



Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian yang saya lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung. Dengan ini saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini secara objektif sesuai dengan apa yang sudah saudara/i alami dan rasakan sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam rangka penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana serta kuisisioner ini sepenuhnya digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini, saya mengucapkan.

Hormat Saya,

Ni Kadek Wahyu Purnadewi



Kuisisioner Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Penghasilan Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung

Kuisisioner ini ditunjukkan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Klungkung. Untuk menciptakan hasil yang maksimal, diharapkan saudara/saudari dapat menjawab pertanyaan dengan jujur.

Responden Identitas

Petunjuk : Berilah tanda silang (x) sesuai dengan data pribadi anda

1. Nama Responden :
2. Asal Kecamatan :

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

Berilah tanda silang (x) pada jawaban saudara/saudari pilih pada lembar yang telah disediakan. Pilihlah yang sesuai dengan pendapat saudara/saudari yang sebenarnya.

Keterangan :

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| STP= Sangat Tidak Penting | STS = Sangat tidak setuju |
| SP = Sangat Penting | TS = Tidak setuju |
| P = Penting | S = Setuju |
| SP = Sangat Penting | SS = Sangat setuju |

Kualitas Pelayanan (X1)

A. Harapan

NO	Daftar Pertanyaan	STP	TP	P	SP
	Berwujud (Tangible)				
1	Ketersediaan fasilitas peralatan yang modern di Kantor SAMSAT.				
2	Ketersediaan brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT				

3	Kerapian penampilan petugas SAMSAT				
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
4	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memberikan informasi pelayanan.				
5	Kehandalan petugas SAMSAT dalam melancarkan prosedur pelayanan.				
6	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memudahkan Teknik pelayanan.				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Kemampuan petugas SAMSAT dalam menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.				
8	Kemampuan petugas SAMSAT menerima dengan baik saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.				
9	Kemampuan petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
10	Keterampilan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
11	Penguasaan teknis Petugas SAMSAT mengenai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.				
12	Kesopanan dan komunikasi baik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
	Empati (<i>Emphaty</i>)				
13	Perhatian petugas SAMSAT kepada wajib pajak yang mengalami masalah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.				
14	Sikap simpatik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
15	Keramahan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan				

B. Perasaan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	Berwujud (<i>Tangible</i>)				
1	Kantor SAMSAT menyediakan fasilitas peralatan yang modern.				
2	Tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.				
3	Petugas SAMSAT memiliki penampilan yang rapi.				
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
4	Petugas SAMSAT handal dalam memberikan informasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.				
5	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur.				
6	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan untuk memperoleh penjelasan yang belum dipahami terkait alur pembayaran pajak.				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.				
8	Petugas SAMSAT menerima saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.				
9	Petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
10	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.				
11	Petugas SAMSAT menguasai teknis peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.				
12	Petugas SAMSAT sopan dan menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.				
	Empati (<i>Emphaty</i>)				
13	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap wajib pajak yang mengalami masalah menjalankan kewajibannya.				
14	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.				
15	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.				

Tingkat Penghasilan (X2)

Berilah tanda silang (x) pada nomor yang sesuai dengan Jumlah tingkat penghasilan yang saudara / saudari terima setiap bulannya :

No	Jumlah penghasilan setiap bulan
1	< Rp 1.500.000
2	Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000
3	Rp 2.500.000 – 3.500.000
4	>Rp 3.500.000

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Saya mentaati peraturan sebagai wajib Pajak Kendaraan Bermotor.				
2	Saya mengisi formulir pajak kendaraan bermotor dengan lengkap dan jelas.				
3	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan yang terdapat di STNK (Surat Tanda Kendaraan bermotor).				
4	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan tepat waktu.				



Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas ini dilakukan pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gianyar yang mendatangi Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar (Kantor SAMSAT Gianyar) untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

NO	Nama
1	I Ketut Buda Yasa
2	I Gusti Ngurah Agus Ricky Aryanata
3	Putu Rahita Sari
4	Putu Eka Anggara
5	I Komang Padma Santika
6	Ida Bagus Putu Surya Manuaba
7	Gusti Ayu Putri
8	I Nyoman Budiana Yasa
9	Komang Agus Suryadi Putra
10	I Gusti Ngurah Agung Trisna Putra
11	Gusti Ayu Indra Yanti
12	I Ketut Bawa
13	I Wayan Adnyana
14	Budi Astawa
15	Ni Luh Ari Agustini
16	I Ketut Heri
17	Ni Luh Putu Eka Hermawati
18	I Ketut Sibir
19	I Komang Yudi Pranata
20	Putu Eka
21	Kadek Ado
22	Putu Purnamayanti
23	Gusti Ayu Sinta Maharani

24	Wayan Gredeg
25	Ida Bagus Putu Arimbawa
26	I Kadek Sutamayasa
27	Putu Mahardika
28	Komang Ayu Sariningsih
29	Kadek Andira Wulandari
30	Ketut Suteja



B. Data Ordinal Kualitas Pelayanan

No Responden	Kualitas Pelayanan																														Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	112
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	106
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	106	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	112	
6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	
8	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	131	
12	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	116	
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	110	
14	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	120	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	105	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	126	
18	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	125	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	
22	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	126	
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	136	
24	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	133	
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139	
26	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	141	
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	143	
28	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	137	
29	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	143	
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	146	

C. Data Ordinal Kepatuhan Wajib Pajak

No Responden	Kepatuhan (Y)				
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	3	3	3	3	12
2	4	3	3	3	13
3	3	4	4	3	14
4	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	16
6	4	3	3	3	13
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	3	3	3	4	13
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	4	4	4	4	16
14	3	4	4	4	15
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	4	4	4	4	16
18	3	3	2	3	11
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	3	4	4	3	14
23	4	4	3	4	15
24	4	4	3	4	15
25	4	3	3	4	14
26	3	4	4	3	14
27	4	4	4	4	16
28	3	3	4	4	14
29	3	3	4	3	13
30	4	4	4	4	16

X9	Pearson Correlation	.463	0,236	-0,048	0,213	.463	0,213	0,279	.400	1	0,289	0,111	0,279	0,219	0,144	0,177	0,196	-0,094	-0,154	0,100	0,238	-0,050	0,084	0,342	.433	0,250	0,095	.433	0,250	.433	0,154	.418
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,209	0,803	0,258	0,010	0,258	0,136	0,029		0,122	0,558	0,136	0,244	0,447	0,350	0,300	0,619	0,416	0,599	0,206	0,793	0,658	0,064	0,017	0,183	0,617	0,017	0,183	0,017	0,416	0,021
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.505	-0,055	.384	0,277	0,208	.431	0,193	0,289	0,289	1	0,354	0,354	.380	.444	0,102	.367	0,055	0,208	0,144	0,110	0,000	0,097	-0,056	0,306	0,144	-0,027	0,167	-0,144	0,167	0,059	.395
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,775	0,036	0,138	0,270	0,017	0,307	0,122	0,122		0,055	0,055	0,038	0,014	0,591	0,046	0,775	0,270	0,447	0,563	1,000	0,609	0,767	0,101	0,447	0,885	0,379	0,447	0,379	0,755	0,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	0,327	0,200	.631	.380	0,327	.558	0,068	.446	0,111	0,354	1	.441	.391	0,354	-0,079	0,234	0,274	0,327	0,279	0,313	.446	.418	0,234	0,354	0,279	0,154	0,193	.446	0,193	0,327	.587
	Sig. (2-tailed)	0,078	0,289	0,000	0,038	0,078	0,001	0,720	0,014	0,558	0,055		0,015	0,033	0,055	0,679	0,212	0,143	0,078	0,136	0,092	0,014	0,021	0,212	0,055	0,136	0,417	0,307	0,014	0,307	0,078	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.499	0,358	0,313	.380	0,327	.380	0,068	0,279	0,279	0,354	.441	1	.391	0,354	0,315	0,234	0,274	.499	0,111	0,313	0,279	.418	0,071	.515	0,279	0,154	0,354	0,279	0,354	.499	.606
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,052	0,092	0,038	0,078	0,038	0,720	0,136	0,136	0,055	0,015		0,033	0,055	0,090	0,212	0,143	0,005	0,558	0,092	0,136	0,021	0,710	0,004	0,136	0,417	0,055	0,136	0,055	0,005	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.406	0,207	0,083	.608	.541	.748	0,244	.614	0,219	.380	.391	.391	1	.633	.465	.429	0,290	0,135	0,088	0,209	0,351	0,296	0,172	0,253	0,088	0,083	0,000	0,088	0,000	0,135	.559
	Sig. (2-tailed)	0,026	0,272	0,661	0,000	0,002	0,000	0,193	0,000	0,244	0,038	0,033	0,033		0,000	0,010	0,018	0,120	0,476	0,645	0,269	0,057	0,112	0,365	0,177	0,645	0,661	1,000	0,645	1,000	0,476	0,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	0,208	0,218	.384	.431	0,356	.431	0,354	.433	0,144	.444	0,354	0,354	.633	1	.612	0,226	0,327	0,356	0,144	0,110	0,144	0,341	0,226	0,306	0,144	0,110	0,028	0,144	0,167	0,208	.547
	Sig. (2-tailed)	0,270	0,247	0,036	0,017	0,053	0,017	0,055	0,017	0,447	0,014	0,055	0,055	0,000		0,000	0,230	0,077	0,053	0,447	0,563	0,447	0,065	0,230	0,101	0,447	0,563	0,884	0,447	0,379	0,270	0,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	0,218	0,301	0,067	0,264	0,218	0,075	0,315	0,354	0,177	0,102	-0,079	0,315	.465	.612	1	0,138	.367	0,218	0,000	0,235	0,000	0,358	0,138	0,102	0,000	0,235	-0,068	0,177	0,102	0,218	.387
	Sig. (2-tailed)	0,247	0,106	0,724	0,159	0,247	0,692	0,090	0,055	0,350	0,591	0,679	0,090	0,010	0,000		0,466	0,046	0,247	1,000	0,210	1,000	0,052	0,466	0,591	1,000	0,210	0,721	0,350	0,591	0,247	0,035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



X23	Pearson Correlation	-0,196	0,296	0,033	0,167	0,257	0,167	0,071	0,342	0,342	-0,056	0,234	0,071	0,172	0,226	0,138	.569	.536	0,257	.636	.591	.636	.648	1	.508	.636	.451	.508	.489	.508	.408	.637	
	Sig. (2-tailed)	0,299	0,113	0,864	0,378	0,171	0,378	0,710	0,064	0,064	0,767	0,212	0,710	0,365	0,230	0,466	0,001	0,002	0,171	0,000	0,001	0,000	0,000		0,004	0,000	0,012	0,004	0,006	0,004	0,025	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X24	Pearson Correlation	0,356	0,218	0,110	0,277	0,356	0,277	0,354	0,289	.433	0,306	0,354	.515	0,253	0,306	0,102	.508	0,327	0,356	.433	.522	.433	.463	.508	1	.722	.384	.444	.433	.583	.505	.716	
	Sig. (2-tailed)	0,053	0,247	0,563	0,138	0,053	0,138	0,055	0,122	0,017	0,101	0,055	0,004	0,177	0,101	0,591	0,004	0,077	0,053	0,017	0,003	0,017	0,010	0,004		0,000	0,036	0,014	0,017	0,001	0,004	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X25	Pearson Correlation	0,154	0,236	-0,048	.373	0,154	0,053	0,111	0,100	0,250	0,144	0,279	0,279	0,088	0,144	0,000	.489	0,331	0,309	.400	.523	.550	.464	.636	.722	1	.381	.577	.400	.577	.772	.620	
	Sig. (2-tailed)	0,416	0,209	0,803	0,042	0,416	0,780	0,558	0,599	0,183	0,447	0,136	0,136	0,645	0,447	1,000	0,006	0,074	0,097	0,029	0,003	0,002	0,010	0,000	0,000		0,038	0,001	0,029	0,001	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X26	Pearson Correlation	0,015	.413	0,186	-0,071	0,015	0,233	0,154	.381	0,095	-0,027	0,154	0,154	0,083	0,110	0,235	0,172	.665	0,308	.523	0,186	.666	.766	.451	.384	.381	1	0,247	.523	.384	.455	.554	
	Sig. (2-tailed)	0,939	0,023	0,326	0,709	0,939	0,215	0,417	0,038	0,617	0,885	0,417	0,417	0,661	0,563	0,210	0,363	0,000	0,097	0,003	0,326	0,000	0,000	0,012	0,036	0,038		0,188	0,003	0,036	0,012	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X27	Pearson Correlation	0,059	0,355	0,110	0,123	0,208	0,123	0,032	0,000	.433	0,167	0,193	0,354	0,000	0,028	-0,068	.508	0,327	0,208	0,289	.384	0,289	0,341	.508	.444	.577	0,247	1	.577	.861	.653	.556	
	Sig. (2-tailed)	0,755	0,055	0,563	0,517	0,270	0,517	0,866	1,000	0,017	0,379	0,307	0,055	1,000	0,884	0,721	0,004	0,077	0,270	0,122	0,036	0,122	0,065	0,004	0,014	0,001	0,188		0,001	0,000	0,000	0,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



X28	Pearson Correlation	0,000	.378	.381	0,053	0,309	0,213	0,279	0,250	0,250	-0,144	.446	0,279	0,088	0,144	0,177	0,342	.472	0,309	.550	.381	.400	.591	.489	.433	.400	.523	.577	1	.722	.617	.647
	Sig. (2-tailed)	1,000	0,039	0,038	0,780	0,097	0,258	0,136	0,183	0,183	0,447	0,014	0,136	0,645	0,447	0,350	0,064	0,008	0,097	0,002	0,038	0,029	0,001	0,006	0,017	0,029	0,003	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X29	Pearson Correlation	0,059	0,355	0,247	0,123	0,356	0,123	0,193	0,144	.433	0,167	0,193	0,354	0,000	0,167	0,102	.508	.464	0,208	.433	.384	0,289	.463	.508	.583	.577	.384	.861	.722	1	.653	.657
	Sig. (2-tailed)	0,755	0,055	0,188	0,517	0,053	0,517	0,307	0,447	0,017	0,379	0,307	0,055	1,000	0,379	0,591	0,004	0,010	0,270	0,017	0,036	0,122	0,010	0,004	0,001	0,001	0,036	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X30	Pearson Correlation	0,206	.467	0,161	.428	0,206	0,099	0,155	0,154	0,154	0,059	0,327	.499	0,135	0,208	0,218	0,257	.408	.365	0,309	.455	.463	.534	.408	.505	.772	.455	.653	.617	.653	1	.669
	Sig. (2-tailed)	0,274	0,009	0,394	0,018	0,274	0,604	0,414	0,416	0,416	0,755	0,078	0,005	0,476	0,270	0,247	0,171	0,025	0,047	0,097	0,012	0,010	0,002	0,025	0,004	0,000	0,012	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total_X	Pearson Correlation	.389	.506	.446	.529	.588	.566	.391	.629	.418	.395	.587	.606	.559	.547	.387	.603	.646	.479	.603	.571	.647	.780	.637	.716	.620	.554	.556	.647	.657	.669	1
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,004	0,014	0,003	0,001	0,001	0,033	0,000	0,021	0,031	0,001	0,000	0,001	0,002	0,035	0,000	0,000	0,007	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,927	30



Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	105,8667	64,395	0,339	0,927
X2	106,1000	63,197	0,458	0,925
X3	106,0000	63,724	0,394	0,926
X4	105,8333	63,454	0,488	0,925
X5	105,8667	62,878	0,549	0,924
X6	105,8333	63,178	0,527	0,924
X7	105,8000	64,579	0,345	0,927
X8	105,9000	62,438	0,592	0,924
X9	105,9000	64,093	0,368	0,926
X10	105,9667	64,171	0,342	0,927
X11	105,8000	63,200	0,551	0,924
X12	105,8000	63,062	0,571	0,924
X13	105,9000	62,438	0,511	0,925
X14	105,9667	62,930	0,502	0,925
X15	105,7667	64,737	0,343	0,926
X16	105,9333	62,547	0,563	0,924
X17	106,0333	62,033	0,608	0,923
X18	105,8667	63,706	0,434	0,926
X19	105,9000	62,645	0,563	0,924
X20	106,0000	62,690	0,527	0,924
X21	105,9000	62,300	0,610	0,923
X22	106,0000	60,207	0,751	0,921
X23	105,9333	62,271	0,600	0,923
X24	105,9667	61,551	0,685	0,922
X25	105,9000	62,507	0,582	0,924
X26	106,0000	62,828	0,509	0,925
X27	105,9667	62,861	0,511	0,925
X28	105,9000	62,300	0,610	0,923
X29	105,9667	62,033	0,620	0,923
X30	105,8667	62,257	0,636	0,923

b. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.508**	0,270	.583**	.738**
	Sig. (2-tailed)		0,004	0,149	0,001	0,000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.508**	1	.699**	.508**	.863**
	Sig. (2-tailed)	0,004		0,000	0,004	0,000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	0,270	.699**	1	.393*	.767**
	Sig. (2-tailed)	0,149	0,000		0,032	0,000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.583**	.508**	.393*	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,004	0,032		0,000
	N	30	30	30	30	30
Total_Y	Pearson Correlation	.738**	.863**	.767**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,793	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	10,8333	1,661	0,537	0,772
Y2	10,8000	1,476	0,741	0,673
Y3	10,8333	1,523	0,546	0,774
Y4	10,8333	1,592	0,603	0,741

E. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan

No Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	0.385	0.361	VALID
2	0.506	0.361	VALID
3	0.446	0.361	VALID
4	0.529	0.361	VALID
5	0.588	0.361	VALID
6	0.566	0.361	VALID
7	0.391	0.361	VALID
8	0.629	0.361	VALID
9	0.418	0.361	VALID
10	0.395	0.361	VALID
11	0.587	0.361	VALID
12	0.606	0.361	VALID
13	0.559	0.361	VALID

14	0.547	0.361	VALID
15	0.387	0.361	VALID
16	0.603	0.361	VALID
17	0.646	0.361	VALID
18	0.479	0.361	VALID
19	0.603	0.361	VALID
20	0.571	0.361	VALID
21	0.647	0.361	VALID
22	0.780	0.361	VALID
23	0.637	0.361	VALID
24	0.716	0.361	VALID
25	0.620	0.361	VALID
26	0.554	0.361	VALID
27	0.556	0.361	VALID
28	0.647	0.361	VALID
29	0.657	0.361	VALID
30	0.669	0.361	VALID

2. Kepatuhan Wajib Pajak

No Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
32	0.738	0,361	VALID
33	0.863	0,361	VALID
34	0.767	0,361	VALID
35	0.781	0,361	VALID

Item pernyataan yang diajukan dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Pada uji validitas ini digunakan $N=30$ sehingga penentuan r tabel menggunakan ketentuan $df=N-2$ atau $df=28$ dan taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,361. Maka jika r hitung $>0,361$ item pernyataan dikatakan valid. Begitu pula sebaliknya, jika r hitung $< 0,361$ maka item pernyataan dikatakan tidak valid.

Dalam validitas ini diketahui bahwa 30 pernyataan dari variable Kualitas Pelayanan (X1) seluruhnya dikatakan valid, 4 pernyataan dari variable Kepatuhan Wajib Pajak seluruhnya dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpa</i>	<i>N of Item</i>
Kualitas Pelayanan	0.927	30
Kepatuhan Wajib Pajak	0.793	4

Suatu Instrumen penelitian dikatakan reliable apabila memiliki *cronbach's alpa* $> 0,60$. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan : $0.927 > 0,60$ (Reliabel)
2. Kepatuhan wajib Pajak : $0.793 > 0,60$ (Reliabel)



Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian setelah uji validitas

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan dilakukannya penelitian yang saya lakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klungkung. Dengan ini saya mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner dibawah ini secara objektif sesuai dengan apa yang sudah saudara/i alami dan rasakan sebagai Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam rangka penyusunan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana serta kuisisioner ini sepenuhnya digunakan untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner ini, saya mengucapkan.

Hormat Saya,

Ni Kadek Wahyu Purnadewi



3	Kerapian penampilan petugas SAMSAT				
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
4	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memberikan informasi pelayanan.				
5	Kehandalan petugas SAMSAT dalam melancarkan prosedur pelayanan.				
6	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memudahkan Teknik pelayanan.				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Kemampuan petugas SAMSAT dalam menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.				
8	Kemampuan petugas SAMSAT menerima dengan baik saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.				
9	Kemampuan petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
10	Keterampilan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
11	Penguasaan teknis Petugas SAMSAT mengenai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.				
12	Kesopanan dan komunikasi baik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
	Empati (<i>Emphaty</i>)				
13	Perhatian petugas SAMSAT kepada wajib pajak yang mengalami masalah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.				
14	Sikap simpatik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.				
15	Keramahan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan				

D. Perasaan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	Berwujud (<i>Tangible</i>)				
1	Kantor SAMSAT menyediakan fasilitas peralatan yang modern.				
2	Tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.				
3	Petugas SAMSAT memiliki penampilan yang rapi.				
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
4	Petugas SAMSAT handal dalam memberikan informasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.				
5	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur.				
6	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan untuk memperoleh penjelasan yang belum dipahami terkait alur pembayaran pajak.				
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
7	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.				
8	Petugas SAMSAT menerima saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.				
9	Petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
10	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.				
11	Petugas SAMSAT menguasai teknis peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.				
12	Petugas SAMSAT sopan dan menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.				
	Empati (<i>Emphaty</i>)				
13	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap wajib pajak yang mengalami masalah menjalankan kewajibannya.				
14	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.				
15	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.				

Tingkat Penghasilan (X2)

Berilah tanda silang (x) pada nomor yang sesuai dengan Jumlah tingkat penghasilan yang saudara / saudara terima setiap bulannya :

No	Jumlah penghasilan setiap bulan
1	< Rp 1.500.000
2	Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000
3	Rp 2.500.000 – 3.500.000
4	>Rp 3.500.000

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
1	Saya mentaati peraturan sebagai wajib Pajak Kendaraan Bermotor.				
2	Saya mengisi formulir pajak kendaraan bermotor dengan lengkap dan jelas.				
3	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor sesuai dengan yang terdapat di STNK (Surat Tanda Kendaraan bermotor).				
4	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan tepat waktu.				



Lampiran 3 : Uji Asumsi Klasik

A. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah terpenuhinya syarat-syarat yang diperlukan suatu data agar dapat dianalisis. Dalam uji asumsi klasik dilakukan beberapa uji yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji linieritas. Berikut hasil pengujian yang dilakukan dalam uji asumsi klasik

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan program IBM SPSS Statistic 26, dengan ketentuan :

- a. Jika nilai *Asymp. Sig.* $\geq 0,05$ maka data terdistribusi dengan normal.
- b. Jika nilai *Asymp Sig.* $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan normal.

Tabel 1.1 *Output* Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		399
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91040493
Most Extreme Differences	Absolute	.042
	Positive	.042
	Negative	-.040
Test Statistic		.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil *output* SPSS

Terlihat pada tabel 1.1 nilai signifikansi sebesar $0,083 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal dan lolos uji normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent (variabel X). model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistic 26* untuk menguji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Toleran Value*, dengan ketentuan berikut.

- a. Jika $VIF \geq 10$ dan nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ maka data terjadi multikolinearitas.
- b. Jika $VIF \leq 10$ dan nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 1.2 Output Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.874	1.265		-.691	.490		
	Kualitas Pelayanan	.110	.012	.371	8.976	.000	.988	1.012
	Tingkat Penghasilan	.921	.095	.401	9.690	.000	.988	1.012

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil *output SPSS*

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel tingkat penghasilan (X2) adalah $1,012 < 10$ dan nilai

tolerance value $0,988 > 0,1$ sehingga data tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tau tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Pada penelitian ini uji asumsi klasik heterokedastisitas menggunakan uji *Glejser* dengan kriteria berikut.

- a. Jika nilai *sig.* $> 0,05$ maka, simpulannya tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada model regresi.
- b. Jika nilai *sig.* $< 0,05$ maka, simpulannya terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

c. Tabel 1.3 *Output* Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.041	.875		2.334	.020
	Kualitas Pelayanan (X1)	-.106	.008	-.034	-.672	.502
	Tingkat Penghasilan (X2)	.024	.079	.015	.304	.762

a. Dependent Variable: RES2

Terlihat pada tabel 1.3 nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan yaitu $0,502 > 0,05$ dan nilai signifikansi untuk variabel tingkat penghasilan $0,762 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak tidak terjadi

masalah heterokedastisitas, ini dibuktikan dengan nilai signifikansi kedua variabel bebas lebih besar dari 0,05.



Lampiran 04 : Tabel Frekuensi Penelitian

X1.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	.8	.8	.8
	Penting	248	62.2	62.2	62.9
	Sangat Penting	148	37.1	37.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	236	59.1	59.1	59.1
	Sangat Penting	163	40.9	40.9	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	240	60.2	60.2	60.2
	Sangat Penting	159	39.8	39.8	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	176	44.1	44.1	44.1
	Sangat Penting	223	55.9	55.9	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	181	45.4	45.4	45.4
	Sangat Penting	218	54.6	54.6	100.0

	Total	399	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

X1.2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	3	.8	.8	.8
	Penting	207	51.9	51.9	52.6
	Sangat Penting	189	47.4	47.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	9	2.3	2.3	2.3
	Penting	213	53.4	53.4	55.6
	Sangat Penting	177	44.4	44.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	241	60.4	60.4	60.4
	Sangat Penting	158	39.6	39.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	218	54.6	54.6	54.6
	Sangat Penting	181	45.4	45.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.4.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	190	47.6	47.6	47.6
	Sangat Penting	209	52.4	52.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.4.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	.3	.3	.3
	Penting	204	51.1	51.1	51.4
	Sangat Penting	194	48.6	48.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.4.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	.3	.3	.3
	Penting	196	49.1	49.1	49.4
	Sangat Penting	202	50.6	50.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.5.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	1	.3	.3	.3
	Penting	229	57.4	57.4	57.6
	Sangat Penting	169	42.4	42.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.5.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Penting	4	1.0	1.0	1.0

	Penting	176	44.1	44.1	45.1
	Sangat Penting	219	54.9	54.9	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1.5.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	182	45.6	45.6	45.6
	Sangat Penting	217	54.4	54.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
	Setuju	203	50.9	50.9	51.6
	Sangat Setuju	193	48.4	48.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
	Setuju	210	52.6	52.6	53.4
	Sangat Setuju	186	46.6	46.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	211	52.9	52.9	52.9
	Sangat Setuju	188	47.1	47.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	2.8	2.8	2.8
	Setuju	184	46.1	46.1	48.9

	Sangat Setuju	204	51.1	51.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	1.5	1.5	1.5
	Setuju	206	51.6	51.6	53.1
	Sangat Setuju	187	46.9	46.9	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	3.5	3.5	3.5
	Setuju	208	52.1	52.1	55.6
	Sangat Setuju	177	44.4	44.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	2.3	2.3	2.3
	Setuju	224	56.1	56.1	58.4
	Sangat Setuju	166	41.6	41.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	2.3	2.3	2.3
	Setuju	234	58.6	58.6	60.9
	Sangat Setuju	156	39.1	39.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	3.0	3.0	3.0
	Setuju	186	46.6	46.6	49.6

	Sangat Setuju	201	50.4	50.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.4.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	3.3	3.3	3.3
	Setuju	201	50.4	50.4	53.6
	Sangat Setuju	185	46.4	46.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.4.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	2.5	2.5	2.5
	Setuju	208	52.1	52.1	54.6
	Sangat Setuju	181	45.4	45.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.4.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	2.0	2.0	2.0
	Setuju	234	58.6	58.6	60.7
	Sangat Setuju	157	39.3	39.3	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.5.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	2.3	2.3	2.3
	Setuju	232	58.1	58.1	60.4
	Sangat Setuju	158	39.6	39.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P.5.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak Setuju	8	2.0	2.0	2.0
	Setuju	233	58.4	58.4	60.4
	Sangat Setuju	158	39.6	39.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X1P5.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	1.0	1.0	1.0
	Setuju	198	49.6	49.6	50.6
	Sangat Setuju	197	49.4	49.4	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.500.000	66	16.5	16.5	16.5
	Rp 1.500.000 - Rp 2.500.000	67	16.8	16.8	33.3
	Rp 2.500.000 - Rp 3.500.000	150	37.6	37.6	70.9
	> Rp 3.500.000	116	29.1	29.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

TotalX2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	66	16.5	16.5	16.5
	2.00	67	16.8	16.8	33.3
	3.00	150	37.6	37.6	70.9
	4.00	116	29.1	29.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	26	6.5	6.5	7.8
	Setuju	224	56.1	56.1	63.9

	Sangat Setuju	144	36.1	36.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	21	5.3	5.3	6.5
	Setuju	231	57.9	57.9	64.4
	Sangat Setuju	142	35.6	35.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	16	4.0	4.0	6.0
	Setuju	221	55.4	55.4	61.4
	Sangat Setuju	154	38.6	38.6	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	38	9.5	9.5	10.8
	Setuju	188	47.1	47.1	57.9
	Sangat Setuju	168	42.1	42.1	100.0
	Total	399	100.0	100.0	

Lampiran 05 : Rekapitulasi Skor Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1) dan Kriteria Skor

A. Rekapitulasi Skor

Kualitas Pelayanan (X1) Harapan							
NO	Daftar Pertanyaan	STP	TP	P	SP	N	Skor
		1	2	3	4		
Berwujud (<i>Tangible</i>)							
1	Ketersediaan fasilitas peralatan yang modern di Kantor SAMSAT.		3	248	148	399	1.342
2	Ketersediaan brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT			236	163	399	1.360
3	Kerapian penampilan petugas SAMSAT			240	159	399	1.356
Total Skor							4.058
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
4	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memberikan informasi pelayanan.			176	223	399	1.420
5	Kehandalan petugas SAMSAT dalam melancarkan prosedur pelayanan.			181	218	399	1.415
6	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memudahkan Teknik pelayanan.		3	207	189	399	1.383
Total Skor							4.218
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
7	Kemampuan petugas SAMSAT dalam menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.		9	213	177	399	1.365
8	Kemampuan petugas SAMSAT menerima dengan baik saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.			241	158	399	1.355
9	Kemampuan petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.			218	181	399	1.378
Total Skor							4.098
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
10	Keterampilan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.			190	209	399	1.406
11	Penguasaan teknis Petugas SAMSAT mengenai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.		1	204	194	399	1.390
12	Kesopanan dan komunikasi baik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.		1	196	202	399	1.398

Total Skor							4.194
	Empati (<i>Empathy</i>)						
13	Perhatian petugas SAMSAT kepada wajib pajak yang mengalami masalah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.		1	229	169	399	1.365
14	Sikap simpatik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.		4	176	219	399	1.412
15	Keramahan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan			182	217	399	1.414
Total Skor							4.191

Kualitas Pelayanan (X2) Perasaan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	N	Skor
		1	2	3	4		
Berwujud (<i>Tangible</i>)							
1	Kantor SAMSAT menyediakan fasilitas peralatan yang modern.		3	203	193	399	1.387
2	Tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.		3	210	186	399	1.380
3	Petugas SAMSAT memiliki penampilan yang rapi.			211	188	399	1.385
Skor Total							4.152
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
4	Petugas SAMSAT handal dalam memberikan informasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.		11	184	204	399	1.390
5	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur.		6	206	187	399	1.378
6	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan untuk memperoleh penjelasan yang belum dipahami terkait alur pembayaran pajak.		14	208	177	399	1.360
Skor Total							4.128
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
7	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.		9	244	166	419	1.414
8	Petugas SAMSAT menerima saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.		9	234	156	399	1.344
9	Petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.		12	186	201	399	1.386

Skor Total							4.144
Jaminan (Assurance)							
10	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.		13	201	185	399	1.369
11	Petugas SAMSAT menguasai teknis peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.		10	208	181	399	1.368
12	Petugas SAMSAT sopan dan menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.		8	234	157	399	1.346
Skor Total							4.083
Empati (Empathy)							
13	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap wajib pajak yang mengalami masalah menjalankan kewajiban perpajakannya.		9	232	158	399	1.346
14	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.		8	233	158	399	1.347
15	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.		4	198	197	399	1.390
Skor Total							4.083

B. Kriteria Total Skor Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Emphaty* dan *Asurance*.

Rentang Skor	Kategori
3.889-4.788	Sangat Baik
2.990-3.888	Baik
2.091-2.989	Tidak Baik
1.192-2091	Sangat Tidak Baik

C. Kriteria Total hasil Skor Kualitas Pelayanan

Rentang Skor	Kategori
0,75 - 1	Sangat Baik
0,5 – 0,74	Baik
0,25 – 0,49	Tidak Baik
0 – 0,24	Sangat Tidak Baik

Lampiran 6 : Rekapitulasi Tabel Frekuensi Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan (X1) Harapan								
NO	Daftar Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Skor	Rata- Rata	Skor Persepsi
		1	2	3	4			
Berwujud (Tangible)								
1	Ketersediaan fasilitas peralatan yang modern di Kantor SAMSAT.		0.75	62.16	37.09	1342	3.36	84.09
2	Ketersediaan brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT			59.15	40.85	1360	3.41	85.21
3	Kerapian penampilan petugas SAMSAT			60.15	39.85	1356	3.40	84.96
	Rerata		0.75	60.48	39.26	4058	3.39	84.75
Kehandalan (Reliability)								
4	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memberikan informasi pelayanan.			44.11	55.89	1420	3.56	88.97
5	Kehandalan petugas SAMSAT dalam melancarkan prosedur pelayanan.			45.36	54.64	1415	3.55	88.66
6	Kehandalan petugas SAMSAT dalam memudahkan Teknik pelayanan.		0.75	51.88	47.37	1383	3.47	86.65
	Rerata		0.75	47.12	52.63	4218	3.52	88.10
Daya Tanggap (Responsiveness)								
7	Kemampuan petugas SAMSAT dalam menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.		2.26	53.38	44.36	1365	3.42	85.53

8	Kemampuan petugas SAMSAT menerima dengan baik saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.			60.40	39.60	1355	3.40	84.90
9	Kemampuan petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.			54.64	45.36	1378	3.45	86.34
Rerata			2.26	56.14	43.11	4098	3.42	85.59
Jaminan (Assurance)								
10	Keterampilan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.			47.62	52.38	1406	3.52	88.10
11	Penguasaan teknis Petugas SAMSAT mengenai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.		0.25	51.13	48.62	1390	3.48	87.09
12	Kesopanan dan komunikasi baik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.		0.25	49.12	50.63	1398	3.50	87.59
Rerata			0.25	49.29	50.54	4194	3.50	87.59
Empati (Empathy)								
13	Perhatian petugas SAMSAT kepada wajib pajak yang mengalami masalah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.		0.25	57.39	42.36	1365	3.42	85.53
14	Sikap simpatik petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan.		1.00	44.11	54.89	1412	3.54	88.60
15	Keramahan petugas SAMSAT dalam memberikan pelayanan			45.61	54.39	1414	3.54	88.60

Rerata			0.63	49.04	50.54	4191	3.50	87.57
Kualitas Pelayanan (X2) Perasaan								
NO	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS	Skor	Rata-rata	Skor Persepsi
		1	2	3	4			
Berwujud (Tangible)								
1	Kantor SAMSAT menyediakan fasilitas peralatan yang modern.		0.75	50.88	48.37	1387	3.48	86.90
2	Tersedia brosur/leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.		0.75	52.63	46.62	1380	3.46	86.47
3	Petugas SAMSAT memiliki penampilan yang rapi.			52.88	47.12	1385	3.47	86.78
Rerata			0.75	52.13	47.37	4152	3.47	86.72
Kehandalan (Reliability)								
4	Petugas SAMSAT handal dalam memberikan informasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.		2.76	46.12	51.13	1390	3.48	87.09
5	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur.		1.50	51.63	46.87	1378	3.45	86.34
6	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan untuk memperoleh penjelasan yang belum dipahami terkait alur pembayaran pajak.		3.51	52.13	44.36	1360	3.41	85.21
Rerata			2.59	49.96	47.45	4128	3.45	86.22
Daya Tanggap (Responsiveness)								
7	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan		2.26	61.15	41.60	1414	3.54	88.60

	setiap masalah dengan cepat.							
8	Petugas SAMSAT menerima saran yang diberikan wajib pajak kendaraan bermotor.		2.26	58.65	39.10	1344	3.37	84.21
9	Petugas SAMSAT menerima kritik yang diajukan dengan baik.		3.01	46.62	50.38	1386	3.47	86.84
Rerata			2.51	55.47	43.69	4144	3.46	86.55
Jaminan (<i>Assurance</i>)								
10	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.		3.26	50.38	46.37	1369	3.43	85.78
11	Petugas SAMSAT menguasai teknis peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.		2.51	52.13	45.36	1368	3.43	85.71
12	Petugas SAMSAT sopan dan menggunakan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.		2.01	58.65	39.35	1346	3.37	84.34
Rerata			2.59	53.72	43.69	4083	3.37	85.28
Empati (<i>Emphaty</i>)								
13	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap wajib pajak yang mengalami masalah menjalankan kewajiban perpajakannya.		2.26	58.15	39.60	1346	3.37	84.34
14	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.		2.01	58.40	39.60	1347	3.38	84.40

15	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.		1.00	49.62	49.37	1390	3.48	87.09
Rerata			1.75	55.39	42.86	4083	3.41	85.28



Lampiran 07 : Hasil Scoring harapan dan Perasaan Variabel Kualitas Pelayanan.

Lampiran : 08. Hasil *Scoring* Harapan dan Perasaan Variabel Kualitas

Pelayanan

1) Persepsi Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan

a) Harapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan kepada 399 responden mengenai harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Bersama Kabupaten Klungkung. Hasil penelitian mengenai harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Klungkung, maka diperoleh hasil *scoring* baik secara total maupun perdimensi nampak pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

Harapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Klungkung.

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	<i>Tangible</i>	4.058	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i>	4.218	Sangat Baik
3	<i>Ressponsiveness</i>	4.098	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i>	4.194	Sangat Baik
5	<i>Emphaty</i>	4.191	Sangat Baik
Total		20.759	Sangat Baik

Sumber : Lampiran 3 Rekapitulasi Skor

Berdasarkan hasil *scoring* pada tabel 4.1 meunjukkan bahwa skor harapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Klungkung pada dimensi fisik (*tangible*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.058 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi kehandalan (*reliability*) berada pada kategori sangat baik dengan

skor 4.218 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.098 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.194 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dan yang terakhir dimensi empati (*emphaty*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.191 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788.

b) Perasaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Perasaan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Klungkung merupakan perasaan wajib pajak kendaraan bermotor atas pelayanan yang nyata mereka terima. Hasil mengenai perasaan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberika Kator SAMSAT Klungkung per dimensi nampak pada tabel 4.2.

Tabel 4.2

Perasaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Klungkung.

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	<i>Tangible</i>	4.152	Sangat Baik
2	<i>Reliability</i>	4.128	Sangat Baik
3	<i>Ressponsiveness</i>	4.144	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i>	4.083	Sangat Baik
5	<i>Emphaty</i>	4.083	Sangat Baik
Total		20.590	Sangat Baik

Sumber : Lampiran 3 Rekapitulasi Skor

Berdasarkan hasil *scoring* pada tabel 4.1 meunjukkan bahwa skor perasaan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Klungkung pada dimensi fisik (*tangible*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.152 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi kehandalan (*reliability*) berada pada kategori sangat baik dengan

skor 4.128 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi daya tanggap (*responsiviness*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.144 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dimensi jaminan (*assurance*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.083 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788, dan yang terakhir dimensi empati (*emphaty*) berada pada kategori sangat baik dengan skor 4.083 yang berada pada rentang 3.889 - 4.788.



Lampiran 08 : Rekapitulasi Frekuensi Kepatuhan Pajak


Tabel 8

Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Pajak

Indikator	Jumlah dalam %				Rata-rata	Persepsi
	Tingkat Penilaian Responden					
	1	2	3	4		
Peraturan Pajak kendaraan bermotor harus ditaati oleh seluruh wajib pajak	1.25	6.52	61.15	36.09	3.27	81.77
Mengisi formulir pajak yang lengkap dan jelas	5.26	5.26	57.89	35.59	3.28	81.95
Wajib membayar pajak sesuai STNK	2.01	4.01	55.39	38.60	3.31	82.64
Membayar Pajak Tepat waktu	1.25	9.52	47.12	42.11	3.30	82.52
Rerata	2.44	6.33	55.39	38.10	3.29	82.22



**Lampiran 09 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Kantor
SAMSAT Kabupaten Klungkung**



පළාත ප්‍රදේශ පාලන ආයතන
PEMERINTAH PROVINSI BALI
පළාත් පාලන ආයතන
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 12 අංශ අංශ පාලන ආයතන පාලන ආයතන අංශ පාලන ආයතන
UPTD. PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI
කළු පහසුකම් ක්‍රමය
DI KABUPATEN KLUNGKUNG
 පළාත් පාලන ආයතන 12 අංශ අංශ පාලන ආයතන (122222) පළාත් පාලන ආයතන (12222222)
JALAN NGURAH RAI NOMOR 3, TELEPON (0346) 21162 SEMARAPURA (80711)

SURAT KETERANGAN
 NOMOR : B.14.800/209/UPTD.PPRD.KLK


Yang bertanda di bawah ini Kepala UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung menyatakan bahwa :

Nama : Ni Kadek Wahyu Purnadewi
 NIM : 1817011082
 Semester : VIII
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 Fakultas : Ekonomi
 Alamat : Desa Tusan, Kec. Banjarangkan, Kab. Klungkung

Yang bersangkutan di atas telah melaksanakan penelitian di Kantor Bersama SAMSAT Klungkung mulai tanggal 30 Mei sampai 6 Juni 2022, dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klungkung".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Bali, 13 Juni 2022
 Kepala UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah
 Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung


Dra. Ida Ayu Mas Oktarini
 Pembina Tk. I
 NIP.19641004 198703 2 016

Lampiran 10 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Wahyu Purnadewi lahir di Negara pada tanggal maret 2000. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan I Nengah Purnawan dan Nyoman Tagel Sari. purna adalah nama panggilan akrab yang sering dipanggil oleh orang yang mengenalnya. Penulis berasal dari pulau Bali yang tinggal di Desa Tusan, Kec. Banjarangkan Kabupaten Klungkung. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar pada tahun 2006 s.d 2012 di SD N 3 Tusan. Pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Banjarangkan yang lulus pada tahun 2015. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Klungkung dengan mengambil jurusan Akuntansi. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan kuliah di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

