

ANALISIS SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN

(Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen)

Irvan Hardiman

Manajemen, STIE Putra Bangsa. Email: hardimanirvan@gmail.com

Dewi Noor Susanti

Manajemen, STIE Putra Bangsa. Email: dewinoor2981@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti "Analisis Servqual Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen)". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan melalui metode *Probability Sampling* dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, hipotesis, uji F. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS *for windows* versi 22.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Bukti Fisik layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen (2) Keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen (3) Daya tanggap layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen (4) Jaminan layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen (5) Empati layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen (6) Bukti layanan fisik, keandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Kata kunci: Bukti Fisik Layanan, Keandalan Layanan, Daya Tanggap Layanan, Jaminan Layanan, Empati Layanan, dan Kepuasan

Abstract

This study aims to examine "Servqual Analysis of Vehicle Taxpayers Satisfaction (Study of Vehicle Taxpayers at Samsat Kebumen)". The population in this study were all Vehicle Taxpayers at Samsat Kebumen. The sampling technique is done through the Probability Sampling method with a total of 100 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. Data analysis used was the instrument validity and reliability test, the classic assumption test, the hypothesis, the F test. The data processing aids used SPSS for windows version 22.0. The results of this study indicate that: (1) Physical evidence of service has a significant effect on vehicle taxpayers satisfaction at Samsat Kebumen (2) Service reliability has a significant effect on vehicle taxpayers satisfaction at Samsat Kebumen (3) Service responsiveness does not affect the satisfaction of vehicle taxpayers at Samsat Kebumen (4) Service guarantee has no effect on vehicle taxpayers Satisfaction at Samsat Kebumen (5) Service empathy has a significant effect on vehicle taxpayers satisfaction at Samsat Kebumen (6) Evidence of physical service, service reliability, service responsiveness, service guarantee, and service empathy simultaneously have a significant effect on Vehicle Taxpayers Satisfaction at Samsat Kebumen

Keywords: Physical Proof of Service, Service Reliability, Service Responsiveness, Service Guarantee, Service Empathy, and Satisfaction

PENDAHULUAN

Kontribusi aspek transportasi dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia saat ini yaitu di angka 7%. Berdasarkan hal tersebut perlu diperhatikan beberapa hal terkait aspek transportasi untuk mengkaji lebih dalam tentang faktor pendukung berjalannya ketertiban dan kelancaran moda transportasi, salah satunya fungsi administrasi, registrasi dan identifikasi moda transportasi yang selama ini dijalankan

perannya oleh Kantor Samsat yang ada di Kebumen. Berdasarkan survey, masyarakat benua Asia merupakan pengguna terbesar sebagai *internet user* di dunia dengan persentase 50,7%. Indonesia sebagai negara Asia menduduki peringkat ke 5 di dunia sebagai negara dengan pengguna internet terbesar dengan tingkat pertumbuhan 7 % dari tahun 2000 (Internetworldstats.com, 2019). Kondisi ini memberikan peluang sekaligus tantangan bagi

Samsat Kebumen untuk mengembangkan pelayanan berbasis internet untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur bagaimana pelanggan dapat melakukan pembelian atau pembayaran kembali di saat mendatang, termasuk dalam pembayaran pajak di Samsat Kebumen. Pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak (WP) juga akan mempertimbangkan bagaimana mereka membayarkan pajak kendaraan atau administrasi kendaraan mereka dengan tepat waktu di Samsat Kebumen, jika mereka memperoleh kepuasan dalam pelayanan dan fasilitas yang diberikan Samsat Kebumen. Hansen dan Jonsson (2013) mengemukakan *satisfaction* atau kepuasan sebagai evaluasi pasca-konsumsi mengenai seberapa baik penyedia produk dan jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen. *Satisfaction* atau kepuasan bisa disebabkan adanya kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan juga memiliki partisipasi pada peningkatan reputasi perusahaan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini akan lebih berkonsentrasi pada kepuasan dari perspektif psikologis (Shankar et al., 2003) karena fakta bahwa sebagian besar definisi pada konsep kepuasan menyoroti keadaan psikologis atau afektif (Bhattacharjee, 2001). Dalam garis ini, Kepuasan dipahami sebagai evaluasi atau sikap global yang berkembang seiring waktu (Eshghi et al., 2007) yang dihasilkan dari interaksi yang dihasilkan oleh pelanggan dan organisasi dalam hubungan tersebut. Kepuasan pelanggan bukan hasil dari transaksi tertentu tetapi evaluasi global dari riwayat hubungan antara para pihak. Dari sudut pandang transaksional, kepuasan memang tergantung pada setiap pertukaran, tetapi dari sudut pandang relasional seperti yang disediakan dalam penelitian ini. Proses ini sama sekali berbeda, dengan setiap pertukaran baru, persepsi individu diumpungkan oleh informasi baru. Informasi baru ini yang menentukan tingkat kepuasan pada waktu tertentu. Untuk mendapatkan informasi konsumen dapat mengunjungi Kantor Bersama Samsat.

Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kebumen merupakan salah satu unit pelayanan pemerintah daerah yang bertanggung jawab pada pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, dengan menggunakan tipe operasi jasa, lini keberadaannya berfungsi untuk meningkatkan pendapatan daerah sebagai tujuan utama, dan juga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu lebih tanggap dan lebih dekat dengan jalan mendengarkan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai

pengguna jasa yang dilayani. Banyak faktor yang mempengaruhi Kepuasan pengguna jasa Kantor Samsat, namun secara keseluruhan dimensi dari pelayanan berupa *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Zeithaml et al, 1990) dapat diandalkan sebagai alat analisis yang dipergunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan wajib pajak kendaraan dapat ditingkatkan juga.

Samsat Kebumen merupakan tempat pembayaran pajak dan kepengurusan administrasi Kendaraan yang ada di Kebumen dan beralamat di Jalan Tentara Pelajar No.54, Panggel, Panjer, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Menurut Koran Radar Banyumas (radarbanyumas.co.id, 2019), awal tahun 2019, pembayar pajak di Samsat Kebumen meningkat drastis, tetapi itu setelah disosialisasikannya penghapusan pajak registrasi dan identifikasi setelah kendaraan mati selama 2 tahun dan efek libur panjang. Bahkan pada tahun 2015, pelayanan publik di Kebumen, termasuk Samsat memperoleh pujian dan nilai 7,5 dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Yuddy Chrisnandy karena pemerintah Kabupaten Kebumen berhasil melakukan inovasi pada pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan Samsat Kebumen sudah baik dengan adanya peningkatan pelayanan dengan waktu layanan yang lebih cepat, pelayanan unit-unit pembayaran pajak melalui Samsat Keliling di Kabupaten Kebumen dan aplikasi pembayaran pajak Online “Sakpole”, tetapi terdapat 10 WP yang ditemui oleh peneliti di Samsat Kebumen yang memberikan tanggapan negatif, seperti tabel berikut:

Tabel 1.1
Keluhan Konsumen Pada Pelayanan Samsat Kebumen

No	Keluhan	Jumlah
1	Respon pegawai terhadap keluhan kurang (<i>Responsiveness</i>)	4 WP
2	Fasilitas <i>playground</i> anak dan aplikasi online “Sakpole” kurang memadai (<i>Tangible</i>)	2 WP
3	Pegawai kurang ramah (<i>Empathy</i>)	2 WP
4	WP tidak yakin pada jaminan transparansi pelayanan karena banyaknya perjokian (<i>Assurance</i>)	1 WP
5	Ketepatan waktu pelayanan tidak pasti (<i>Reliability</i>)	1 WP
Total		10 WP

Sumber : Data Observasi Samsat Kebumen, 2019

Sesuai tabel diatas, bisa diuraikan jika WP yang memberikan tanggapan negatif menganggap bahwa respon pegawai terhadap keluhan dari masyarakat wajib pajak kendaraan kurang (*responsiveness*), fasilitas *playground* anak dan aplikasi online “Sakpole” kurang memadai (*tangible*), pegawai kurang ramah (*empathy*), WP tidak yakin pada jaminan transparansi pelayanan karena banyaknya perjokian (*assurance*) dan Ketepatan waktu selesai pelayanan tidak pasti (*reliability*), hal ini ditunjukkan dari ketika konsumen datang sesuai jadwal layanan jam 07.00 belum nampak bahwa petugas telah *standby* di ruang kerja dengan kondisi siap melayani, sehingga WP antri dan dinilai membuat pelayanan tidak efektif. Disamping itu juga, banyak WP yang datang lebih awal dan ingin segera dilayani karena mereka memiliki urusan lain selain membayar pajak sehingga menginginkan pelayanan yang lebih cepat supaya urusan mereka selain membayar pajak juga tidak terlambat. Pentingnya kualitas pelayanan karena adanya pelayanan yang baik didalam instansi atau suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen atau wajib pajak kendaraan merasa benar-benar puas, mereka akan nyaman dan percaya pada pelayanan serta menyebarkan sesuatu yang positif kepada orang lain untuk datang ke Samsat, apalagi Samsat adalah perpanjangan tangan dari pemerintah daerah yang seharusnya memperoleh kepercayaan publik dalam pelayanannya.

Beberapa keluhan tersebut mencerminkan perlu adanya evaluasi pada dimensi Servqual (*Service Quality*) atau kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Zeithaml *et al.*, 1990; Parasuraman *et al.*, 2008). Servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa.

Wijaya (2011) menyatakan jika kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono (2011) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi keinginan pelanggan. Jadi dapat diambil kesimpulan segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan. Kualitas layanan sangat penting bagi peningkatan kepuasan konsumen, karena dimensi dari kualitas layanan ini sangat berpengaruh pada kepuasan mereka sehingga mereka berpikir untuk kembali menggunakan jasa (Bursan dan Chanerie, 2012; Haryanto, 2013).

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik layanan (*Tangible*) terhadap Kepuasan Wajib pajak kendaraan Kendaraan di Samsat Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan layanan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Wajib pajak kendaraan Kendaraan di Samsat Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap layanan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan layanan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati layanan (*Empathy*) terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti layanan fisik, kehandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan secara simultan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen.

KAJIAN TEORI

Kepuasan

Assauri (2012) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan.

Batasan masalah yang digunakan menurut Kotler (2009), beberapa kriteria mengukur Kepuasan yaitu: 1) Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan, 2) Pelayanan dan alat pendukung yang tersedia sesuai dengan harapan, 3) Kinerja aktual produk/jasa yang baik

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (Tjiptono, 2011) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan dimensi Servqual (*Service Quality*) atau kualitas layanan). Servqual

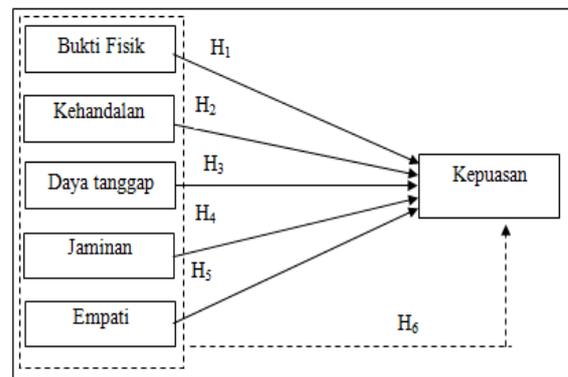
adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* (Zeithaml et al, 1990; Parasuraman et al, 2008) dengan pembatasan:

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*); Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai. Atribut dari bukti fisik ini ada 4, yaitu: a) Peralatan modern, b) Fasilitas yang berdaya tarik visual, c) pegawai yang berpenampilan rapi dan professional, d) Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
- 2) Kehandalan (*Reliability*); Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut realibilitas ini ada 5 yaitu: a) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, b) Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan, c) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, d) Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, e) Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*); Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa dengan cepat. Atribut dari daya tanggap ini ada empat, yaitu: a) Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, b) Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan, c) Kesediaan untuk membantu pelanggan, d) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*); Berarti pegawai selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Menurut Parasuraman, atribut dari jaminan ini ada empat, yaitu: a) Pegawai yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, b) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, c) Pegawai secara konsisten bersikap sopan, d) Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
- 5) Empati (*Empathy*); Berarti perusahaan memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Atribut dari empat ini ada lima, yaitu: a) Memberikan perhatian individual kepada para

pelanggan, b) Pegawai yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, c) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, d) Pegawai yang memahami kebutuhan pelanggan, e) Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

Model Empiris

Berdasarkan landasan teori yang telah dibahas, maka dapat disusun suatu model empiris yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar: Model Empiris

Berdasarkan model empiris di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁ = Bukti Fisik layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen
- H₂ = Kehandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen
- H₃ = Daya tanggap layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen
- H₄ = Jaminan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen
- H₅ = Empati layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen
- H₆ = Bukti layanan fisik, kehandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dan penelitian ini menggunakan

jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib pajak kendaraan Samsat Kebumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang berjumlah 100 orang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner langsung. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditunjukkan untuk memperoleh jawaban dari responden. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS for Windows versi 22.0. Teknik analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, hipotesis, uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner cukup valid sebagai instrumen penelitian dengan ketentuan jika hasil r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dinyatakan valid pada $r_{tabel} 94 = 0,201 (df = n-2 = 56-5 = 94)$.

Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,763	0,201	0,000	Valid
2	0,783	0,201	0,000	Valid
3	0,760	0,201	0,000	Valid
4	0,861	0,201	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,680	0,201	0,000	Valid
2	0,557	0,201	0,000	Valid
3	0,817	0,201	0,000	Valid
4	0,819	0,201	0,000	Valid
5	0,657	0,201	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,689	0,201	0,000	Valid
2	0,726	0,201	0,000	Valid
3	0,622	0,201	0,000	Valid
4	0,691	0,201	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,707	0,201	0,000	Valid
2	0,674	0,201	0,000	Valid
3	0,506	0,201	0,000	Valid
4	0,704	0,201	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Empati

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,568	0,201	0,000	Valid

2	0,606	0,201	0,000	Valid
3	0,745	0,201	0,000	Valid
4	0,731	0,201	0,000	Valid
5	0,564	0,201	0,000	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

Butir	r hitung	r tabel	Sig	Status
1	0,734	0,201	0,000	Valid
2	0,682	0,201	0,000	Valid
3	0,739	0,201	0,000	Valid
4	0,682	0,201	0,000	Valid
5	0,578	0,201	0,000	Valid
6	0,599	0,201	0,000	Valid

Sesuai tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai korelasi pada kolom r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,201, sehingga disimpulkan bahwa semua butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Cronbach Alpha* yang digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dipakai *reliable* (konsisten). Instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Di mana syarat minimal suatu instrument dikatakan reliabel adalah jika mempunyai nilai $\alpha > 0,60$, sebaliknya jika mempunyai nilai $\alpha < 0,60$, maka suatu instrumen dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2013).

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Min	Nilai Alpha	Status
Bukti Fisik	0,600	0,802	Reliabel
Kehandalan	0,600	0,754	Reliabel
Daya Tanggap	0,600	0,615	Reliabel
Jaminan	0,600	0,607	Reliabel
Empati	0,600	0,645	Reliabel
Kepuasan	0,600	0,755	Reliabel

Sesuai tabel diatas, semua variabel mempunyai koefisien *alpha cronbach* lebih dari 0,600, sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam kuesioner ini adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Analisis uji asumsi klasik penelitian terdiri atas:

1. Multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Untuk mengetahui hasil analisis dapat dijelaskan pada tabel berikut:

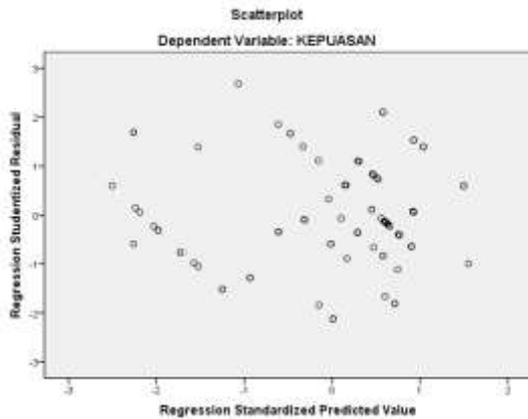
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Bukti Fisik	0,407	2,454
Kehandalan	0,579	1,729
1 Daya Tanggap	0,072	13,825
Jaminan	0,049	20,317
Empati	0,194	5,158

a. *Dependent Variable:* Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, dan data tanggap mempunyai angka VIF tidak lebih dari

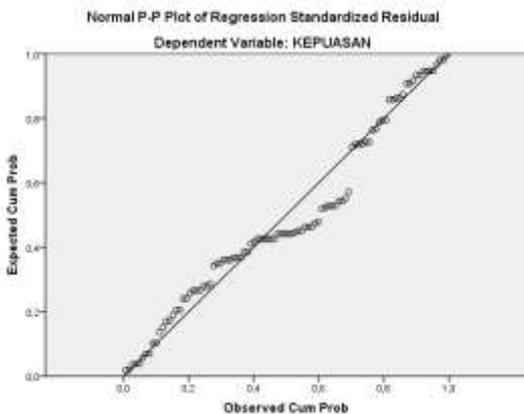


Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit) dan tidak ada pola yang jelas sehingga dapat disimpulkan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Normalitas

Analisis ini untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Adapun hasil analisis diperoleh sebagai berikut :



10 dan *tolerance* lebih dari 0,10. Sedangkan variabel jaminan dan empati mempunyai angka VIF lebih dari 10 dan *tolerance* kurang dari 0,1. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi ini terdapat multikolinearitas, sehingga model tidak dapat dipakai.

2. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil analisis diperoleh sebagai berikut:

Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas (*normal p-plot of regression standardized residual*) diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Regresi Linear Berganda

Analisis dengan SPSS diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Regresi Berganda Hasil Perhitungan Program SPSS

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Error Std.	
	Beta		Beta
(Constant)	0,105	1,461	
X1	0,359	0,098	0,310
X2	0,341	0,090	0,269
X3	0,011	0,344	0,007
X4	0,112	0,218	0,126
X5	0,408	0,179	0,281

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,105 + 0,359X_1 + 0,341X_2 + 0,011X_3 + 0,112X_4 + 0,408X_5 + e$$

Pengaruh antar variabel dari nilai persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,105 mengidentifikasi bahwa jika variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bernilai 0, maka nilai kepuasan sebesar 0,105.
- b. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,359, artinya setiap penambahan 1 satuan *skala likerts* pada variabel bukti fisik (X1), maka akan menambah nilai kepuasan sebesar 0,359.
- c. Koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0,341, artinya setiap penambahan 1 satuan *skala*

- likerts* pada variabel kehandalan (X2), maka akan menambah nilai kepuasan sebesar 0,341.
- d. Koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,011, artinya setiap penambahan 1 satuan *skala likerts* pada variabel daya tanggap (X3), maka akan menambah nilai kepuasan sebesar 0,011.
 - e. Koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,112, artinya setiap penambahan 1 satuan *skala likerts* pada variabel jaminan (X4), maka akan meningkatkan nilai kepuasan sebesar 0,112.
 - f. Koefisien regresi variabel empati sebesar 0,408, artinya setiap penambahan 1 satuan *skala likerts*

Model	1. Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,105	1,461		0,072	0,943
X1	0,359	0,098	0,310	3,649	0,000
X2	0,341	0,090	0,269	3,779	0,000
X3	0,011	0,344	0,007	0,033	0,973
X4	0,112	0,218	0,126	0,514	0,609
X5	0,408	0,179	0,281	2,282	0,025

a. Dependent Variable: Kepuasan

pada variabel empati (X5), maka akan menambah nilai kepuasan sebesar 0,408.

Uji Hipotesis dan Determinasi

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Apabila tingkat signifikansi (Sig t) lebih kecil dari pada $\alpha = 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima (Ghozali, 2008). Penentuan t_{tabel} dengan rumus $df = n-k$ ($96 - 2 = 94$), diperoleh angka pada t_{tabel} sebesar 1,960. Hasil analisis uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Hasil Uji t

Hubungan Bukti Fisik dan Kepuasan

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel bukti fisik (X1) sebesar $0,000 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,649 > t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

2. Hubungan Kehandalan dan Kepuasan

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kehandalan (X2) sebesar $0,000 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,779 > t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa

kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

3. Hubungan Daya Tanggap dan Kepuasan

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kehandalan (X3) sebesar $0,973 > 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $0,033 < t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

4. Hubungan Jaminan dan Kepuasan

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel jaminan (X4) sebesar $0,609 > 0,000$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $0,514 < t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen

5. Hubungan Empati dan Kepuasan

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Empati (X5) sebesar $0,025 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,282 > t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2008), yaitu variabel Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan (Y).

Penentuan F_{tabel} dengan rumus $N1 = k-1$ ($6-1=5$), $N2 = n-N1$ ($96-5=91$) diperoleh angka pada F_{tabel} sebesar 2,400. Hasil uji f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Simultan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477,032	5	95,406	50,031	0,000 ^a	
	Residual	171,624	90	1,907			
	Total	648,656	95				

a. Predictors: (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil Uji F menunjukkan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} 50,031 > F_{tabel} 2,310$, yang artinya bahwa Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y) Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dengan variabel dependen, sehingga dapat diketahui variabel yang paling mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi regresi yang telah dilakukan adalah berikut ini:

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,858 ^a	0,735	1,38092

a. *Predictors:* (Constant), Empati, Kehandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Jaminan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan

Sesuai tabel di atas, nilai koefisien determinasi (R^2) di peroleh 0,721 artinya 72,1% Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sebaliknya 27,9% yang lain disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini selain variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5).

Pembahasan

H₁ = Hubungan antara bukti fisik layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel bukti fisik (X1) sebesar $0,000 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,649 > t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen, sehingga hipotesis H₁diterima.Hal ini menjelaskan bahwa bukti yang meliputi fasilitas peralatan kerja untuk pelayanan, penampilan pegawai dan materi petunjuk visual pelayanan yang ada di Samsat Kebumen dapat meningkatkan Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bursan dan Chanerie (2012)

dan Anita, Kadji dan Dama, (2017) yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

H₂= Hubungan antara kehandalan layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil uji t pada di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kehandalan (X2) sebesar $0,000 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,779 > t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen, sehingga hipotesis H₂diterima. Hal ini menjelaskan bahwa kehandalan yang meliputi kehandalan dalam waktu pelayanan dan penanganan yang tepat akan meningkatkan Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Warnasih dan Syahputra, (2015) dan Sefnedi (2016) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan.

H₃ = Hubungan antara daya tanggap layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil uji t pada di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel kehandalan (X3) sebesar $0,973 > 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $0,033 < t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen, maka hipotesis H₃ ditolak, artinya daya tanggap berpengaruh kurang penting terhadap Kepuasan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kebumen. Kondisi ini menunjukkan jika Samsat Kebumen tidak harus meningkatkan daya tanggap pelayanan dengan memperbaiki layanan dengan memberikan estimasi waktu, menyatakan kesiapan melayani, menanggapi keluhan dengan sesegera mungkin, karena dirasakan daya tanggap pegawai sekarang sudah cukup baik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Warnasih dan Syahputra (2015) dan Sefnedi (2016) yang menyatakan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

H₄ = Hubungan antara jaminan layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel jaminan (X4) sebesar $0,609 > 0,000$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $0,514 < t_{tabel}$ sebesar 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan

wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen, maka hipotesis H_4 ditolak, artinya jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen. Jaminan yang berkaitan dengan garansi rasa aman, rasa percaya dan konsistensi pelayanan dinilai tidak berpengaruh, karena kondisi Samsat Kebumen dirasakan sudah cukup aman dan bisa dipercaya. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Warnasih dan Syahputra (2015) dan Harfika dan Abdullah (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Jaminan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

H_5 = Hubungan antara empati layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil uji t pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi untuk variabel Empati (X_5) sebesar $0,025 < 0,050$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $2,282 > t_{tabel}$ sebesar $1,960$, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen melalui perhatian kebutuhan wajib pajak kendaraan dan melayani dengan sepenuh hati, sehingga hipotesis H_5 diterima. Hal ini senada dengan penelitian Warnasih dan Syahputra (2015) dan Sefnedi (2016) yang menemukan pengaruh positif empati pada Kepuasan.

H_6 = Pengaruh secara simultan antara bukti layanan fisik, kehandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan terhadap kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Hasil Uji F menunjukkan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} $50,031 > F_{tabel}$ $2,310$, yang artinya bahwa bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Y) wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen.

PENUTUP

Simpulan

1. Bukti Fisik layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen
2. Kehandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen
3. Daya tanggap layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen
4. Jaminan layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

5. Empati layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen
6. Bukti layanan fisik, kehandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen

Keterbatasan

Penelitian ini hanya dibatasi oleh variabel servqual (bukti fisik layanan, kehandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan) dan Kepuasan serta hanya dilakukan pada wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen

Implikasi Penelitian

Implikasi dari hasil penelitian mencakup dua hal, yaitu implikasi praktis dan teoritis. Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusinya bagi perkembangan variabel bebas (*analisis servqual*) terhadap variabel terikat (Kepuasan), sedangkan implikasi praktis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap peningkatan Kepuasan wajib pajak kendaraan di samsat Kebumen. Implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Implikasi Praktis

1. Bukti fisik, kehandalan dan empati berpengaruh signifikan pada Kepuasan. Manajemen Samsat Kebumen hendaknya memperbaiki tampilan bukti fisik bangunan pada visual petunjuk pelayanan yang jelas, loket pelayanan pajak tahunan yang lebih banyak, kehandalan waktu pelayanan pegawai yang lebih baik serta empati pegawai yang lebih humanis dan sopan.
2. Daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh pada Kepuasan, karena dirasa responden sudah baik, tetapi tetap diperlukan peningkatan pada kecepatan layanan dan jaminan waktu agar tidak terlalu banyak antrian.
3. Koefisien determinasi penelitian ini sudah tinggi, tetapi menunjukkan masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan pada subyek Samsat Kebumen. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa melakukan penelitian terkait Kepuasan di tempat lain selain Samsat Wilayah Kebumen dengan variabel lain.

Implikasi Praktis

1. Bukti Fisik layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah bahwa bukti fisik merupakan hal yang dapat meningkatkan Kepuasan. Peningkatan kualitas layanan melalui dimensi Servqual berupa bangunan, fasilitas dan infrastruktur pelayanan yang memadai akan meningkatkan keyakinan dan membentuk Kepuasan pelanggan sehingga memberi efek

- positif pada kemajuan perusahaan ataupun instansi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi bukti fisik seperti adanya bangunan dan fasilitas sesuai dengan standar yang membuat nyaman dalam proses wajib pajak, maka semakin tinggi Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen, begitu juga sebaliknya. Kualitas bukti fisik sangat mempengaruhi penilaian masyarakat dalam melakukan wajib pajak
2. Keandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah keandalan merupakan hal penting yang bisa jadi penyebab Wajib Pajak Kendaraan Bermotor menerima Kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin handal pelayanannya, maka semakin tinggi Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen. Sebaliknya, semakin tidak handal pelayanannya maka semakin rendah Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Kebumen. Kualitas layanan dari segi keandalan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan (Warnasih dan Syahputra, 2015). Peningkatan kualitas layanan melalui dimensi Servqual berupa waktu dan keandalan pegawai Samsat akan membentuk Kepuasan pelanggan sehingga memberi efek positif pada citra positif pelayanan publik (Sefnedi, 2016)
 3. Daya tanggap layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah mengindikasikan bahwa indikator daya tanggap dalam penelitian ini tidak berperan sangat penting bagi peningkatan Kepuasan. Jika daya tanggap diperbaiki, maka Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor akan naik tidak signifikan. Layanan Samsat yang responsif memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan (Warnasih dan Syahputra, 2015). Peningkatan kualitas layanan melalui dimensi *responsiveness* inimenunjukkan layanan Samsat yang semakin efektif dan akan membentuk Kepuasan pelanggan (Sefnedi, 2016)
 4. Jaminan layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen. Peningkatan kualitas layanan melalui dimensi *assurance* ini menunjukkan layanan yang semakin efektif dan membangun Kepuasan pelanggan dalam jangka waktu yang lama (Harfika dan Abdullah, 2017). Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah Jaminan memiliki dampak yang kurang baik pada peningkatan Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini menunjukkan jaminan pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor saat berada di Samsat Wilayah Kebumen dapat meningkatkan Kepuasan wajib pajak kendaraan tidak secara signifikan
 5. Empati layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan di Samsat Kebumen. Implikasi teoritis dari hasil uji ini adalah perlunya manajemen Samsat Kebumen untuk memperhatikan empati wajib pajak kendaraan yang berpotensi meningkatkan Kepuasan agar mampu meningkatkan kualitas Samsat Kebumen. Layanan Samsat yang empati memiliki pengaruh yang positif signifikan dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan (Warnasih dan Syahputra, 2015). Peningkatan kualitas layanan melalui dimensi empati inimenunjukkan layanan Samsat yang semakin efektif dan akan membentuk Kepuasan pelanggan secara lahir batin, karena wajib pajak kendaraan merasa lebih dimanusiakan (Sefnedi, 2016)
 6. Bukti layanan fisik, keandalan layanan, daya tanggap layanan, jaminan layanan, dan empati layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kebumen. Implikasi teoritis dari hasil uji ini adalah perlunya manajemen Samsat Kebumen untuk memperhatikan pelayanan dari dimensi bukti fisik bangunan, keandalan pegawai, daya tanggap pelayanan, jaminan rasa aman dan empati pegawai secara bersama-sama karena berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kebumen agar mampu meningkatkan kualitas Samsat Kebumen

DAFTAR PUSTAKA

- Aneta, Kadji, Maha dan Dama, Dais. 2017. Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. 1st Qualitative Research for Civilization Conference IQRA (Indonesian Qualitative Research Association) di Untag Surabaya pada 15-16 Juli 2017
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Jurnal Emba ISSN 2303-1174, Volume 2 Nomor 3, 1768-1780
- Bhattacharjee, A. 2001, Understanding information systems continuance: an expectation atau confirmation model, MIS Quarterly, Vol. 25 No. 3, pp. 351-70
- Bursan, Rinaldi dan Chanerie, Dhaniel J JMK. 2012. Analisis pengaruh kualitas pelayanan samsat bandar lampung terhadap Kepuasan wajib pajak.

- Informatics and Business Institute Darmajaya
Journal Vol 10 No. 2, September 2012
- Eshghi, A., Haughton, D. and Topi, H. 2007, Determinants of customer loyalty in the wireless telecommunications industry, *Telecommunications Policy*, Vol. 31 No. 2, pp. 93-106.
- Ghozali, I., dan Latan, H. 2009. *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harfika, Jarliyah dan Abdullah, Nadiya. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance* Vol. XIV No. 1| Januari 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh (Unmuha).
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No.3 September 2013. Diakses tanggal 6 okt 2019. Hal.750-760.
- Hansen, E., & Jonsson, E. 2013. E-loyalty in fashion e-commerce: an investigation in how to create e-loyalty. Master Thesis, Linnaeus University, June.
- Internet World Stats. 2019. Internet Usage Statistics. Akses 20 Oktober 2019 dari <https://www.internetworldstats.com> atau [stats.htm](https://www.stats.htm). Posting 30 Juni 2019
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- _____. 2009. *Marketing Management – Analysis, Planning, Implementation and Control*, 7th ed., Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 12. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Oliver, R. L. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 416–469
- Radar Banyumas. 2019. Awal Tahun, Pembayar Pajak di Samsat Kebumen Membludak. Akses dari <https://radarbanyumas.co.id> atau awal-tahun-pembayar-pajak-di-samsat-kebumen-membludak atau Juni 2019
- Sefnedi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Publik Dengan Kepuasan Publik Sebagai Variabel Intervening: Peran Nilai Pelanggan Sebagai Moderasi. Dosen Pascasarjana Magister Ilmu Manajemen, Universitas Bung Hatta e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 4, Nomor 3, September 2016 : 157 - 164 ISSN : 2337 – 3997
- Shankar, V., Smith, A. dan Rangaswamy, A. 2003, Customer satisfaction and loyalty in online and offline environments, *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 20, pp. 153-75.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. 2008. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Warnasih, Lestari dan Syahputra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dari Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Samsat Outlet Bogor Mall (Studi Pada Pjok Kendaraan Bermotor). ISSN : 2355-9357, e-Proceeding of Management : Vol.2, No.3 Desember 2015 | Page 3907
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta
- Wisnalmawati, 2005, Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Jurnal ekonomi dan bisnis*, No. 3 jilid 10 2005.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 2001. The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31–46