

**PENGARUH KEANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPERCAYAAN
MASYARAKAT DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA PROGRAM LAYANAN SAMSAT CEPAT
DI KANTOR SAMSAT KEBUMEN**

**Oleh
NURURUDIN
135501523**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PUTRA BANGSA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S-1)

KEBUMEN

E-mail : nururudin@gmail.com

ABSTRACT

Research aims to examine and analyze how the influence of reliability and responsiveness to public confidence and satisfaction in the office of Samsat Kebumen. The data were collected by questionnaire. By using the method of accidental sampling, this study took a sample of 100 respondents on the taxpayers who make tax payments in the office of Samsat Kebumen. The hypothesis was tested using path analysis technique with the help of SPSS 22.00 for windows program. The results of this study indicate that based on t test results, the variable responsiveness has a significant and positive effect on satisfaction. Reliability has a significant and positive effect on trust. Satisfaction has a significant and positive effect on trust. Responsiveness does not have a significant and non-positive effect on trust. Reliability has no significant and non-positive effect on satisfaction.

The calculation of Adjusted R Square obtained by substructure of I at 0.655 or 65.5% means that the satisfaction variable can be explained by the variable of reliability and the responsiveness variable, while the rest (100% -65,5%) or 34,5% can be explained by variable others that are not in this research model. Standard Error of the Estimate (SEE) of 1.06501. The smaller the SEE will make the regression model more accurate in predicting the dependent variable. The calculation of Adjusted R Square obtained by substructure of II is 0,736 meaning 73,6% confidence variable can be explained by variable of reliability, responsiveness and satisfaction while the rest equal to (100% - 73,6%) or 26,4% explained by other variable not in this research model. Standard Error of the Estimate (SEE) of 0.61733. The smaller the SEE will make the regression model more accurate in predicting the dependent variable.

Keyword: reliability, responsiveness, trust and satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh dari keandalan dan daya tanggap terhadap kepercayaan masyarakat dan kepuasan di kantor Samsat Kebumen. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Dengan menggunakan metode *accidental sampling*, penelitian ini mengambil sampel 100 responden pada Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat Kebumen. Hipotesis diuji menggunakan tehnik analisis jalur dengan bantuan program SPSS 22.00 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t, variabel daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan . Keandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepercayaan. Kepuasan berpengaruh secara signifikan dan positif

terhadap kepercayaan. Daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan dan tidak positif terhadap kepercayaan. Keandalan tidak berpengaruh secara signifikan dan tidak positif terhadap kepuasan.

Perhitungan *Adjusted R Square* diperoleh hasil pada substruktural I sebesar 0,655 atau 65,5% artinya variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel keandalan dan variabel daya tanggap, sedangkan sisanya sebesar (100%-65,5 %) atau 34,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,06501. Semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen. Perhitungan *Adjusted R Square* diperoleh hasil pada substruktural II sebesar 0,736 artinya 73,6% variabel kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel keandalan, daya tanggap dan kepuasan sedangkan sisanya sebesar (100% - 73,6%) atau 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 0,61733. Semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Keyword : keandalan, daya tanggap, kepercayaan dan kepuasan.

PENDAHULUAN

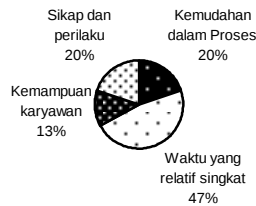
Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Masyarakat menjadi cepat tanggap terhadap sistem pengelolaan dan kebijakan dari suatu milik negara maupun swasta. Salah satu yang menjadi perhatian masyarakat adalah pelayanan publik terutama di kantor-kantor pemerintah. Salah satu Instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Dalam operasionalisasinya secara koordinatif dilakukan oleh tiga instansi yaitu pihak Dinas Pendapatan Provinsi dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), POLRI yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat.

Gambar I-1 Hasil Mini Riset I

Pertanyaan : Apa yang membuat anda percaya dan puas pada program layanan Samsat Cepat di Kantor SAMSAT Kebumen?



Berdasarkan hasil mini riset diatas, dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa percaya dan puas terhadap program layanan samsat cepat karena dipengaruhi oleh beberapa faktor. 20% masyarakat puas karena kemudahan dalam prosesnya, 20% masyarakat percaya karena sikap dan perilaku pegawai, 13% masyarakat percaya karena kemampuan yang dimiliki karyawan dan 47% masyarakat merasa puas karena waktu yang relatif singkat dalam pembayaran pajak.

**Tabel II-2
Hasil Mini Riset II**

Pernyataan	Responden	Persentase (%)
Menurut anda apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan harapan?	8	27%
Menurut anda apakah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah siap dan tanggap?	10	33%
Apakah anda merasa nyaman saat melakukan pembayaran PKB diloket Samsat Cepat Kebumen?	3	10%
Apakah cara berkomunikasi yang dilakukan pegawai sudah baik?	4	13%
Apakah penanganan terhadap bahaya, resiko dalam pelayanan yang dilakukan pegawai sudah cukup baik dan benar?	5	17%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diterapkan oleh SAMSAT Kebumen sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan hasil mini riset diatas. Oleh karena itu penelitian ini hanya mengambil faktor keandalan dan daya tanggap karena

faktor tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam program layanan samsat cepat di kantor samsat Kebumen.

Fenomena diatas menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat semakin meningkat dengan adanya program layanan tersebut. Kepercayaan masyarakat akan kualitas layanan yang dilakukan kantor SAMSAT menjadikan suatu hal yang penting untuk lebih di tingkatkan. Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis (Kotler, 2009 dalam Setia Dewi, 2016). Kepercayaan juga tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antar organisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan. Menurut Morgan dan Hunt dalam Setia Dewi (2016) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan kehandalan dan integritas pihak yang lain.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepuasan pada program layanan Samsat Cepat Kabupaten Kebumen?
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pada program layanan Samsat Cepat Kabupaten Kebumen?
3. Bagaimana pengaruh keandalan terhadap kepercayaan pada program layanan Samsat Cepat Kabupaten Kebumen?
4. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan pada program layanan Samsat Cepat Kabupaten Kebumen?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan kepercayaan pada program layanan Samsat Cepat Kabupaten Kebumen?

KAJIAN PUSTAKA

Jasa

Jasa memiliki beberapa kriteria yang unik, yang membedakannya dengan barang. Menurut Philip Kotler (2002) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

a) *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak dapat dirasakan, dipegang, dilihat, dicicipi, didengar atau dirasakan sebelum dibeli konsumen sebagaimana yang terjadi pada barang.

b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Karakteristik jasa yang memungkinkan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, pada umumnya jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu yang sama dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka ia akan tetap menggunakan bagian dari jasa tersebut.

c) *Heterogeneity* (keragaman)/*variability*

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung siapa penyedia jasa, penerima dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan. Ini merupakan karakteristik jasa yang membuatnya tidak standar dan beragam dibandingkan barang.

d) *Perishability* (tidak tahan lama)

Karakteristik jasa yang membuatnya tidak dapat disimpan, dimasukkan dalam gudang dan dijadikan persediaan. Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Pelayanan

Menurut Umar (2003:72), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Menurut Kotler (2000:86) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kepercayaan

Kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya (Mowen dan Minor 2002:312). Kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercaya (Moorman, Deshpande dan Zaltman, 1993 dalam Rhameswari, 2016). Pada penelitian ini, kepercayaan diasumsikan sebagai kepercayaan (*confidence*) terhadap orang atau pihak tertentu.

Kepuasan

Menurut Sumarwan (2003:14) kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas. Menurut Philip Kotler dan Kevin Keller (2007:31) kepuasan adalah mencerminkan penilaian komparatif seseorang yang merupakan hasil dari kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya.

Keandalan

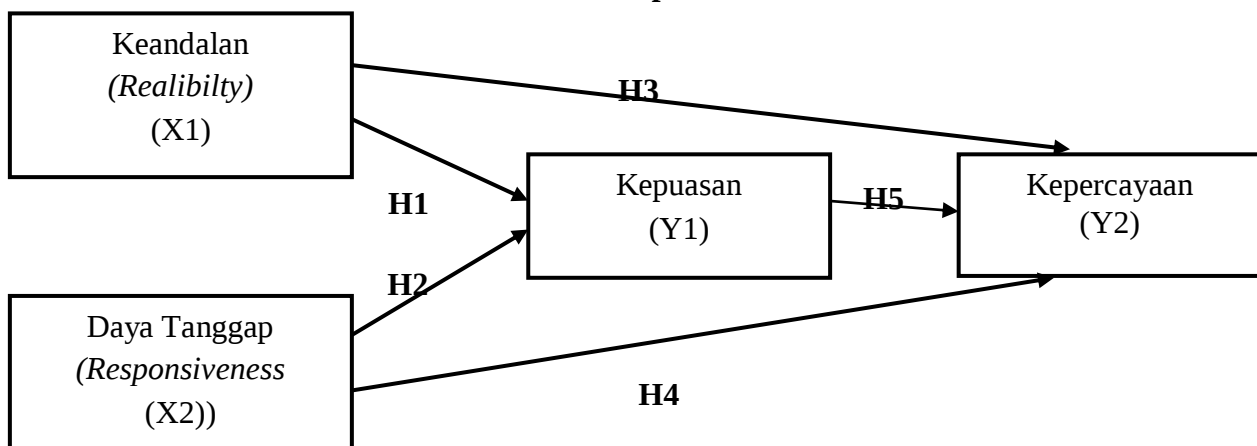
Penelitian Rizqy dan Fathoni (2016) menjelaskan keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Menurut Parasuraman dalam Rizky dan Fathony (2016) keandalan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan konsumen. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau konsumen minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

Daya Tanggap

Menurut Irawan (2004) dalam Fredy (2015) daya tanggap atau *responsivines* adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Penelitian Rizqy dan Fathoni (2016) menjelaskan daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Model Empiris

**Gambar II-2
Model Empiris**



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus dibuktikan dengan kebenarannya dengan penelitian (Sugiyono, 2004). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Hipotesis 1 : Keandalan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada Program Layanan samsat cepat di Kantor Samsat Kebumen
2. Hipotesis 2 : Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat pada Program Layanan Samsat cepat di Kantor Samsat Kebumen
3. Hipotesis 3 : Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat pada Program Layanan Samsat Cepat di Kantor Samsat Kebumen

4. Hipotesis 4 : Daya Tanggap berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat pada Program Layanan Samsat Cepat di Kantor samsat kebumen
5. Hipotesis 5 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan masyarakat pada Program Layanan Samsat Cepat di Kantor Samsat Kebumen

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek pada penelitian ini adalah variabel keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai variabel bebas (X). Kepuasan sebagai variabel *intervening* dan Kepercayaan sebagai variabel terikat (Y).

Subyek dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada program Layanan Samsat Cepat di Kantor SAMSAT Kebumen.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:80). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) pada program Layanan Samsat Cepat di Kantor SAMSAT Kebumen.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang menjadi subyek penelitian tersebut (Sugiyono, 2010:81). Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasinya, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, penulis belum mengetahui berapa jumlah populasi dari wilayah tersebut. Karena jumlah populasinya belum diketahui maka teknik sampling yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teori Umar (2000:150), sehingga dapat ditentukan jumlah sampel yang diambil sejumlah 100 responden. Hal ini dikarenakan

sampel yang dapat memenuhi syarat pengambilan sampel minimal 96 orang. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sejumlah 100 orang. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih dari batas minimal.

Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif diperoleh dari hasil jawaban kuesioner, jumlah responden, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan sebagainya. Data yang diperoleh melalui analisis deskriptif ini dilakukan dengan cara-cara penyajiannya dalam bentuk tabel.

Analisis statistika digunakan untuk menganalisis data dari hasil jawaban kuesioner dengan menggunakan metode-metode statistik.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksudkan (Simamora, 2004:172).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Simamora, 2004:177).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013:106). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat menggunakan *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF)

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari suatu pengamatan kepengamatan lain (Ghozali, 2011).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Maka regresi yang baik adalah yang mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2013:163).

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Robert D. Rutherford (1993) dalam Jonathan Sarwono (2007), analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara langsung. Koefisien jalur adalah koefisien regresi standar (standar z) yang menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap dependen yang telah tersusun dalam diagram jalur.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Santoso (2001 : 119) nilai koefisien determinasi menunjukkan berapa besar presentase variasi dalam variabel dependen yang dapat di jelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai R^2 berada antara 0 dan 1 jika nilai R^2 semakin mendekati satu artinya semakin besar variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel dependen.

Analisis Korelasi

Analisa korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Korelasi dilambangkan dengan r dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq 1$). Apabila $r = -1$ artinya korelasi negative sempurna $r = 0$ artinya korelasi sangat kuat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikan	Keterangan
X1.1	0,641	0,1966	0,000	Valid
X1.2	0,692	0,1966	0,000	Valid
X1.3	0,739	0,1966	0,000	Valid
X1.4	0,757	0,1966	0,000	Valid
X2.1	0,845	0,1966	0,000	Valid
X2.2	0,682	0,1966	0,000	Valid
X2.3	0,776	0,1966	0,000	Valid
Y1.1	0,914	0,1966	0,000	Valid
Y1.2	0,872	0,1966	0,000	Valid

Y1.3	0,840	0,1966	0,000	Valid
Y1.4	0,749	0,1966	0,000	Valid
Y2.1	0,523	0,1966	0,000	Valid
Y2.2	0,884	0,1966	0,000	Valid
Y2.3	0,893	0,1966	0,000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,1966) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga semua item pertanyaan yang dipakai pada semua variabel dinyatakan valid (sah).

Uji Reliabilitas

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Penerimaan	Status
1.	Keandalan	0,667	0,60	Reliabel
2.	Daya Tanggap	0,651	0,60	Reliabel
3.	Kepuasan	0,865	0,60	Reliabel
4.	Kepercayaan	0,658	0,60	Reliabel

Sumber :Data Primer diolah, tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel yang dipakai dalam penelitian ini dinyatakan reliabel (andal) karena nilai r alpha $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Tabel 3 : Hasil Multikolinearitas Sub Struktural I

Coefficients^a

No.	Variabel	Colinieritas Statistik	
		Tolerance	VIF
1.	Keandalan	0,999	1.001
2.	Daya Tanggap	0,999	1.001

Sumber :Data Primer Diolah, Tahun 2017

Tabel 4 : Hasil Multikolinieritas Sub Struktural II

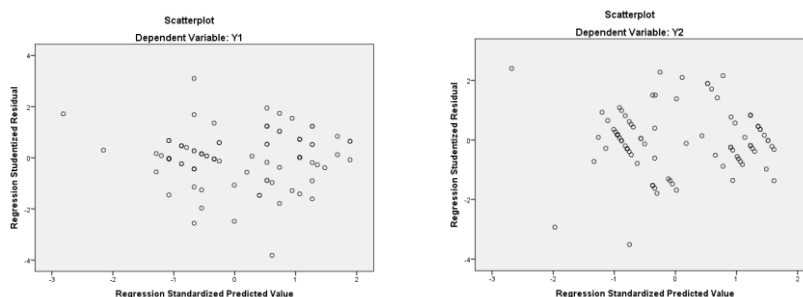
Coefficient^a

No.	Variabel	Colinieritas Statistik	
		Tolerance	VIF
1.	Keandalan	0,991	1.009
2.	Daya Tanggap	0,338	2.962
3.	Krepuasan	0,338	2.959

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2017

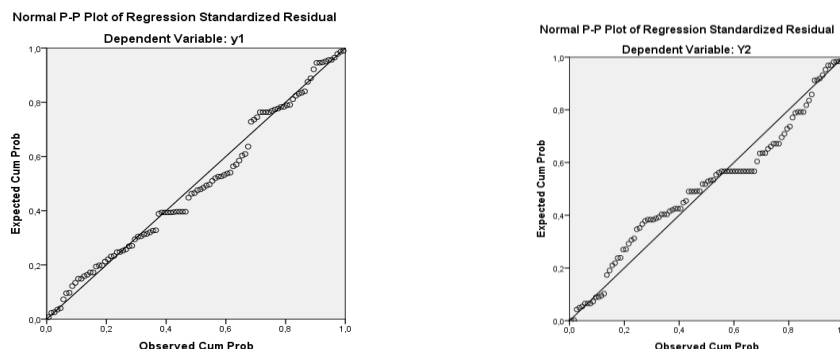
Berdasarkan tabel *coefficient* diatas dapat dijelaskan bahwa pada bagian *Colinieritas Statistik* menunjukkan angka VIF tidak lebih besar dari 10 dan *tolerance* lebih dari 0,10. Hasil tersebut dapat diketahui bahwa model regresi substruktural I dan II ini tidak terdapat multikolinieritas, sehingga model dapat dipakai.

Gambar I : Hasil Heterokedastisitas Sub Struktural I & II



Berdasarkan gambar grafik heterokedastisitas diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) dan tidak ada pola yang jelas. Berdasarkan asumsi dari Ghazali (2009:126), maka dapat disimpulkan model regresi substruktural I dan II uji heterokedastisitas dalam penelitian ini adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar II : Hasil Uji Normalitas Sub Struktural I & II



Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa uji normalitas substruktural I data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Berdasarkan Ghazali (2006:147), dapat dikatakan uji normalitas substruktural I, maka model memenuhi asumsi normalitas.

Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Substruktural I

Dari hasil perhitungan untuk variabel *keandalan* menunjukan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *daya tanggap* (X1) sebesar $0,403 > 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $-840 < t_{tabel}$ sebesar 1,984 maka maka keandalan tidak

berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan dan H0 diterima sedangkan H1 ditolak. Dari hasil perhitungan untuk variabel *daya tanggap* menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *daya tanggap* (X2) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $13,781 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$, maka *daya tanggap* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan dan H0 ditolak sedangkan H2 diterima.

Substruktural II

Dari hasil perhitungan untuk variabel *keandalan* menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *keandalan* (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $6,715 > t_{tabel}$ sebesar $1,985$ maka *keandalan* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepercayaan dan H0 ditolak sedangkan H3 diterima. Dari hasil perhitungan untuk variabel *daya tanggap* probabilitas signifikansi untuk variabel *daya tanggap* (X2) sebesar $0,001 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $3,518 < t_{tabel}$ sebesar $1,985$ maka *daya tanggap* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepercayaan dan H0 ditolak sedangkan H4 diterima. Dari hasil perhitungan untuk variabel *kepuasan* menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel *kepuasan* (Y1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $5,770 > t_{tabel}$ sebesar $1,985$ maka *kepuasan* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepercayaan dan H0 ditolak sedangkan H5 diterima..

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5 : Hasil Koefisien Determinasi Substruktural I

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.655	1.06501

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2017

Berdasarkan Ghazali (2006:90), R^2 diambil dari kolom *Adjusted R Square* tabel 5 di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R2* substruktural I sebesar $0,655$ artinya $65,5\%$ variabel *kepuasan* dapat dijelaskan oleh variabel *keandalan* dan *daya tanggap*, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 65,5\%)$ atau $34,5\%$ dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Tabel 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.744	.736	.61733

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2017

Berdasarkan Ghazali (2006:90), R^2 diambil dari kolom *Adjusted R Square* tabel 6 di atas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R2* substruktural II sebesar 0,736 artinya 73,6% variabel *kepercayaan* dapat dijelaskan oleh variabel *keandalan*, *daya tanggap* dan *kepuasan* sedangkan sisanya sebesar (100% - 73,6%) atau 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan, maka angka korelasi antara *keandalan* (X_1) dan *daya tanggap* (X_2) sebesar 0,037 ini berarti hubungan korelasi antara keandalan dan daya tanggap cukup. Korelasi antara keduanya variabel tersebut tidak signifikan karena angka signifikansi yang diperoleh sebesar $0,718 > 0,05$, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Analisis Jalur (Path Analysis)

Persamaan substruktural terdiri dari dua persamaan dimana X_1 dan X_2 adalah variabel eksogen (bebas), Y_1 adalah variabel intervening dan Y_2 adalah variabel endogen (terikat).

Persamaan Substruktural I sebagai berikut :

Tabel 7 : Hasil Uji Regresi Substruktural I

No.	Notasi	Koefisien Regresi
1.	p1	-0,050
2.	p2	0,814
3.	ϵ_1	0,581

Sumber : Data primer diolah, tahun 2017

$$Y_1 = -0,050X_1 + 0,814X_2 + \epsilon_1$$

Mencari ϵ_1 (error) berdasarkan sesuai Ghazali (2011:254), yaitu :

$$\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,662} = 0,581$$

Kemudian nilai-nilai p1, p2, dan ϵ_1 dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

- a. Koefisien regresi variabel keandalan (p_1) = -0,050

Koefisien regresi untuk X_1 sebesar -0,050 artinya setiap penambahan 1 satuan skala likert pada variabel keandalan (X_1), maka akan menambah kepuasan sebesar -0,050.

- b. Koefisien regresi variabel daya tanggap (p_2) = 0,814

Koefisien regresi untuk X_2 sebesar 0,814 artinya setiap penambahan 1 satuan skala likert pada variabel daya tanggap (X_2), maka akan menambah kepuasan sebesar 0,814.

2. Error (ϵ_1)

Error (ϵ_1) sebesar 0,581 menunjukkan kepuasan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel keandalan (X_1) dan daya tanggap (X_2) diabaikan atau sama dengan nol.

Persamaan substruktural II sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,348 + 0,313 + 0,513 + 0,505$$

Adapun hasil dari perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.00 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8 : Hasil Uji Regresi Substruktural II

No.	Notasi	Koefisien Regresi
1.	p_1	0,348
2.	p_2	0,313
3.	p_3	0,513
4.	ϵ_2	0,505

Sumber : Data primer diolah, tahun 2017

Mencari ϵ_2 (error) berdasarkan sesuai Ghazali (2011:254), yaitu :

$$\epsilon_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,744} = 0,505$$

Kemudian nilai-nilai p_1 , p_2 , p_3 dan ϵ_2 dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

- a. Koefisien regresi variabel keandalan (p_1) = 0,348

Koefisien regresi untuk X_1 sebesar 0,348 artinya setiap penambahan 1 satuan skala likert pada variabel keandalan (X_1), maka akan menambah kepercayaan sebesar 0,348.

- b. Koefisien regresi variabel daya tanggap (p_2) = 0,313

Koefisien regresi untuk X_2 sebesar 0,313 artinya setiap penambahan 1 satuan skala likert pada variabel daya tanggap (X_2), maka akan menambah kepercayaan sebesar 0,041.

- c. Koefisien regresi variabel kepuasan (p_3) = 0,513

Koefisien regresi untuk Y_1 sebesar 0,235 artinya setiap penambahan 1 satuan skala likert pada variabel kepuasan (Y_1), maka akan menambah kepercayaan sebesar 0,235.

2. Error (ϵ_2)

Error (ϵ_2) sebesar 0,505 menunjukkan kepercayaan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2) dan kepuasan (Y_1) diabaikan atau sama dengan nol.

Perhitungan Pengaruh

Perhitungan pengaruh terdiri atas pengaruh langsung dan tidak langsung sebagai berikut :

1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau *DE*)

Variabel		Pengaruh Langsung
Keandalan	→ Kepuasan	-0,050
Daya Tanggap	→ Kepuasan	0,814
Keandalan	→ Kepercayaan	0,348
Daya Tanggap	→ Kepercayaan	0,313
Kepuasan	→ Kepercayaan	0,513

2. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau *IE*)

Variabel		Pengaruh Tidak Langsung
Keandalan	→ Kepercayaan → Kepuasan	-0,02565
Daya Tanggap	→ Kepercayaan → Kepuasan	0,417582

3. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Variabel		Pengaruh Total
Keandalan	→ Kepercayaan → Kepuasan	0,463
Daya Tanggap	→ Kepercayaan → Kepuasan	1,327
Keandalan	→ Kepercayaan	0,348
Daya Tanggap	→ Kepercayaan	0,313
Kepuasan	→ Kepercayaan	0,513

Implikasi Manajerial

a. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan

Pengujian hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai sebesar -0,050 atau -05,0% dengan t_{hitung} sebesar -840 < dari t_{tabel} 1,984 dan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,403 > 0,05, maka keputusannya ialah hipotesis ditolak dan variabel keandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. *Adjusted R²* (koefisien determinasi) substruktural I sebesar 0,655 artinya 65,5% variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh independen, sedangkan sisanya sebesar (100% - 65,5%) atau 34,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

b. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan

Pengujian hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh sebesar 0,814 atau 81,4% dengan angka t_{hitung} sebesar 13,781 > t_{tabel} sebesar 1,984, dan probabilitas signifikansi untuk variabel daya tanggap

(X2) sebesar $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan. *Adjusted R2* (koefisien determinasi) substruktural I sebesar 0,655 artinya 65,5% variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh independen, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 47,8\%)$ atau 34,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

c. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepercayaan

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepercayaan. Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh sebesar 0,348 atau 34,8% dengan angka t_{hitung} sebesar $6,715 > t_{tabel}$ sebesar 1,985, dan probabilitas signifikansi untuk variabel keandalan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ maka keputusannya adalah keandalan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan. *Adjusted R2* substruktural II sebesar 0,736 artinya 73,6% variabel kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel independen sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 73,6\%)$ atau 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

d. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepercayaan

Pengujian hipotesis keempat dilakukan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepercayaan. Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh sebesar 0,313 atau 31,3% dengan angka t_{hitung} sebesar $3,518 < t_{tabel}$ sebesar 1,985, dan probabilitas signifikansi untuk variabel daya tanggap (X2) sebesar $0,001 > 0,05$ maka keputusannya adalah daya tanggap berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan. *Adjusted R2* substruktural II sebesar 0,736 artinya 73,6% variabel kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel independen sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 73,6\%)$ atau 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

e. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan

Pengujian hipotesis kelima dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan. Berdasarkan hasil uji t yang diperoleh sebesar 0,513 atau 51,3% dengan angka t_{hitung} sebesar $5,770 > t_{tabel}$ sebesar 1,985, dan probabilitas signifikansi untuk variabel kepuasan (Y1) sebesar $0,000 > 0,05$ maka keputusannya adalah kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan. *Adjusted R2* substruktural II sebesar 0,736 artinya 73,6% variabel kepercayaan dapat dijelaskan oleh variabel independen dan *intervening* sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 73,6\%)$ atau 26,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Semua butir/data pada variabel keandalan, daya tanggap, kepuasan dan kepercayaan dikatakan valid (sah) dan reliabel (andal).
2. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden perempuan sebesar 53% dan laki-laki 47%.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial keandalan terhadap kepuasan dengan probabilitas signifikansi $0,403 > 0,05$ dan hasil perhitungan sebesar -0,050 atau 0,5%.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial daya tanggap terhadap kepuasan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan sebesar 0,814 atau 81,4%.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial keandalan terhadap kepercayaan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan sebesar 0,348 atau 34,8%.
6. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial daya tanggap terhadap kepercayaan dengan probabilitas signifikansi $0,001 > 0,05$ dan hasil perhitungan sebesar 0,313 atau 31,3%. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial kepuasan terhadap kepercayaan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan sebesar 0,513 atau 51,3%.
7. Angka korelasi antara keandalan (X_1) dan daya tanggap (X_2) sebesar 0,037 ini berarti hubungan korelasi antara keandalan dan daya tanggap cukup. Korelasi antara kedua variabel tersebut tidak signifikan karena angka signifikansi yang diperoleh sebesar $0,718 > 0,05$, maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

Saran

1. Keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan untuk bisa mempertanggung jawabkan kemampuan pegawai/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya wajib pajak pada program layanan SAMSAT Kebumen. Saran yang dapat diberikan oleh penulis sebagai berikut:
 - a. Pihak SAMSAT Kebumen harus lebih meningkatkan kemampuan dan kualitas pegawai seperti pertanggungjawaban dalam penanganan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
 - b. Dengan mengikutsertakan pegawai dalam diklat yang diadakan oleh BPPD Pusat Provinsi dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan.
2. Daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan dan kepercayaan. Berdasarkan analisa tersebut, saran yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah

Pegawai/karyawan sebaiknya tetap bisa mempertahankan kecepatan dan siap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan. Berdasarkan analisa tersebut saran yang dapat diberikan perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan harapan yang diinginkan khususnya masalah atau keluhan wajib pajak.

Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti yang lain untuk meneliti variabel-variabel lain yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat sehingga lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Kantor SAMSAT Kebumen.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada variabel keandalan, daya tanggap, kepuasan dan kepercayaan di Kantor SAMSAT Kebumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, dkk. 2012. Jurnal Equilibrium Vol 1 No.1 ISSN : 2089-2152. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Salesman Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Kalbe Farma Trading dan Distributor Di Kota Palopo.*
- Andayani, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PD. BPR BKK Kebumen Cabang Adimulyo. Skripsi Sarjana Ekonomi (tidak dipublikasikan). Kebumen : STIE Putra Bangsa
- Diza, Farah dkk. Jurnal EMBA Vol 4 No.1. ISSN : 2303-1174. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado).* Manado : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Fidianto, Fredy. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Wisata Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Pada Obyek Wisata Bromo Purbolinggo.* Skripsi dipublikasikan Universitas Jember.
- Gasperzs, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industry Jasa.* Jakarta : gramedia
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Non-Parametrik.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____.2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Edisi Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____.2011. *Aplikasi Analisis Multivator dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____.2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Kotler, Philip . 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid I*. Edisi Kesembilan. Jakarta : Prenhalindo
- Kotler, Philip . 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)* Terjemahan Fandi Tjiptono, Edisi Pertama, Cetak Pertama. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. E-Jurnal Manajemen Unud Vol 5 No.1 ISSN : 2302-8912. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalty Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Udayana Bali.
- Rizky, dkk. 2016. *Jurnal of Management Vol 2 No.2. Pengaruh Kaulitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang : Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Pandanaran Semarang.
- Simamora, Bilson. 2004. *Membongkar Kotak Hitam*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D* . Bandung : Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : CV. Alfabeta
- _____. 2011. *Ekonomika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Suryaatmaja, Arya Nugraha dkk. 2016. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis. ISSN : 2337-3067. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Nasabah*. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana Bali.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran* . Edisi Pertama Yogyakarta : andi offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran* . Edisi Pertama Yogyakarta : andi offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. 2000. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia