**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK**

(***Studi kasus perusahaan SAMSAT SLEMAN)***

**THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION IN TAX PAYMENT**

**(Case Study: Samsat Sleman)**

**Efi Suviyati**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

16061111@mercubuana-yogya.ac.id

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak di kantorsamsat sleman. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 81 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu statistik regresi linier sederhana dan diolah menggunakan *SPSS*. Populasi pada peneliian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di samsat sleman. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probably sampling* dengan *simple random sampling.*Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000**(0.000** <**0,05)**. Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajakdalam Pembayaran Pajak”.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan.

***ABSTRACT***

 *This study aims to analyze whether there is an influence on the quality of tax services on the satisfaction of taxpayers in paying taxes at the samsat sleman office. The data of this study were obtained from distributing questionnaires totaling 81 respondents. The analytical method used is simple linear regression statistics and is processed using SPSS. The population in this study is the taxpayer registered at Samsat Sleman. The sampling technique in this study is probably sampling with simple random sampling. The results of this study indicate that there is a significance value of 0,000 (0,000 <0.05). This value can prove the hypothesis is accepted, which means that "There is an Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction in Tax Payments".*

***Keywords****: service quality, satisfaction*.

PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah masih dalam kondisi yang memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyak pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparaturnya melalui lembaga pengawasan pelayanan seperti Ombudsman atau dengan dipublikasikan melalui berbagai media massa lokal.

Proses pelayanan menjadi salah satu tolok ukur kepercayaan masyarakat kepada unit pelayanan publik. Kegiatan pelayanan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat nyata dan intensif antara masyarakat dengan pemerintah. Aparatur pelaksana bertemu secara langsung dan intensif sehingga masyarakat dapat menilai kinerja aparat dalam memberikan pelayanan telah baik atau belum. Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan.

 Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. (Gilbert et al, 2004) mengemukakan Pelayanan berkualitas merupakan kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Titissari (2017) mengatakan bahwa Terjadinya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

*H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak.*

Kepuasan Wajib Pajak Pajak (Y)

**H1+**

Kualitas pelayanan (X)

**METODE**

 Jenis penelitian ini berupa jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini WP (wajib pajak) yang terdaftar di Samsat. Jadi dalam peneitian ini peneliti tidak mengambil sampel dari semua wajib pajak yang terdaftar di samsat seleman, melaikan teknik pengambilan sampel menggunakan *probably sampling* dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari populasi karena populasi di anggap homogen. Data yang di gunakan, melalui kuesioner yaitu mengumpulkan data yang di dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan untuk di jawab oleh responden yang berisi tentang variabel yang diteliti. Kuesioner menggunakan penelitian R. A Vivi Yulian Sari & Neri Susanti (2013). Vaiabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel indepen dan denpenden. (X): kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y): kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

 Berdasarkan perhitungan rumus *slovin*, yang dimana jumlah populasinya 450 orang. Setelah dilakukan perhitungan sesuai rumus yang digunakan maka sampelnya adalah 81 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 warga Perumahan Argomulyo Asri (PAA) dengan kreteria sudah memiliki kendaraan roda dua. Penyebaran kuesioner sebanyak 35 buah.

**1 Uji Validitas**

 Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan sempel warga di Perumahan Argomulyo Asri (PAA) dengan kreteria sudah memiliki kendaraan roda dua. Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 35 buah. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 20 Desember 2019. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan rumus korelasi Produk Moment yaitu menurut (Sugiyono, 2005). Teknik korelasinya memakai *Pearson Correlation*, dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 21. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila memiliki r hitung > r tabel (Ghozali, 2001). Hasil Uji Validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Keterangan |
| Kualitas Pelayanan |  X1.1 | 0,58000 | 0,2746 | Valid |
|  X1.2 | 0,71700 | 0,2746 | Valid |
| X1.3 | 0,759 | 0,2746 | Valid |
| X1.4 | 0,68400 | 0,2746 | Valid |
| X1.5 | 0,78300 | 0,2746 | Valid |
| X1.6 | 0,69000 | 0,2746 | Valid |
| X1.7 | 0,67000 | 0,2746 | Valid |
| X1.8 | 0,70200 | 0,2746 | Valid |
| X1.9 | 0,46600 | 0,2746 | Valid |
| X1.10 | 0,82300 | 0,2746 | Valid |
| X1.11 | 0,77300 | 0,2746 | Valid |
| X1.12 | 0,80800 | 0,2746 | Valid |
| X1.13 | 0,63300 | 0,2746 | Valid |
| X1.14 | 0,68600 | 0,2746 | Valid |
| X1.15 | 0,75100 | 0,2746 | Valid |
| X1.16 | 0,60400 | 0,2746 | Valid |
| Kepuasan Wajib Pajak | Y1.1 | 0,41400 | 0,2746 | Valid |
| Y1.2 | 0,45700 | 0,2746 | Valid |
| Y1.3 | 0,44000 | 0,2746 | Valid |
| Y1.4 | 0,65800 | 0,2746 | Valid |
| Y1.5 | 0,44900 | 0,2746 | Valid |

Sumber: Data diolah,2019

Menunjukkan besarnya nilai r hitung seluruh butir pertanyaan nilainya lebih besar dari r tabel 0,2746. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir dinyatakan valid dan kuisioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis selanjutnya yaitu Regresi Linier Sederhana.

 Tabel 2**.Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel**  | ***Alpha cronch***  | **Kritis**  | **Keterangan**  |
| (X) Kualitas pelayanan  | 0,762 | 0,6 | Reliable  |
| (Y) Kepuasan wajib pajak  | 0,788 | 0,6 | Reliable |

Sumber: Data diolah,2019

 Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* seluruh varaibel penelitian lebih besar dari 0,6. Dengan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Ghozali (2001), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal.

**Uji Normalitas**

 Uji ini adalah untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi secara normal atau tidak, uji ini mengunakan kolmogorov smirnov. Hasil uji Normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Uji Normalitas

|  |
| --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
|  | Kualits Pelayanan | Kepuasan Wajib Pajak |
| N | 81 | 81 |
| Normal Parametersa,b | Mean | 68.49 | 20.85 |
| Std. Deviation | 7.313 | 2.480 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .147 | .143 |
| Positive | .143 | .091 |
| Negative | -.147 | -.143 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | 1.327 | 1.291 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .059 | .071 |

Sumber : Data diolah, 2019

 Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui nilai *asymp.sig* sebesar > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil **Regresi Sederhana**

 Dalam penelitian ini, dalam menganalisis regresi linear Sederhana penulis menggunakan seri program statistik SPSS. SPSS adalah suatu program *software* komputer yang digunakan untuk mengolah data baik parametrik maupun nonparametrik, seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini ;

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 6.844 | 2.097 |  | 3.264 | .002 |
| Kualits Pelayanan | .205 | .030 | .603 | 6.717 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak |

Sumber : Data diolah, 2019

 Berdasarkan Tabel 4.6 diatas perhitungan regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

**Y=** 6,844 **+** 0,205

1. Konstanta = 6,844

 Artinya jika variabel Kualitas Pelayanan sebesar nol maka angka sebesar 6,844 tidak ada artinya.

1. b1 = 0,205

 Artinya jika Variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu maka kepuasan wajib pajak meningkat sebesar 0,205.

Pengujian **Hipotesis Parsial (uji t)**

 Hasil pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar 0.000 **(0.000** <**0,05)**. Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak”.

**PEMBAHASAN**

Suatu pelayanan dari perusahaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak. Dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, kantor pelayanan pajak harus berorientasi kepada kepentingan wajib pajak dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan persepsi wajib pajak tentang mutu. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan wajib pajak sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka kantor pelayanan pajak tersebut juga dinilai kurang bermutu. Jadi, usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar dapat memaksimalkan kepuasan wajib pajak karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi wajib pajak, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Setiap kantor pelayanan pajak senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan meminta dipenuhi pelayanannya. Kualitas pelayanan membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan atau perusahaan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, dan ketepatan waktu menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para wajib pajak. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak sangat penting bagi kantor pelayanan pajak, karena dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan berarti kantor pelayanan pajak telah memberikan kualitas pelayanan yg diharapkan wajib pajak dengan maksimal. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif serta menjadikannya fokus utama perhatian kantor pelayanan pajak karena dapat menciptakan kepuasan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ayu (2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

**SIMPULAN**

 Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak di Samsat Sleman.

Berdasarkan simpulan dan pembahasan hasil penelitian, saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola

 Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi atau bahan masukan tambahan bagi perusahaan. Sebagai bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan aspek sumber daya manusia, agar dapat tercapainya kepuasan wajib pajak, dan dapat memahami arti pentingnya komitmen pegawai bagi perusahaan. Dengan demikian dapat meningkatkan kinerja pegawai demi tercapainya tujuan perusahaan

1. Bagi Akademisi

 Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian di masa yang akan datang, dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka di bidang sumber daya manusia berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan

1. Bagi peneliti selanjutnya

 Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu, serta memahami tentang sumber daya manusia. Dijadikan sarana sebagai upaya pengaplikasian teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dengan melihat keadaan yang sebenarnya di lapangan. Dengan salah satunya dapat memecahkan permasalahan dalam perusahaan.

**KETERBATASAN**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan yaitu, pada proses pengumpulan data dimana jumlah kendaraan roda dua yang terdaftar pada kantor SAMSAT Sleman sebanyak 2 juta kendaraan, namun jumlah tersebut terdapat banyak wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak, sehingga jumlah populasi kendaraan yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 450 kendaraan, dimana jumlah ini merupakan 80 % dari total kendaraan roda dua yang aktif membayar pajak.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdul qodir,2008,Pengaruh playanan aparatur pajak terhadap kepuasan pajak dalam memenuhi kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT PPH 21 orang pribadi.*Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Alabede, James O., et.al. 2011. Determinants of Tax Compliance Behaviour: A Proposed Model for Nigeria *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 78, pp: 121-136.

Alma,B. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi.CV. Alfabeta. Bandung.

Aria pratiwi,2017,Pengaruh kualitas playanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (studi kasus samsat Bandar lampung kota Bandar lampung)*. Skripsi*.Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adsminitrasi dan Organisasi*,Vol. 17(2) hal: 114-126.

A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88.

Awaluddin, sitti nurnaluri,wa ode rahmi damayanti.Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor bersama sistem administrasi manunggal di bawa satu atap (samsat) kendari). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Volume II/2/Oktober 2017.

Ayuni aria pratiwi, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.*skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar.Lampung 2017.

Ayu Titissari.2017. *Pengaruh* kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelangganan PT.POSINDONESIA (PERSERO) KEDIRI. *Skripsi.* Sekolah Tinggi administrasi perkantoran ekonomi. Universitas Negri Yogyakarta.

Bilson Simamora, 2003, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif &Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Dewi kusuma wardani.fikri juliansya.universitas sarjanawiyata tamansiswa jl. kusumanegara 121 yogyakarta. Pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi kasus samsat daerah istimewa yogyakarta*). jurnal akuntansi & manajemen akmenika* vol. 15 no. 2 tahun 2018.

Direktorat Jendral Pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 *tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan* .

Ratnah, Muljadi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,Universitas Muhammadiyah Tangerang.Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling balaraja kabupaten tangerang banten.*Jurnal Perilaku dan Strategi bisnis*. Vol.6 No.1, 2018 Hal. 37 – 46.

Gebby gabriella waha. sifrid s. pangemanan jessy d. l. warongan. Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak pada uptd samsat tomohon.*jurnal EMBA* vol.7 no.2 april 2019, hal. 2511 – 2520.

Gilang ramadhan priambudi.2012. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat surabaya barat uptd dispenda propinsi jatim.*Skripsi.*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in TheFast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.

Kotler, Philip. 2001*. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014*. ManajemenPemasaran Jasa Berbasis Kompetensi.* Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

ManikAsri.Wuri.2009.Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan KesadaranWajib Pajak pada Kerpatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar dikantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Skripsi* Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Muchtar Hidayat.Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) *Terhadap* Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (studi empiris pada kantor bersama samsat di propinsi kalimantan timur). *jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol.12, no. 1, maret 2010: 11-23.

Republik Indonesia. 2013.Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 Tentang *Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran BrutoTertentu*

Rizky novelia.2009.Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak (suatu studi untuk pajak kendaraan bermotor di system administrasi manunggal dibawah satu atap kota depok).*Skripsi.*Sekolah Tinggi Ilmu sosial dan Ilmu politik.Universitas Indonesia.

Satriad.2017.Tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat tanjungpinang*.Jurnal*.STIE Tanjung pinang.Vol. 03, No. 02, April 2017.345.

Siahaan. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sixvana silalahi.mochammad al musadieq, dr, mba .gunawan eko nurtjahjono, s.sos, m.si.ps perpajakan, jurusan administrasi bisnis, fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak danpenerimaan pajak (studi pada kantor pelayanan pajak madya malang). *jurnal perpajakan*. vol. 1 no. 1 januari 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang *Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (KUP).*

Vinda vebianti potalangi, stanly w.alexander ,sintje rondonuwu. Analisis pengaruh kompetensi pegawai pajak, kinerja pegawai pajak, dan kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan wajib pajak di kantor samsat kabupaten minahasa tenggara*. jurnal riset akuntansi going concern*. 12(2), 2017, 801-817. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurusan Akuntansi. Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu,

 Manado, 95115, Indonesia.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi*,Vol.5, No.3, Hal 183-199.

Yosta Yoserizal, Sony Haryanto. Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak di samsat kota malang.*jurnal ilmu teknik*, vol. 12 no. 1.

.