09
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		56	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.30999371	
Most Extreme Differences	Absolute	.105	
	Positive	.076	
	Negative	-.105	
Test Statistic		.105	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.192	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.129	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.120
		Upper Bound	.138

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

```
MEANS TABLES=Y BY X
/CELLS=MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS LINEARITY.
```

UJI LINEARITAS

Notes

Output Created		10-SEP-2025 21:50:31
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
	Missing Value Handling	Definition of Missing
Cases Used		Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.

Syntax		MEANS TABLES=Y BY X /CELLS=MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Wajib Pajak (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	56	100.0%	0	0.0%	56	100.0%

Report

Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Kualitas Pelayanan

(X)	Mean	N	Std. Deviation
26.00	26.0000	2	.00000
27.00	27.5000	4	.57735
28.00	28.5000	2	2.12132
29.00	29.6667	3	1.15470
30.00	30.7143	7	1.38013
31.00	31.6000	5	1.81659
32.00	31.0000	3	3.00000
33.00	33.5000	8	.92582
34.00	33.7500	4	1.89297
35.00	35.0000	6	1.09545
36.00	34.6667	3	1.52753
37.00	37.0000	3	.00000
38.00	37.5000	2	.70711
39.00	38.5000	4	1.00000
Total	32.6964	56	3.50023

ANOVA Table

		Sum of Squares	df
Kepuasan Wajib Pajak (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups (Combined)	592.127	13
	Linearity	579.455	1
	Deviation from Linearity	12.673	12
	Within Groups	81.712	42
Total		673.839	55

ANOVA Table

		Mean Square	F
Kepuasan Wajib Pajak (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups (Combined)	45.548	23.412
	Linearity	579.455	297.840
	Deviation from Linearity	1.056	.543
	Within Groups	1.946	
Total			

ANOVA Table

			Sig.
Kepuasan Wajib Pajak (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	Between Groups (Combined)		.000
	Linearity		.000
	Deviation from Linearity		.874
	Within Groups		
Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) * Kualitas Pelayanan (X)	.927	.860	.937	.879

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN

```

/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

Regression

Notes

Output Created		10-SEP-2025 21:48:30
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PBB.sav
	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	56
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X /SCATTERPLOT=(*SRE SID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:02.11
	Elapsed Time	00:00:05.07
	Memory Required	3040 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	896 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan (X) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	----------------------	-------------------------------

1	.927 ^a	.860	.857	1.32207
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	579.455	1	579.455	331.522	.000 ^b
	Residual	94.385	54	1.748		
	Total	673.839	55			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.329	1.623		2.051	.045
	Kualitas Pelayanan (X)	.901	.049	.927	18.208	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26.7585	38.4734	32.6964	3.24585	56
Std. Predicted Value	-1.829	1.780	.000	1.000	56
Standard Error of Predicted Value	.178	.371	.242	.063	56
Adjusted Predicted Value	26.8233	38.5937	32.6985	3.24259	56
Residual	-4.16539	2.73575	.00000	1.30999	56
Std. Residual	-3.151	2.069	.000	.991	56
Stud. Residual	-3.180	2.092	-.001	1.005	56
Deleted Residual	-4.24323	2.79557	-.00212	1.34726	56

Stud. Deleted Residual	-3.495	2.162	-.007	1.036	56
Mahal. Distance	.013	3.347	.982	1.067	56
Cook's Distance	.000	.094	.014	.020	56
Centered Leverage Value	.000	.061	.018	.019	56

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)