

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN LAMONGAN)

Yullia Agustin

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: 1221900145@surel.untag-sby.ac.id

Adiati Trihastuti

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: Adiarti_tri_hastuti@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Abstract: *As one of the State Institutions that provides services to the community, the Lamongan District Samsat always strives to provide good service to the community. One of the main missions of the Lamongan Regency Samsat is to provide public services to the community in paying motor vehicle taxes. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on the satisfaction of motor vehicle taxpayers. This study used the ex post facto method and used a quantitative approach with statistical techniques. This study aims to determine the effect of service quality (X) which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables on motor vehicle taxpayer satisfaction (Y). The population of this study is motor vehicle taxpayers in Lamongan Regency who are registered at the Lamongan Samsat. Through questionnaires and Accidental Sampling data collection techniques with a sample of 100 motorized vehicle taxpayers in Lamongan Regency. In testing the hypothesis, researchers used multiple regression analysis and processed it through tests conducted on SPSS 26 software. The results showed that service quality had a positive and significant effect on motor vehicle taxpayer satisfaction in Lamongan Regency.*

Keywords: *Tax Quality, Service, Motor Vehicle Taxpayer Satisfaction.*

ABSTRAK

Sebagai salah satu Lembaga Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Samsat Kabupaten Lamongan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satu misi utama Samsat Kabupaten Lamongan adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode ex post facto dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) yang meliputi variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Populasi penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Lamongan yang terdaftar di Samsat Lamongan. Melalui kuesioner serta teknik pengumpulan data *Accidental Sampling* dengan sampel yang berjumlah 100 wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lamongan. Dalam pengujian hipotesisnya, peneliti menggunakan analisis regresi berganda dan diolah melalui pengujian yang dilakukan pada software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Lamongan.

Kata Kunci: Kualitas Pajak, Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

PENDAHULUAN

Sebagai instansi pemerintah, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) juga harus mengikuti arah ini untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat digambarkan dari fenomena yang terjadi selama ini bahwa kepuasan wajib pajak pada umumnya lemah akibat pemberian pelayanan yang kurang memadai. Salah satu fenomena yang muncul adalah pengaduan di Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT), termasuk calo dan perbedaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Wajib Pajak yang melalui calo atau biro jasa lainnya, pengaduan wajib pajak menunggu diruang tunggu. Bagi Samsat, karena harus siap antri, pengaduan kenaikan atau penurunan tarif Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada wajib pajak, pengaduan kekurangan loket kasir yang ada, sehingga pelayanan pembayaran pajak menjadi lebih lama.

Wajib Pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya, namun apakah diimbangi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat. Oleh karena itu, wajar jika kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku khususnya pada pajak kendaraan bermotor.

LANDASAN TEORI

1. Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Brotodiharjo (1993) menyatakan bahwa: "Pajak adalah pembayaran yang sah dilakukan oleh orang kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) tanpa pertimbangan (kontrak) yang dapat langsung dihitung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Kotler (Laksana, 2018:85) adalah representasi yang dapat ditawarkan oleh satu orang kepada orang lain. kegiatan ini dapat merupakan kegiatan yang tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan atas barang apapun atau siapapun. Intinya, jasa adalah tindakan yang dilakukan penjual kepada pembeli atau konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku ini bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh positif bagi

perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

3. Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Umar (2005:65) Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah dibandingkan dengan harapan. Sedangkan kepuasan menurut Kotler (2000:42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi/kesan tentang keefektifan atau hasil dan harapan suatu produk. Menurut Gerso Ricard (Dalam Sudarsito 2004:3) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.”

4. Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Meiril Hardi, dan Nurul Karunia Sari (2017) Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu sumber penerimaan pajak daerah yang potensial karena bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap harinya, sehingga pelaksanaan dan pemungutannya harus diperhatikan sedemikian rupa sehingga penerimaan pajak yang dihasilkan mencerminkan potensi daerah.

Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan-hubungan antara variabel. Ini berarti bahwa hipotesis mengandung 2 atau lebih variabel-variabel yang dapat diukur. Hipotesis menspesifikasikan bagaimana variabel-variabel tersebut berhubungan (Nazir, 2011:152). Hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

H1: Diduga tangibles berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H2: Diduga reliability berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H3: Diduga responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H4: Diduga assurance berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H5: Diduga empathy berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

H6: Diduga kualitas pelayanan yang meliputi variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Informasi yang hendak diambil dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif, dikatakan metode kuantitatif karena penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Responden yang akan diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Lamongan.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Lamongan.

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan tiga cara, yaitu penelitian lapangan, studi kepustakaan dan riset internet. Pengumpulan data primer dilakukan dengan:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah dengan menyebarkan kuesioner atau teknik kuesioner yang penulis gunakan yaitu kuesioner tertutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan maupun pernyataan kepada responden dan kemudian responden diminta untuk menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan metode *skala likert* dengan rincian sebagai berikut:

- a. Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
- c. Angka 3 = Netral (N)
- d. Angka 4 = Setuju (S)
- e. Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

2. Penelitian Pustaka (Library Research)

Penelitian ini dilakukan melalui studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji, serta menelaah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, jurnal, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Riset Internet

Penulis berusaha untuk memperoleh berbagai data dan informasi tambahan dari situs-situs yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan penelitian.

Pengujian validitas pada penelitian ini yaitu menggunakan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor *konstruk*. Hasil korelasi *bivariate* dapat diketahui dengan melihat output *Cronbach's Alpha* yang ada pada kolom *correlated item-total coreelation*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05 dengan kriteria pengujian yang dibuktikan oleh perhitungan apabila nilai *pearson correlation* (R-hitung) < R Tabel maka butir pertanyaan dikatakan tidak valid, sedangkan apabila nilai *pearson correlation* (R-hitung) > R tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid.

Untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha yang diukur pada skala Cronbach Alpha 0-1. Suatu variabel dikatakan memiliki reliabilitas konstruk yang baik jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. (Sujianto, 2009:97)

Skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kategori dengan batang yang sama, sehingga ukuran stabilitas alfa dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Tabel 1.1

Hasil Uji Validitas

Keterangan	Item	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i>	X1.1	0,510	0,195	Valid
	X1.2	0,515	0,195	Valid
	X1.3	0,392	0,195	Valid
	X1.4	0,620	0,195	Valid
	X1.5	0,528	0,195	Valid
<i>Reliability</i>	X2.1	0,646	0,195	Valid
	X2.2	0,681	0,195	Valid
	X2.3	0,684	0,195	Valid
	X2.4	0,709	0,195	Valid
<i>Responsiviness</i>	X3.1	0,565	0,195	Valid
	X3.2	0,669	0,195	Valid
	X3.3	0,646	0,195	Valid
	X3.4	0,664	0,195	Valid
<i>Assurance</i>	X4.1	0,553	0,195	Valid
	X4.2	0,548	0,195	Valid
	X4.3	0,603	0,195	Valid
	X4.4	0,537	0,195	Valid
<i>Empathy</i>	X5.1	0,561	0,195	Valid
	X5.2	0,630	0,195	Valid
	X5.3	0,630	0,195	Valid
Kepuasan Wajib Pajak	Y6.1	0,692	0,195	Valid
	Y6.2	0,686	0,195	Valid

Dapat disimpulkan bahwa semua instrumen variabel kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien signifikan 5% lebih tinggi dari nilai kritik atau tabel. Ini berarti bahwa kepuasan wajib pajak dapat diukur secara akurat melalui semua instrumen kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*

b. Uji Reliabilitas

Tabel 1.2

Hasil Uji Reliability

Item	Koefisien Reliability	Hasil Uji
<i>Tangibles</i>	0,932	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,947	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,956	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,939	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,904	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	0,882	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliability maka dapat dikatakan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, hal tersebut dikarenakan koefisien Cronbach's Alpha diatas 0,6. Berdasarkan hasil analisis dapat dikatakan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini walaupun telah diuji beberapa kali dapat memberikan hasil yang sama, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan wajib pajak

c. Uji Normalitas Data

Tabel 1.3
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,76505220
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,083
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,064 ^c

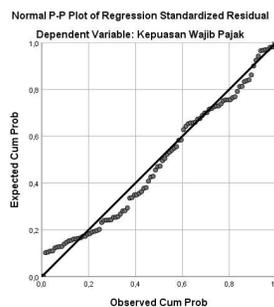
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas data diperoleh nilai sig. sebesar $0,064 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

Selain berdasarkan pengujian Kolmogorov-Smirnov asumsi normalitas dapat juga dilihat berdasarkan normal probability plot sebagai berikut:



Gambar 1.1

Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar normal probability plot tersebut maka dapat diketahui bahwa titik-titik mendekati atau mengikuti garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas

d. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,438	,585		,749	,456
	Tangibless	-,016	,026	-,069	-,623	,535
	Reliability	-,013	,028	-,068	-,487	,627
	Responsiviness	,065	,034	,296	1,926	,557
	Assurance	,007	,027	,026	,254	,800
	Empathy	-,038	,039	-,125	-,964	,338

a. Dependent Variable: RES_2

Berdasarkan hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan bebas heteroskedastisitas, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi $> 0,05$ (5%). Hasil tersebut membuktikan bahwa pengaruh variabel independent yaitu variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy mempunyai varian yang sama. Dengan demikian membuktikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini efisien dan kesimpulan yang dihasilkan tepat.

e. Uji Multikolinearitas

Tabel 1.5

Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,599	1,258		2,066	,042		
	Tangibles	,065	,055	,119	1,182	,240	,820	1,220
	Reliability	,029	,059	,063	,493	,623	,515	1,940
	Responsiveness	,158	,072	,304	2,188	,031	,431	2,320
	Assurance	,064	,057	,104	1,114	,268	,960	1,042
	Empathy	,027	,084	,038	,324	,747	,608	1,645

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

f. Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Tabel 1.6

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,904 ^a	,817	,808	,896

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy,

Dengan demikian berarti bahwa pengaruh tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan wajib pajak yaitu sebesar 80,8% sedangkan sisanya sebesar 19,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Koefisien korelasi berganda R (multiple correlation) menggambarkan kuatnya hubungan antara variabel independent yang meliputi variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama terhadap variabel dependent yaitu kepuasan wajib pajak adalah sebesar 0,904. Hal ini berarti hubungan antara keseluruhan variabel adalah sangat kuat.

g. Uji t

Tabel 1.7

Hasil Uji t

Variabel	Koefisien regresi	t	ttabel	Sig.	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,133	2,910	1,9845	0,004	Signifikan
<i>Reliability</i>	0,051	3,673	1,9845	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	0,282	4,805	1,9845	0,000	Signifikan
<i>Assurance</i>	0,097	3,756	1,9845	0,000	Signifikan
<i>Empathy</i>	0,110	3,103	1,9845	0,003	Signifikan

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel *independent*, yaitu variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, maka digunakan uji t yaitu dengan cara membandingkan dengan ttabel, Nilai t tabel pada alpha sebesar 5% diperoleh angka sebesar 1,9845. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap

kepuasan wajib pajak. Di bawah disajikan hasil perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel.

h. Uji F

Tabel 1.8

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16,215	5	3,243	5,261	,000 ^b
	Residual	57,945	94	,616		
	Total	74,160	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Tangibless, Reliability, Responsiviness

Dari hasil analisis regresi berganda diperoleh F_{tabel} sebesar 1,93. F_{hitung} diperoleh sebesar 5,261 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga dari perhitungan di atas dapat diketahui bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan angka tersebut dapat dikatakan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Adanya pengaruh signifikan menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor (di kantor samsat kabupaten lamongan)

1. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka secara parsial kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan.
2. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka secara simultan kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan.

SARAN

1. Kepada Samsat Lamongan
Diharapkan lebih memperhatikan fasilitas yang dimiliki fasilitas fisik maupun non fisik, hal tersebut dapat memberikan dukungan upaya wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan. Langkah nyata yang dapat dilakukan yaitu dengan memperhatikan kualitas fasilitas peralatan dan fasilitas pendukung layanan yang disediakan.
2. Kepada Karyawan Samsat Lamongan
Karyawan Samsat Lamongan harus lebih aktif dalam memberikan dukungan dalam upaya menciptakan kepuasan wajib pajak, yaitu dengan memberikan pelayanan yang *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dalam melaksanakan tugas.
3. Kepada Peneliti Selanjutnya
Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak serta mampu menjadi acuan bagi peneliti lain sehingga peneliti tidak berhenti akan tetapi dapat terus berkembang dan disempurnakan menjadi sebuah karya yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang Oleh. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3).
- Awaluddin, I. S. N. W. O. R. D., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2.
- Bursan, R., & Chanerie, D. J. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(2).
- Caroko, B., Susilo, H., & Zahroh, Z. A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).
- Hamirul, H., & Alamsyahril, A. (2020). *Good Governance Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan Publik*. Cv. Pustaka Learning Center.
- Indonesia, S. N. K. U. S. Kewajiban Moral Mewujudkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas.
- Irianto, D. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Keliling Kabupaten Ponorogo)* (Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya).
- Kodung, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado)* (Doctoral Dissertation, IAIAN Manado).
- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. (2021). Analisa Pengaruh Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi-Qu*, 11(1), 1-20.
- Mirza, M., & Yanna, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Uptd. Lentera* (Jurnal: Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya), 6(2), 31-34.
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 564-573.
- Nadeak, T., & Sunasti, E. (2019). Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah

- Sebelum Dan Sesudah Berlakunya Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 973/154 2018. *Buana Ilmu*, 4(1), 25-54.
- Nurdiyansah, D., & Dewi, D. A. L. (2018). Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimoderasi Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Lembaga Pendidikan Primagama Cabang Rembang). *Potensio*, 18(02).
- Ovidani, Z., & Hidajat, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang/21/Adbis/2020* (Doctoral Dissertation, Faculty Of Social And Political Science).
- Pratama, M. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Bersama Denpasar*. *JUSTBEST: Journal Of Sustainable Business And Management*, 1(1), 45-58.
- Ramadani, E. (2022). *Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pelalawan (Studi Pelayanan Pajak Daerah)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Uppd Banjarmasin I*. *Dinamika Ekonomi-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 37-48.
- Rohmah, R. F. M., Suyanto, U. Y., & Sulistyowati, R. (2022). *Pengaruh Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (R2)(Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Lamongan)*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 5(1), 109-123.
- Saputra, R. J. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Barito Samugara Trans Energy Di Kal-Sel Dan Kal-Teng* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Sari, N. K., & Hardi, M. (2017). Analisis Kontribusi Pajak Mobil Tipe Low Cost Green Car (Lcgc) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Timur Tahun 2010-2014. *Jea17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 2(01).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suherlan, Z. A., & Sastika, W. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk T-Samsat Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Bjb), Tbk.(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bjb Di Kota Bandung Tahun 2018)*. *Eproceedings Of Applied Science*, 4(3).

Suwarno, Zaini Rochmad, (2020), *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Di Kantor Kecamatan Baki*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah (PDRD)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan