

# **Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur**

**Citra Nur Asfiani, Dwi Cahyono, Nina Martiana**

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Jember

## **Abstrak**

*Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan ujung tombak pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor, Pemberian pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan diolah menggunakan versi SPSS 20. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang tercatat di Badan Pusat Statistik Jawa Timur tahun 2020. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probably sampling dengan simple random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $0.000 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.*

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan, Kepuasan*

## **1. Pendahuluan**

Pajak merupakan aspek fundamental dalam kehidupan modern, kesediaan individu untuk membayar pajak mereka sangat penting bagi kesejahteraan ekonomi dan sosial negara manapun (Young et al., 2016). Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara

khususnya didalam pelaksanaan pembangunan (Yusfiantho, 2009). Pajak merupakan alat untuk mengatur masyarakat dengan tujuan tertentu di bidang ekonomi, sosial, dan politik (Ahmad et al., 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran yang ada agar proses pembangunan nasional berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan sumber penerimaan negara dari sektor internal yaitu pajak.

Kantor Bersama (SAMSAT) merupakan ujung tombak pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor. Sumber pendapatan utama bagi pemerintah tentunya memerlukan layanan yang berkualitas (Md. Kazi Golam Azam, 2021). Pemberian pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya perasaan puas atas pelayanan yang diberikan diharapkan akan muncul perilaku masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak bukan merupakan paksaan lagi, sehingga timbul motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yang akhirnya akan meningkatkan pendapatan daerah.

Kualitas layanan adalah hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari penyedia layanan (perusahaan) (Erica & Rasyid, 2018). Kualitas pelayanan dalam hal perpajakan yakni suatu bentuk jasa layanan administrasi yang lengkap yang diberikan kepada masyarakat khususnya wajib pajak secara baik dan konsisten sesuai dengan standar sehingga mewujudkan pelayanan yang maksimal (Ridhwan, 2021). Menurut Parasuraman (2009) ada lima (5) dimensi yang diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu (1) Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi. (2) Keandalan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (3) Daya Tanggap, kemampuan memberi pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan. (4) Jaminan, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan). (5) Empati, kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan kepedulian, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi ataupun pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Selain itu juga suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak (Awaluddin & Tamburaka, 2017). Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan (Pringviriyana et al., 2015). Kepuasan masyarakat berasal dari barang dan jasa publik yang disediakan oleh pemerintah daerah (Sofian et al., 2014). Dengan demikian, pemerintah harus selalu memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap barang publik, dan berusaha untuk melaksanakannya dengan adil, memadai, berkelanjutan, dan maju, dengan sikap masyarakat yang dihasilkan.

Tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur dilihat dari penerimaan pendapatan daerah provinsi Jawa Timur yang targetnya tidak tercapai membuktikan bahwa dari jumlah kendaraan bermotor di provinsi Jawa Timur tidak berbanding lurus dengan jumlah penerimaan pajaknya. Penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ada beberapa peneliti yang menelitinya, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh (Yusfiantho, 2019) dan (Mustapa, 2020) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpajakan tidak berpengaruh karena masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Sabrina, 2021), (Rivai et al., 2018), (Miftah Ar Razy, 2018), dan (Satriadi, 2017), (Komala, 2014) dan (Gilang Ramadhan, 2012). pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan jumlah penerimaan anggaran pendapatan provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, didalam penelitian terdahulu tersebut terdapat *research gap* pada hasil penelitian yang dilakukan karena ada yang menghasilkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan berpengaruh negatif. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor supaya dapat menemukan ada atau tidaknya ke konsistenan dari hasil penelitian.

Meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor ini sangat penting sekali bagi sektor publik karena dapat meningkatkan PAD dan lain-lain. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun model konseptual pada kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur. Model konseptual ini kemudian diuji di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Jawa Timur. Maka peneliti tertarik untuk meneliti Pajak Kendaraan Bermotor dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur**”.

## **2. Landasan Teori**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu elemen yang penting sebagai bahan pertimbangan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Parasuraman, (Zeithaml et al., 1996) Penilaian atau sikap global suatu kualitas layanan yang berhubungan dengan keunggulan suatu layanan.

Standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (UU No. 25 Thn. 2009).

Menurut (Parasuraman, 2009) ada lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik, meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
2. Keandalan, keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
3. Daya tanggap, kemampuan memberi pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
4. Jaminan, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).
5. Empati, adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan kepedulian, kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi ataupun pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan wajib pajak sendiri adalah faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.

(Sofian et al., 2014) Kepuasan masyarakat berasal dari barang dan jasa publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Kepuasan pelayanan berdasarkan Kep./25/M.PAN/2/2004 yaitu “hasil pendapatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan oleh Cadotte, Wooddurf, dan Jenkins, sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.

## Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. kemampuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektifitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh secara mudah oleh perusahaan, oleh karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu penyedia jasa harus mampu menyediakan jasa yang memuaskan bahkan ideal agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah terkait ada tidaknya hubungan anatar variabel X (Variabel bebas) dan y (variabel terikat). Penulis mengusulkan hipotesis penelitian untuk menyelidiki kebenaran, yaitu:

Ha : Terdapat pengaruh atas kualitas layanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuaan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Ho : Tidak terdapat pengaruh atas kualitas layanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.



### 3. Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data yang diteliti. Penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif tentang Analisis Kualitas Layanan Kantor Samsat Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur. Populasi penelitian ini WP (wajib pajak) yang tercatat di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur tahun 2020. Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak mengambil sampel dari semua wajib pajak yang terdaftar di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur Tahun 2020, melainkan teknik pengambilan sampel menggunakan probably sampling dengan simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi dianggap homogen. Data yang digunakan, melalui kuesioner yaitu mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan untuk di jawab oleh responden yang beris tentang variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel independen dan dependen. (X): kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y): kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan rumus slovin, yang dimana jumlah populasinya 18.839.681 orang. Setelah dilakukan perhitungan sesuai rumus yang digunakan maka sampelnya adalah 100 orang dengan margin of error yang ditetapkan adalah 10%. Sebelum peneliti menyebarkan kuesioner, peneliti menguji terlebih dahulu kuesioner tersebut dengan cara menguji Validitas dan Reliabilitas. Guna untuk memastikan apakah kuesioner tersebut layak atau tidak di sebar. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak di Jawa Timur dengan kriteria sudah memiliki kendaraan roda dua.

## Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan sampel wajib pajak di Jawa Timur dengan kriteria memiliki kendaraan bermotor roda 2. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 15 April 2022. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka diperlukan rumus kolerasi Produk Moment (Sugiono, 2015). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 20. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Ghozali, 2001). Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Pernyataan	Corrected Item – Total Correclation	r Tabel	Keterangan
1.	0,240	0,196	Valid
2.	0,497	0,196	Valid
3.	0,582	0,196	Valid
4.	0,708	0,196	Valid
5.	0,576	0,196	Valid
6.	0,679	0,196	Valid
7.	0,625	0,196	Valid
8.	0,652	0,196	Valid
9.	0,478	0,196	Valid
10.	0,415	0,196	Valid

Sumber Data: Data kuesioner telah diolah 2022

Berdasarkan dari tabel 1 bisa dicermati  $r$  hitung pada kolom corrected item – total correlation variabel Kualitas Layanan (X)  $>$  jika dibandingkan dari  $r$  tabel 0,196. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam Kualitas Layanan (X) dinyatakan valid.

**Tabel 2**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)**

Pernyataan	Corrected Item – Total Correclation	r Tabel	Keterangan
1.	0,481	0,196	Valid
2.	0,584	0,196	Valid
3.	0,720	0,196	Valid
4.	0,641	0,196	Valid
5.	0,564	0,196	Valid
6.	0,370	0,196	Valid

Sumber Data: Data kuesioner telah diolah 2022

Berdasarkan dari tabel 2 bisa dicermati r hitung pada kolom corrected item – total correlation variabel kepuasan wajib pajak (Y) > jika dibandingkan dari r tabel 0,196. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam kepuasan wajib pajak (Y) dinyatakan valid.

**Tabel 3**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisiensi Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,846	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0,800	Reliabel

Setelah pengujian dilakukan bisa diketahui nilai reliabilitas *Alpha Cronbach* variabel X (Kualitas Layanan) yaitu 0,846 dan untuk variabel Y (Kepuasan Wajib Pajak) yaitu 0,800. Sehingga bisa disimpulkan output uji reliabilitas variabel X 0,846 > 0,196 dan variabel Y 0,800 > 0,196, maka variabel X dan variabel Y dikatakan reliabel.

**Tabel 4**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,94146342
Most Extreme Differences	Absolute	,118
	Positive	,107
	Negative	-,118
Kolmogorov-Smirnov Z		1,181
Asymp. Sig. (2-tailed)		,123

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4 diatas bisa dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikasi pada kolom *Asymp. Sig(2-tailed)* sebesar 0,123 atau bisa dituliskan sebagai nilai probabilitas = 0,123 > 0,05. Maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,579	2,194		5,278	,000
	Kualitas Layanan	,326	,053	,527	6,146	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Dari tabel 5 di atas bisa dilihat hasil regresi diperoleh regresi yaitu:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,579 + 0,326X$$

Model regresi linear sederhana di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar 11,579 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 11,579.
- Koefisiensi variabel kualitas layanan berpositif sebesar 0,326 ini berarti bahwa jika variabel kualitas layanan memuaskan, karena nilai koefisien bertanda positif maka nilai Y Kepuasan Wajib Pajak akan meningkat 0,326.

## Pengujian Hipotesis Parsial Uji T

Hasil pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $0.000 < 0,005$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa ada Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

## Pembahasan

Dalam pengujian pada umumnya menunjukkan variabel bebas X (Kualitas Layanan terdapat pengaruh terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Wajib Pajak) dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini membuktikan peneliti meneliti para Wajib Pajak yang tinggal di wilayah Jawa Timur. Menurut hasil penelitian yang diteliti kepada setiap data responden yang didat valid dinyatakan valid cocok untuk dilanjutkan dengan melalui uji analisis regresi linear sederhana. Hasil ini menetapkan dengan uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan uji validitas yakni variabel bebas X (Kualitas Layanan) dan variabel terikat Y (Kepuasan Wajib Pajak) masing-masing item pertanyaan dikatakan valid karena nilai *Pearson Correlation*  $> 0,196$ . Nilai reliabilitas *Alpha Cronbach i* untuk variabel bebas X (Kualitas Layanan) yaitu 0,846 dan Variabel terikat Y (Kepuasan Wajib Pajak) yaitu 0,800 dimana yang mana  $>$  dari 0,06. Kemudian dapat disimpulkan hasil uji reliabilitas variabel X & Y menunjukkan reliabel. Selanjutnya uji asumsi kalsik yang mana uji normalitas penelitian memakai *Kolmogrov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai probabilitas  $0,123 > 0,05$  bahwa dapat diasumsikan data ini berdistribusi normal. Hasil uji regresi linear sederhana yang diolah menggunakan SPSS di atas menunjukkan nilai signifikansi  $> 0,05$ . Sehingga dapat menyimpulkan variabel bebas X (Kualitas Layanan) berpengaruh terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Wajib Pajak).

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT Provinsi Jawa Timur).

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, Adapun saran yang diberikan penulis sebagai bahan kelanjutan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Kantor Bersama Sistem administrasi manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini dapat menjadi acuan / masukan Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sara yang harus dipertimbangkan oleh Kantor Bersama (SAMSAT) Provinsi Jawa Timur dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor:

1. Diharapkan Kantor Bersama SAMSAT dapat memberikan yang memuaskan kepada wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Diharapkan Kantor Bersama SAMSAT dapat lebih tanggap dalam pelayanan sehingga meminimalisir penumpukan / antrian yang panjang.
3. Untuk meningkatkan kualitas SDM yang berada di Kantor Bersama SAMSAT sehingga semua unsur akan tercapai agar kedepannya penerimaan pajak kendaraan bermotor yang maksimal sehingga terciptanya kepuasan tersendiri pada wajib pajak.

### 2. Bagi Akademisi

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat yang menggunakan dan menjadi acuan / referensi untuk penelitian selanjutnya.



#### DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, Valarie A. zeitmal, leonard L. B. (2009). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 49.

- Ahmad, F. A. A., Febriansyah, A., Mulyana, M. R., Bagja, H. N., Andica, R. D. A., & Muttaqin, I. F. (2021). Influence of Motor Vehicle Tax to the Local Revenue of West Java Province in Bandung City. *Review of International Geographical Education Online*, 11(5), 3207–3217. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.05.211>
- Awaluddin, I., & Tamburaka, S. (2017). The effect of service quality and taxpayer satisfaction on compliance payment tax motor vehicles at office one roof system in Kendari. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 6(11), 25–34. <https://doi.org/10.9790/1813-0611012534>
- Erica, D., & Rasyid, H. Al. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Jurnal Ecodemica*, 19 No. 2(2), 168–176.
- Gilang Ramadhan. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim.
- Komala, K. C. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak (Studi kasus perusahaan SAMSAT Sleman). *Taxation Student Journal*, 2(1), 1–9.
- Md. Kazi Golam Azam. (2021). *Jurnal Cendekiawan Seni , Humaniora dan Ilmu Sosial Mencermati Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pelayanan Pajak Penghasilan : Penerapan Model SERVPREF*. 9493(6), 240–249. <https://doi.org/10.36347/sjahss.2021.v09i06.006>
- Miftah Ar Razy, F. A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Labuhanbatu Utara di Kantor SAMSAT Kampung Pajak. 341(25).
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2020). Analisis analisis kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan samsat lubuk pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1, 101–107.
- Nafi'i, Ridhwan, B. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, Volume 10,(1), 14.
- Pringviriyi, N., Hanim, F., Fadzil, H., Soffian, S., & Ismail, S. (2015). *Service quality and customer satisfaction in Thailand ' s audit firms*. 237–251.
- Rivai, N. L., Tahir, A., & Asnawi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 28–36.
- Sabrina Dita Sandria, A. S. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Dinas Samsat Medan Selatan. *AFoSJ-LAS*, 1(3), 42–51. <http://j-las.lemkomindo.org/index.php/AFOSJ-LAS>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Sofian, S., Kepatuhan, P., & Daerah, P. (2014). *Anteseden Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak dan Efektivitasnya*. 9(1), 23–38.

Young, A., Lei, L., Wong, B., & Kwok, B. (2016). Individual tax compliance in China: a review. *International Journal of Law and Management*, 58(5), 562–574. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2015-0063>

Yusfiantho, Kamaluddin, Laila Qadriyani M. Rumakat, R., & 1. (2009). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Sorong*. 34–44.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

