

TESIS

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN ATAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
JAWA BAGIAN TIMUR I**



ARIEF GASTRI TJAHJONO

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**



**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN ATAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
JAWA BAGIAN TIMUR I**

TESIS

**Untuk memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Akuntansi
pada Program Pascasarjana
Universitas Airlangga**

Oleh :

**ARIEF GASTRI TJAHJONO
NIM : 090310577L**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

TESIS

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN ATAS PELAYANAN
PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR
WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
JAWA BAGIAN TIMUR I**

**ARIEF GASTRI TJAHJONO
NIM : 090310577L**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

Lembar Pengesahan

TESIS INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 14/2/06.....

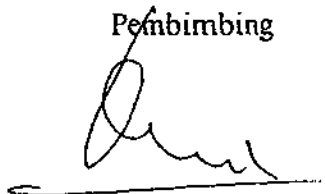
Oleh

Pembimbing Ketua



Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M. Ec. Ph. D., Ak
NIP. 131.123.695

Pembimbing



Dra. Elia Mustikasari, Msi. Ak
NIP. 131.943.804

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Akuntansi



Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M. Ec. Ph. D., Ak
NIP. 131.123.695

Telah diuji pada
Tanggal : 7 Maret 2006
PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Mohammad Nasih, MT.,Ak
Anggota : 1. Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M. Ec. Ph.D.,Ak
2. Dra. Elia Mustikasari, Msi. Ak
3. Drs. Heru Tjaraka, MSi.,Ak
4. Dr. Dian Agustia, M.Si.,Ak
5. Bapak Djoni Mantong, SH.,M.Si

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan Allah SWT kepada penulis sehingga tesis berjudul : *"Pengaruh Tingkat Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I"* dapat diselesaikan dengan baik.

Selain itu, dalam menyelesaikan tesis ini penulis juga banyak menerima bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis dengan rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Med. H. Puruhito, dr., Sp. BT., selaku rektor Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. H. Karyadi Mintaroem, MS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Amin, dr., Sp. P., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya
4. Bapak Drs. H. Tjiptohadi Sawarjuwono, M. Ec., Ph. D., Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya dan sebagai Dosen Pembimbing Ketua yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan selama penyusunan tesis ini.
5. Ibu Drs. Elia Mustikasari, Msi., Ak., selaku pembimbing yang telah memberikan masukan baik berupa saran maupun perbaikan dalam penyusunan tesis ini.

6. Bapak Drs. Ec. Soedibyo, MM dan Bapak Dr. Moh. Nasih, MT., Ak., yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini
7. Bapak dan Ibu Tim Penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam menguji tesis ini.
8. Bapak Dr. Fajar. OP. Siahaan, Drs. Ec., Ak., selaku Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Bagian Timur I.
9. Bapak-bapak Kepala Kantor Pelayanan Pajak pada Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I yang telah memberikan ijin dalam penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak pada tiap-tiap KPP yang menjadi objek penelitian ini.
10. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmunya demi memperluas wawasan terhadap dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan disiplin ilmu akuntansi dan perpajakan pada khususnya.
11. Seluruh Staf Sekretariat Program Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu kelancaran dalam bidang administrasi.
12. Ibunda tercinta, Ibu Ponitri yang telah memberikan semangat dan kasih sayang yang tak terhingga.
13. Istri dan anakku tercinta Hastini, Ovi, Okky, dan Ajeng yang telah memberikan doa restu, semangat, serta kasih sayangnya sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
14. Seluruh teman-teman Program Magister Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya khususnya Angkatan 2003/2004.

Akhirnya, atas keterbatasan kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman penulis dalam penyusunan tesis ini, segala kritik dan saran yang

membangun sangat dibutuhkan oleh penulis untuk menyempurnakan tesis ini.
Semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Surabaya, Februari 2006
Penulis,

Arief Gastri Tjahjono

RINGKASAN

Nama : Arief Gastri Tjahjono (NIM : 090310577L)
 Judul : Pengaruh Tingkat Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I.

Penerimaan pajak di 10 KPP berdasarkan data Monografi Fiskal Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I Tahun 2004 menunjukkan bahwa sebagian besar terealisasi dari yang ditargetkan yaitu pada tahun 2003 terealisasi sebesar 102,2 % dari yang ditargetkan, pada tahun 2004 hanya mampu merealisasikan sebesar 98,6 % dari total yang ditargetkan. Kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak yang patuh sangat erat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak itu sendiri, kualitas pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kewajiban pembayarannya.

Peningkatan kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajaknya itu sendiri, keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan tugas sangat bergantung dari kemampuannya untuk dapat diterima, diakui dan dipercaya oleh masyarakat sebagai suatu organisasi yang profesional dalam menjalankan tugasnya. Salah satu langkah yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi Wajib dan berusaha memberikan pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi (*tax consciousness*) kepada Wajib Pajak, sehingga dengan langkah tersebut diharapkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya khususnya dalam membayar pajak akan terbentuk serta langkah permulaan untuk menuju ke arah pelaksanaan *self assesment* yang murni (menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak sendiri) dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Bagian Timur I yang tersebar di 10 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Surabaya yang berjumlah 36.036, sedangkan sampel yang diambil berjumlah 396 Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I dengan nilai F hitung sebesar 137,818 dan probabilitas sebesar 0,000.

Hasil Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,639 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 63,9 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Yang berarti bahwa semua variabel bebas mampu memberikan kontribusi dalam

memberikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 63,9 %. Interpretasi dari persentase nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin besar tingkat persentase tersebut apabila tingkat kepuasannya atas pelayanan jelek maka semakin besar pula persentase ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, begitu pula sebaliknya semakin besar tingkat persentase apabila tingkat kepuasannya atas pelayanan yang diterima bagus maka semakin besar pula persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dari pembahasan dan simpulan dapat diberikan saran-saran yang ditujukan kepada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Bagian Timur I beserta jajarannya yaitu (1) Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan cara (a) Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, (b) Memberikan pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional, (c) Memberikan pelayanan yang adil, (d) Meningkatkan budaya kerja yang tinggi, responsive dan efektif. (2) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. (3) Menyediakan sarana dan prasarana perpajakan yang memadai.

Surabaya, Februari 2006

Arief Gastri Tjahjono

SUMMARY

Name Of : Arief Gastri Tjahjono (NIM : 0903105771.)
 Title : Influence Satisfaction To The Service Taxation To Storey
 Compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate
 General lease Java Part of East I.

Acceptance of lease in 10 KPP pursuant to Monografi Fiscal Kanwil DJP Java Part of East I Year 2004 data indicating that most realization from which is targeted in the 2003 realization equal to 102,2 % from which is targeted, in the year 2004 only can realize equal to 98,6 % from totalizing which is targeted. Awareness of Society as obedient Taxpayer very hand in glove related to quality of service given by itself lease government officer, quality of service able to gratify taxpayer expected can improve compliance of taxpayer in fulfilling obligation Taxation specially obligation of its payment.

Make-Up of the quality of service have to be adapted by the amount of and taxpayer acceptance of lease of itself, efficacy Directorate General lease in executing duty very hinging from its ability to be accepted, confessed and trusted by society as a professional organization in running its duty. One of the step which must be gone through by give the quality of service capable to give satisfaction is obliged and try to give high lease discipline and knowledge (tax consciousness) to Taxpayer, so that with the step expected by compliance of Personal Taxpayer in executing obligation taxation specially in paying lease will be formed and start step to head for pure self assesment execution (calculating, remit, and report lease alone) can reach.

This research aim to prove influence satisfaction to the taxation service to storey compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate General lease Java Part of East I. Type by used is obtained primary data is direct than responder use survey method by propagating kuesioner. Population in this research is effective Personal Taxpayer in Regional Office Directorate General lease (Kanwil DJP) Java Part of spread over East I in 10 Office Service lease (KPP) in Surabaya amounting to 36.036, while taken sampel amount to 396 Personal Taxpayer and used by analysis technique is doubled linear regresi analysis.

Result of research using by doubled linear regresi analysis indicate that there are influence satisfaction of taxpayer to the assessed taxation service from tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy to storey compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate General lease Java Part of East I with f value count equal to 137,818 and probability equal to 0,000.

Result of Coefficient determinasi (R²) in this research is equal to 0,639 indicating that Y variation can be explained by all independent variable in model equal to 63,9 % and the rest explained by variable outside model. Meaning that all free variable can give contribution in giving storey compliance of Personal Taxpayer equal to 63,9 %. Intepretasi from the value percentage indicate that ever greaterly of the percentage its satisfaction storey to the bad service hence ever

greater also percentage uncompliance of Personal Taxpayer in executing obligation taxation, so also ever greater on the contrary percentage its satisfaction storey to the accepted service nicely hence ever greater also percentage compliance of Personal Taxpayer in executing obligation taxation.

From node and solution can be given by addressed suggestion to Regional Office Directorate General lease (Kanwil DJP) Java Part of East I along with overall that is (1) Improving the quality of taxation service (a) Major sociability, fluency, clarity and openness in gift of service and information to Personal Taxpayer, (b) Give easy service, precise, quickly and professional, (c) Give fair service, (d) Improve high activity culture, responsive and is effective. (2) Improving the quality of Human Resource. (3) Providing adequate taxation facilities and basic facilities

Surabaya, February 2006

Arief Gastri Tjahjono

ABSTRACT

Name Of : Arief Gastri Tjahjono (NIM : 090310577L)
Title : Influence Satisfaction To The Service Taxation To Storey
Compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate
General lease Java Part of East I.

Effort development forwards conducted by Ditjen lease always focussed to effort the make of service to taxpayer, this matter have impact which enough mean to reaching of burdensome acceptance goals by APBN to Ditjen lease. Development of make of the quality service have to be adapted for the amount and taxpayer acceptance of its lease, efficacy Directorate General lease in executing duty very hinging from its ability to be accepted, to be confessed and trusted by society as a professional organization in running its duty. One of the step which must be gone through by give the quality of service capable to give satisfaction is obliged and try to give high lease discipline and knowledge (tax consciousness) to Taxpayer, so that with the step expected by compliance of Personal Taxpayer in executing obligation taxation specially in paying lease will be formed and start step to head for pure self assesment execution (calculating, remit, and report lease alone) can reach.

This research aim to prove influence satisfaction to the taxation service to storey compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate General Iease Java Part of East I. Type by used is obtained primary data is direct than responder use survey method by propagating kuesioner. Population in this research is effective Personal Taxpayer in Regional Office Directorate General Iease (Kanwil DJP) Java Part of spread over East I in 10 Office Service lease (KPP) in Surabaya amounting to 36.036, while taken sampel amount to 396 Personal Taxpayer and used by analysis technique is doubled linear regresi analysis.

Result of research using by doubled linear regresi analysis indicate that there are influence satisfaction of taxpayer to the assessed taxation service from tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy to storey compliance of Personal Taxpayer At Regional Office Directorate General lease Java Part of East I with f value count equal to 137,818 and probability equal to 0,000.

Keywords : Storey Satisfaction to the Service Taxation, Storey Compliance of Personal Taxpayer.

DAFTAR ISI

| | | Halaman |
|---------------------|---|---------|
| Sampul Depan | | i |
| Sampul Dalam | | ii |
| Prasyarat Gelar | | iii |
| Persetujuan | | iv |
| Penetapan Panitia | | v |
| Ucapan Terima Kasih | | vi |
| Ringkasan | | ix |
| Summary | | xi |
| Abstrak | | xiii |
| DAFTAR ISI | | xiv |
| DAFTAR TABEL | | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | | xviii |
| BAB I | PENDAHULUAN | |
| 1.1 | Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 | Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 | Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 | Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 | Kualitas Layanan..... | 8 |
| 2.2 | Kualitas Pelayanan Perpajakan..... | 11 |
| 2.3 | Kesadaran Wajib Pajak..... | 21 |
| 2.4 | Teori Persepsi..... | 22 |
| 2.5 | Teori Perilaku..... | 23 |
| 2.6 | Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 2.7 | Kepatuhan Wajib Pajak..... | 29 |
| 2.8 | Kajian Penelitian Terdahulu..... | 35 |
| BAB III | KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN | |
| 3.1 | Kerangka Konseptual..... | 38 |
| 3.2 | Hipotesis Penelitian..... | 40 |
| BAB IV | MATERI DAN METODE PENELITIAN | |
| 4.1 | Rancangan Penelitian | 42 |
| 4.2 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 43 |
| 4.3 | Populasi dan Sampel..... | 44 |
| 4.3.1 | Populasi..... | 44 |
| 4.3.2 | Sampel..... | 45 |
| 4.4 | Variabel penelitian..... | 46 |
| 4.4.1 | Klasifikasi Variabel..... | 46 |
| 4.4.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 47 |
| 4.5 | Instrumen Penelitian..... | 53 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 4.6 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 53 |
| 4.7 | Prosedur Pengumpulan Data..... | 53 |
| 4.8 | Cara Pengolahan dan Analisis Data..... | 54 |
| 4.8.1 | Cara Pengolahan Data..... | 55 |
| 4.8.2 | Uji Kualitas Data..... | 55 |
| 4.8.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 56 |
| 4.8.4 | Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 58 |
| 4.8.4.1 | Teknik Analisis Data..... | 58 |
| 4.8.4.2 | Pengujian Hipotesis..... | 59 |
| BAB V | ANALISIS HASIL PENELITIAN | |
| 5.1 | Deskripsi Data Penelitian..... | 63 |
| 5.1.1 | Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden..... | 63 |
| 5.1.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 63 |
| 5.1.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 63 |
| 5.1.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha..... | 64 |
| 5.1.2 | Deskripsi Frekuensi Tanggapan Responden..... | 65 |
| 5.1.2.1 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) (X1)..... | 65 |
| 5.1.2.2 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)..... | 66 |
| 5.1.2.3 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3)..... | 67 |
| 5.1.2.4 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)..... | 68 |
| 5.1.2.5 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X5)..... | 69 |
| 5.1.2.6 | Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)..... | 70 |
| 5.2 | Analisis dan Hasil Penelitian..... | 71 |
| 5.2.1 | Uji Kualitas Data..... | 71 |
| 5.2.1.1 | Uji Validitas..... | 71 |
| 5.2.1.2 | Uji Reliabilitas..... | 73 |
| 5.2.2 | Uji Asumsi Klasik / BLUE (<i>Best Linear Unbiased Estimator</i>)..... | 74 |
| 5.2.2.1 | Uji Autokorelasi..... | 74 |
| 5.2.2.2 | Uji Multikolinearitas..... | 75 |
| 5.2.2.3 | Heteroskedastisitas..... | 76 |
| 5.2.3 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 77 |
| 5.2.3.1 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 77 |
| 5.2.3.2 | Pengujian Hipotesis..... | 78 |
| 5.2.3.2.1 | Uji F..... | 78 |
| 5.2.3.2.2 | Uji t..... | 80 |
| 5.2.3.2.3 | Uji Dominan..... | 83 |
| BAB VI | PEMBAHASAN | |
| 6.1. | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 85 |
| 6.1.1. | Pengaruh secara simultan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib | 85 |

| | | |
|----------------|--|----|
| | Pajak Orang Pribadi..... | |
| 6.1.2. | Pengaruh secara parsial variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 86 |
| 6.1.3. | Pengaruh dominan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..... | 90 |
| BAB VII | PENUTUP | |
| 7.1 | Kesimpulan..... | 92 |
| 7.2 | Saran :..... | 94 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

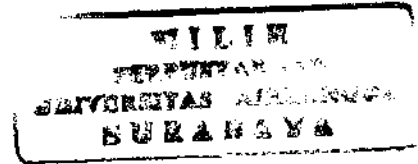
1. LAMPIRAN 1 : DAFTAR PERTANYAAN
2. LAMPIRAN 2 : DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN
3. LAMPIRAN 3 : DATA TANGGAPAN RESPONDEN
4. LAMPIRAN 4 : HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
5. LAMPIRAN 5 : HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN ASUMSI KLASIK
6. LAMPIRAN 6 : TABEL F
7. LAMPIRAN 7 : TABEL t

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 : Rencana dan Realisasi Penerimaan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I..... | 3 |
| Tabel 1.2 : Rencana dan Realisasi Penerimaan Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I..... | 4 |
| Tabel 2.1 : Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian | 15 |
| Tabel 4.1 : Data Kantor Pelayanan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif..... | 44 |
| Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 63 |
| Tabel 5.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 63 |
| Tabel 5.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha | 64 |
| Tabel 5.4 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) (X1) | 65 |
| Tabel 5.5 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2)..... | 66 |
| Tabel 5.6 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3)..... | 67 |
| Tabel 5.7 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)..... | 68 |
| Tabel 5.8 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X5)..... | 69 |
| Tabel 5.9 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 70 |
| Tabel 5.10 : Hasil Uji Validitas..... | 72 |
| Tabel 5.11 : Hasil Uji Reliabilitas..... | 74 |
| Tabel 5.12 : Uji Multikolinieritas..... | 75 |
| Tabel 5.13 : Uji Heteroskedastisitas dengan Korelasi Rank Spearman..... | 76 |
| Tabel 5.14 : Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat..... | 77 |
| Tabel 5.15 : Hasil Analisis Pengaruh Secara Bersama-sama..... | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 : Model Kepuasan Pelanggan | 27 |
| Gambar 3.1 : Kerangka Konseptual | 40 |
| Gambar 4.1 : Proportionate Cluster Random Sampling | 46 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak dilakukannya reformasi dalam sistem perpajakan di Indonesia dari sistem *official assesment* menjadi sistem *self assesment* pada tahun 1984 melalui paket undang-undang perpajakan yang baru menandakan bahwa adanya usaha atau itikad dari pemerintah untuk memberikan kepercayaan penuh kepada masyarakat dalam menghitung, memperhitungkan, menyeter, dan kemudian melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini diharapkan dapat membangun suatu hubungan yang serasi antara pemerintah dan wajib pajak itu sendiri. Pemerintah percaya bahwa wajib pajak akan melaporkan kewajibannya dengan benar dan wajib pajak juga mempunyai keyakinan bahwa pajak yang telah mereka bayarkan akan dimanfaatkan untuk pembangunan dan meningkatkan pelayanan kepada mereka sendiri, kepercayaan tersebut diletakkan dalam satu kerangka yang menghendaki suatu usaha pengembangan yang berkesinambungan menuju suatu stabilitas sistem perpajakan yang melibatkan Pemerintah, Ditjen Pajak dan Wajib Pajak itu sendiri.

Usaha pengembangan ke depan yang dilakukan oleh Ditjen Pajak selalu difokuskan kepada usaha peningkatan pelayanan kepada wajib pajak, hal ini tentunya mempunyai dampak yang cukup berarti bagi tercapainya suatu target penerimaan yang dibebankan oleh APBN kepada Ditjen Pajak. Pengembangan peningkatan kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajaknya itu sendiri, keberhasilan Direktorat Jenderal Pajak dalam

melaksanakan tugas sangat bergantung dari kemampuannya untuk dapat diterima, diakui dan dipercaya oleh masyarakat sebagai suatu organisasi yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Gunadi (2004) dalam pidato pengukuhan Guru Besar menyoroti perlunya reformasi administrasi perpajakan dalam rangka kontribusi menuju *goal governance*. Menurutnya salah satu tujuan dari pembaharuan administrasi perpajakan adalah peningkatan kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Selain itu, kepatuhan Wajib Pajak sangat tergantung dari sistem pelayanan yang baik dan citra fiskus dalam melaksanakan tugasnya. Sistem administrasi perpajakan yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Kepatuhan pajak akan meningkat jika ada kepercayaan masyarakat terhadap integritas administrasi perpajakan sebagai sarana menyejahterakan rakyat. (Gunadi, 2004: 26)

Dalam anatomi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan dalam negeri dari sektor perpajakan dari waktu ke waktu menunjukkan peran yang semakin penting. Penerimaan dalam negeri dari sektor perpajakan diharapkan mampu sepenuhnya menjadi pendukung kemandirian APBN. Dalam rangka mewujudkan APBN mandiri tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak melakukan beberapa strategi, sesuai dengan visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Sedangkan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan guna menunjang kemandirian pembiayaan APBN. Hal tersebut salah satunya ditunjukkan oleh

data penerimaan pajak dari keseluruhan jenis pajak yang meliputi rencana dan realisasi di Kantor Wilayah DJP Jawa Bagian Timur I dari tahun 1998 s/d 2004 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Rencana dan Realisasi Penerimaan Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I

| Tahun | Rencana (Target) | Realisasi | Persentase |
|-------|------------------|-------------|------------|
| 1998 | 2.454.908,7 | 3.570.483,1 | 145,4 |
| 1999 | 3.773.893,6 | 3.894.333,0 | 103,2 |
| 2000 | 3.376.549,6 | 3.215.351,3 | 95,2 |
| 2001 | 5.057.176,2 | 5.029.677,9 | 99,5 |
| 2002 | 5.581.800,9 | 5.588.514,3 | 100,1 |
| 2003 | 5.436.409,8 | 5.504.889,4 | 101,3 |
| 2004 | 6.179.111,9 | 6.179.491,5 | 100,0 |

Sumber : *Monografi Fiscal Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I Tahun 2004, diolah..*

Dari data target dan realisasi penerimaan pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I menunjukkan bahwa sebagian besar yang ditargetkan selama periode tahun 1998 s/d 2004 terealisasi, kecuali pada tahun 2000 s/d 2001 hanya mampu terealisasi sebesar 95,2 % dan 99,5 % dari target.

Sedangkan data penerimaan pajak masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I selama tahun 2003 s/d 2004 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rencana dan Realisasi Penerimaan Kantor Pelayanan Pajak
pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak
Jawa Bagian Timur I

| KPP | 2003 | | | 2004 | | |
|-----------------|------------------|------------------|--------------|------------------|------------------|--------------|
| | Rencana | Realisasi | % | Rencana | Realisasi | % |
| Sukomanunggal | 286.980 | 328.427 | 114,4 | 377.030 | 430.146 | 114,1 |
| Krembangan | 936.265 | 810.189 | 86,5 | 731.972 | 755.216 | 103,2 |
| Pabean Cantikan | 762.631 | 767.857 | 100,7 | 904.205 | 982.033 | 108,6 |
| Gubeng | 386.085 | 414.621 | 107,4 | 504.917 | 506.230 | 100,3 |
| Tegalsari | 425.930 | 431.059 | 101,2 | 517.698 | 397.845 | 76,8 |
| Sawahlan | 134.868 | 139.866 | 103,7 | 166.818 | 176.525 | 105,8 |
| Wonocolo | 670.164 | 718.482 | 107,2 | 853.508 | 875.265 | 102,5 |
| Rungkut | 313.585 | 394.579 | 125,8 | 459.079 | 407.841 | 88,8 |
| Genteng | 915.796 | 936.420 | 102,3 | 966.919 | 878.175 | 90,8 |
| Simokerto | 292.410 | 297.680 | 101,8 | 358.134 | 348.472 | 97,3 |
| KPPBB | 311.691 | 265.706 | 85,3 | 338.828 | 421.741 | 124,5 |
| Total | 5.436.410 | 5.504.889 | 101,3 | 6.179.112 | 6.179.492 | 100,0 |

Sumber : Monografi Fiscal Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I Tahun 2004, diolah.

Penerimaan pajak di 10 Kantor Pelayanan Pajak pada tahun 2003 pada tabel 1.2. menunjukkan bahwa sebagian besar terealisasi dari yang ditargetkan kecuali 1 Kantor Pelayanan Pajak yang tidak terealisasi yaitu di Surabaya Krembangan yang hanya mampu merealisasikan penerimaan pajak sebesar 86,5 %. Sedangkan pada tahun 2004 terdapat 4 Kantor Pelayanan Pajak yang tidak mampu merealisasikan penerimaan pajak dari yang direncanakan yaitu di Tegalsari, Rungkut, Genteng dan Simokerto yang hanya mampu merealisasikan masing – masing berurutan sebesar 76,8 %, 88,8 %, 90,8 % dan 97,3 %. Sedangkan rencana dan realisasi penerimaan pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I pada tahun 2003 terealisasi sebesar 101,3 % dari yang ditargetkan, pada tahun 2004 terealisasi 100 % dari yang ditargetkan.

Realisasi penerimaan pajak di Kantor Wilayah Jawa Bagian Timur I tersebut membuktikan bahwa pihak Direktorat Jenderal Pajak harus berupaya mengambil langkah konkret supaya realisasi penerimaan pajak harus jauh lebih

besar dari yang ditargetkan, karena sampai akhir tahun 2004 antara realisasi dengan yang ditargetkan selisihnya tidak jauh berbeda meskipun mampu merealisasikan semua yang ditargetkan. Hal tersebut perlu diantisipasi karena kemungkinan pada tahun-tahun mendatang akan mengalami kemerosotan yaitu tidak bisa meraih penerimaan pajak yang ditargetkan. Salah satu langkah konkret yang harus ditempuh adalah memberikan kualitas layanan yang mampu memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak, sehingga dengan langkah tersebut diharapkan disiplin Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Kesadaran masyarakat sebagai Wajib Pajak yang patuh sangat erat terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh aparat pajak itu sendiri, kualitas pelayanan yang dapat memuaskan wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya khususnya kewajiban pembayarannya. Begitu pula dengan kemampuan petugas pajak dalam melayani Wajib pajak Orang Pribadi yaitu sebagian besar petugas tidak ramah dalam menanggapi keluhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan kurang profesional serta tidak tanggap terhadap apa yang menjadi keluhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kondisi mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2005) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan semakin puas pula Wajib Pajak dalam menerima layanan.

Berdasarkan data hasil penerimaan pajak yang fluktuatif selama periode 1998 s/d 2004 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I dan data penerimaan pajak masing-masing wilayah Kantor Pelayanan Pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I selama tahun 2003 s/d 2004 yang pada akhir tahun 2004 tidak mampu merealisasikan serta kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam mengisi dan melaporkan SPT-nya dan kondisi pelayanan di lapangan yang kadang tidak sesuai dengan harapan Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi serta penelitian terdahulu antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan topik pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

3. Manakah diantara variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang lebih dominan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bahwa variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- b. Untuk mengetahui bahwa variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- c. Untuk mengetahui manakah diantara variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang lebih dominan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I untuk menyusun dan menyempurnakan kebijakan di bidang perpajakan khususnya peningkatan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dalam rangka untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
- b. Memberikan informasi kepada para pihak yang berkepentingan dan dunia pendidikan, dalam pengembangan ilmu Akuntansi Perpajakan.
- c. Dapat dijadikan bahan referensi atau perbandingan bagi peneliti yang berminat dalam kasus serupa.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Sebagaimana diketahui bahwa kajian teori ini meliputi teori yang relevan yang dapat menjelaskan tentang variabel yang diteliti, serta sebagai dasar untuk memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis) dan penyusunan instrumen penelitian.

2.1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan sebagai suatu persepsi tentang kinerja perusahaan (*perception of performance based*) yang dialami oleh konsumen yang berasal dari perbandingan tentang perasaan yang diharapkan seharusnya diterima konsumen dari pelayanan perusahaan dengan persepsi konsumen tentang kinerja dari pelayanan yang diperolehnya, sehingga kualitas layanan dipandang sebagai derajat atau arah dari perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapannya.

Gaapmayer (Kadir, 2001 : 81) menyatakan bahwa kualitas didefinisikan sebagai suatu cara dalam menemukan keseluruhan harapan dari konsumen serta melanjutkan aktivitas dalam meningkatkan nilai produksi atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan konsumen tersebut, kualitas merupakan suatu tujuan yang sulit dipahami karena harapan dari konsumen selalu mengalami perubahan. Sehingga kualitas didefinisikan sebagai sebuah proses bukan merupakan suatu hasil akhir dan peningkatan kualitas merupakan aktivitas berkelanjutan untuk mencari cara memuaskan harapan pelanggan atau dikenal dengan konsep *Continuous Quality Improvement (CQI)*.

Boediono (2003 : 113), menjelaskan mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sehingga yang dikatakan mutu adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Sehingga dari beberapa pengertian tersebut maka mutu atau kualitas dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan, pelayanan bermutu salah satunya adalah menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten. Pengertian mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Boediono (2003 : 114) menyatakan bahwa pelayanan kepada pelanggan (*customer service*) merupakan suatu kombinasi antara seni (*art*) dan ilmu (*science*), untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori atau prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktekkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan. Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan, sehingga aparat / petugas pelayanan dituntut kreativitasnya dari waktu ke waktu yaitu tiada hari tanpa kreativitas dalam menghadapi pelanggan. Dari hal tersebut bersama waktu dan tantangan yang dihadapinya maka akan membuat

seorang akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan tercipta pelayanan yang berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila berhasil memuaskan pelanggan yang dilakukan secara terus-menerus.

Sedangkan unsur dalam menciptakan kepuasan pelanggan menurut Boediono (2003 : 116) harus dilakukan dengan langkah yang bertahap sebagai berikut :

- a. Menerima dan menyambut pelanggan (*greet customers*)
- b. Menghargai dan menghormati pelanggan (*value customers*)
- c. Tanggap dan peduli untuk membantu pelanggan (*ask how to help customers*)
- d. Mendengarkan dan memperhatikan pelanggan (*listen to customers*)
- e. Peduli dalam melayani pelanggan (*help customers*)
- f. Mengundang agar pelanggan bersedia untuk mempergunakan jasa

Dari hal tersebut diharapkan pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat / petugas layanan, karena dalam rangka menciptakan mutu pelayanan diperlukan persepsi yang sama antara pelanggan dengan yang memberikan pelayanan. Dutka (1994 : 7), mengemukakan bahwa apabila layanan yang diberikan oleh badan usaha dapat memenuhi semua kebutuhan dan persyaratan dari pelanggan maka timbulah perasaan puas dalam diri pelanggan

Sedangkan Kotler (1996: 660) mendefinisikan layanan adalah : *“A service is any achurty or benefit that one party can offer to another that essentially intangiabile and does not result in the owner. Ship of anything. It’s production may or may not be tied to a physical product.”* Pengertian tersebut mengandung

arti bahwa layanan merupakan tindakan yang ditawarkan oleh perusahaan yang dapat terkait atau tidak dengan produk fisik, salah satunya berupa rumah makan. Sedangkan yang tidak terkait dengan produk fisik salah satu contohnya adalah dokter.

Karakteristik jasa atau layanan menurut Kotler dan Armstrong (1993 : 661 - 662) adalah *intangibility* berarti bahwa jasa memiliki sifat yang tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, didengar, diraba sebelum adanya transaksi pembelian. *Inseparability* mengandung pengertian bahwa jasa tidak dapat dipisahkan karena dalam penyampaian jasa tersebut terjadi interaksi antara konsumen dengan penghasil jasa. *Variability* berarti bahwa jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan. *Perishability* mengandung arti bahwa jasa tidak dapat disimpan sehingga harus langsung dikonsumsi saat itu juga.

2.2. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Sehubungan Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan banyak kebijaksanaan sebagai respon terhadap tuntutan masyarakat yang semakin peka atas hak-haknya untuk dilayani dengan cepat dan akurat, maka berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak pelayanan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat ditingkatkan lagi dengan memberdayakan semua elemen penting yang langsung berhubungan dengan Wajib Pajak. Disamping itu sejalan dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia dan sebagai salah satu bentuk implementasi *good government governance*, maka

pelayanan pada wajib pajak mendapat perhatian yang lebih baik untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Salah satu gerbang terdepan unit operasional Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak adalah melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dirasakan perlu untuk lebih diberdayakan lagi elemen kualitas pelayanannya yang meliputi :

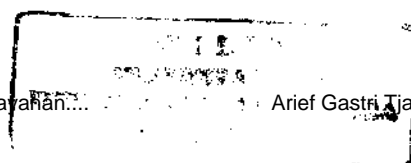
1. Prosedur Pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagaimana yang telah diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ.9/1995 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan :

- a. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak
- c. Pelayanan yang mudah, tepat , cepat dan profesional
- d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya
- e. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsive dan efektif
- f. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.

2. Organisasi

Pembentukan TPT di kantor Pelayanan Pajak bersamaan dengan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) berdasarkan surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-09/PJ.9/1995 tanggal 20 Oktober 1995, untuk memberikan kejelasan tanggung jawab tugas-tugas administrasi, pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak di TPT menjadi tanggung jawab Kepala Seksi



TUP, sedangkan tugas-tugas penyediaan data dan hal-hal teknis yang berhubungan dengan komputer menjadi tanggung jawab Kepala Seksi PDI.

3. Sumber Daya Manusia

Penunjukan petugas yang bertugas di TPT dilakukan melalui Nota Dinas Kepala KPP yang dilakukan setiap bulan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Berpenampilan menarik serta ramah
- b. Menunjukkan sikap dan perilaku yang simpatik
- c. Integritas dan dedikasi yang tinggi
- d. Kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat mengoperasikan komputer
- e. Pengetahuan yang memadai di bidang perpajakan bagi yang ditempatkan di *information desk*.
- f. Penunjukan koordinator harian /mingguan yang bertanggung jawab

4. Sarana dan prasarana

Untuk menunjang pemberian pelayanan yang prima kepada wajib pajak, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Tersedianya ruangan yang lapang, kursi yang nyaman, toilet yang bersih, *AC/exhaust fan* dan *dispenser*, sehingga memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang.
- b. Apabila dimungkinkan diterapkan sistem nomor urut untuk setiap Wajib Pajak yang datang sesuai jenis pelayanan yang diinginkan.
- c. Tersedianya formulir-formulir yang dibutuhkan Wajib Pajak.

- d. Tersedianya loket informasi (*information desk*) dan penempatan penanggungjawabnya.
- e. Slogan-slogan perpajakan yang dipasang di tempat-tempat strategis dan mudah dibaca Wajib Pajak / masyarakat antara lain :
 1. Semua pelayanan tidak dipungut biaya
 2. Semua formulir perpajakan dapat diminta gratis
 3. Bila anda tidak puas dengan pelayanan kami, silahkan memasukkan saran atau aduan ke kotak pengaduan / saran atau laporkan kepada Kepala Kantor .
- f. Tersedianya papan pengumuman, kotak saran, leaflet dan brosur mengenai hak dan kewajiban serta prosedur pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan
- g. Komputer dan printer dalam jumlah yang seimbang dengan beban pekerjaan.

Standar pelayanan yang diharapkan pada KPP dari Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 pada tanggal 3 Februari 2003 adalah sebagai berikut :

1. Pasal 2, yaitu :
 - a. Pelayanan di TPT diberikan sesuai dengan jam kerja KPP.
 - b. TPT tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan pada jam istirahat, yang pengaturannya diserahkan kepada Kepala KPP.

2. Pasal 3, yaitu :

- a. Petugas TPT ditunjuk oleh Kepala KPP dengan memperhatikan kecakapan petugas dan beban kerja di TPT.
- b. Petugas TPT bertanggung Jawab kepada Koordinator Pelaksana Pelayanan Terpadu pada KPP selain KPP Wajib Pajak Besar atau kepada Kepala Seksi Pelayanan pada KPP Wajib Pajak Besar.
- c. Setiap Petugas TPT diberi *login* dan *password* tersendiri, *Password* hanya dipergunakan oleh petugas TPT yang bersangkutan.

Sedangkan untuk jenis pelayanan secara umum dan lamanya proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP ditetapkan dengan standar pelayanan sebagai berikut :

Tabel 2.1.

Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian

| No. | Jenis Pelayanan | Waktu Penyelesaian |
|-----|--|--|
| 1 | Penjelasan umum | Sesegera mungkin |
| 2 | Pemberian NPWP | Dalam waktu 1 hari |
| 3 | Perubahan Data/Identitas Wajib Pajak | Secepatnya setelah persyaratan lengkap |
| 4 | Mutasi NPWP karena pindah domisili/tempat Kedudukan | Dalam waktu 1 hari setelah persyaratan lengkap |
| 5 | Penghapusan NPWP | Secepatnya setelah diterimanya formulir perubahan data WP dan kelengkapan lampirannya serta dilakukan pemeriksaan sederhana lapangan |
| 6 | Pengambilan formulir-formulir | Saat itu juga |
| 7 | Permohonan pengurangan / penghapusan atas sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan | Selambat-lambatnya 12 bulan sejak surat permohonan diterima |

| No. | Jenis Pelayanan | Waktu Penyelesaian |
|-----|---|--|
| 8 | Permohonan penyelesaian keberatan | 12 bulan sejak tanggal surat permohonan diterima lengkap |
| 9 | Pemindahbukuan pembayaran pajak | Paling lambat 1 bulan sejak permohonan diterima lengkap |
| 10 | Permohonan untuk mengangsur /menunda pembayaran pajak | Paling lambat 10 hari sejak permohonan diterima dengan lengkap |
| 11 | Penggunaan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah dalam pembukuan | Segera |
| 12 | Informasi pembukuan dengan komputer | Saat itu juga |
| 13 | Pengambilan SPT Tahunan | Saat itu juga |
| 14 | Penyampaian SPT Masa | Saat itu juga |
| 15 | Permohonan pengurangan besarnya PPh Pasal 25 | 1 bulan sejak diterima lengkap |
| 16 | Permohonan pembebasan PPh Pasal 25 | 1 bulan sejak diterima lengkap |
| 17 | Permohonan penerbitan SKB PPh Pasal 22 Impor | 2 x 24 jam setelah persyaratan lengkap |
| 18 | Permohonan pembayaran PPh Pasal 21 secara terpusat | Selambat-lambatnya 3 bulan sejak tanggal surat permohonan diterima |
| 19 | Penguakuan Pengusaha Kena pajak | Dalam waktu 3 hari sejak permohonan diterima lengkap |
| 20 | Permohonan penghapusan sebagai PKP | Secepatnya sejak permohonan diterima lengkap |
| 21 | Penerimaan SPT Masa PPN | Saat itu juga jika diantar langsung |
| 22 | Permohonan penetapan 1 tempat usaha sebagai tempat terutangnya PPN/PPn BM | Sesegera mungkin |

Sumber : Boediono, 2003, "*Pelayanan Prima Perpajakan*", Cetakan kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, hal 78 - 85.

Pelayanan yang diberikan di TPT oleh petugas sesuai dengan pasal 5 Keputusan Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 pada tanggal 3 Februari 2003 adalah :

1. Menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun digital yang diterima KPP sesuai

dengan, ketentuan yang berlaku untuk masing-masing jenis surat atau laporan sebelum dilakukan perekaman melalui Aplikasi SIP/SAPT untuk menerbitkan LPAD /BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SIP, atau BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SAPT.

2. Menerima surat dan atau laporan (baik dalam bentuk kertas, maupun digital) yang telah memenuhi ketentuan yang berlaku dengan cara merekam elemen yang diperlukan melalui Aplikasi SIP/SAPT, atau memasukkan data/informasi digital (*load*) ke dalam Aplikasi SIP/SAPT.
3. Mencetak LPAD/BPS apabila KPP menamakan Aplikasi SIP atau BPS apabila KPP menggunakan Aplikasi SAPT
4. Menerbitkan BPS dan atau LPAD sebagaimana dimaksud dalam huruf c secara manual apabila Aplikasi SIP/SAPT tidak berfungsi.
5. Merekam LPAD/BPS yang, diterbitkan secara manual pada saat SIP/SAPT dapat berfungsi kembali.
6. Merekam surat dan atau laporan yang diterima melalui KP4, tanpa menerbitkan LPAD/BPS.
7. Merekam surat dan atau laporan yang diterima melalui surat tercatat PT Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk mencetak LPAD/BPS dengan tanggal penerimaan sesuai tanggal penerimaan pada PT Pos Indonesia atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
8. Mencantumkan nama, NIP, dan tanda tangan petugas TPT yang bersangkutan serta cap KPP pada LPAD/BPS dan BAPD apabila ada

9. Menyampaikan BAPD dan BPS kepada Pengirim e-SPT yang informasi digitalnya disampaikan melalui jaringan komunikasi data setelah berhasil dimasukkan ke dalam Aplikasi SIP/SAPT (*succeed load*).
10. Menyatukan LPAD dengan surat atau laporan sebagai alat pengawasan proses penyelesaian tugas tindak lanjut surat atau laporan tersebut pada KPP selain KPP WP Besar
11. Menyatukan tembusan BPS dengan surat atau laporan sebagai identitas surat atau laporan tersebut pada KPP WP Besar
12. Mencetak register harian penerimaan surat dan laporan dalam rangkap dua pada setiap akhir hari kerja.
13. Membuat Berita Acara untuk ditandatangani oleh Penanggung Jawab Pelaksanaan TPT dalam hal terjadi ketidakcocokan antara surat dan atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan.
14. Menyerahkan surat atau laporan yang diterima kepada Koordinator Pelaksana Pelayanan Terpadu pada KPP diluar KPP WP Besar atau Kepala Seksi Pelayanan pada KPP Wajib Pajak Besar
15. Memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat dan atau Wajib Pajak yang membutuhkan pelayanan, informasi ketentuan perpajakan di TPT.

Pelayanan umum yang berkualitas menurut Boediono (1999 : 63) adalah dengan meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi pemerintah dalam bidang pelayanan umum, mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tataaksana pelayanan sehingga pelayanan umum

dapat berdayaguna dan berhasil guna atau efektif dan efisien, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat. Pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian yang terpadu yang harus memenuhi sifat-sifat :

- a. Sederhana, Pelayanan umum yang sederhana, dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit, persyaratannya mudah dipenuhi, tidak bertele-tele dan tidak mencari-cari kesalahan.
- b. Terbuka, Pelayanan umum yang terbuka, petugas yang melayani harus memberikan penjelasan yang jujur apa adanya sesuai dengan norma atau aturan sehingga tidak menakut-nakuti, tidak mengharap imbalan dari pelanggan, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya, harus ditempelkan di loket atau papan pengumuman.
- c. Lancar, Pelayanan umum yang lancar, untuk menjadi lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit, petugas harus ikhlas, sepenuh hati, dan diperlukan sarana yang dapat memperlancar hasil atau output.
- d. Tepat, Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat artinya tepat arahnya maupun tepat sasaran, atau persis tidak lebih dan tidak kurang, atau tepat waktu atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan sebagainya.
- e. Lengkap, Pelayanan umum yang lengkap dapat diartikan sekali pelanggan membutuhkan dapat dipenuhi tidak perlu lagi ke pihak lain untuk mendapatkannya.

- f. Wajar, Pelayanan umum yang wajar artinya tidak ditambah-tambahi, menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan, pelayanan yang biasa dan tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan.
- g. Terjangkau, Pelayanan umum yang terjangkau terutama dalam retribusinya harus terjangkau oleh pelanggan atau Wajib Pajak

Dalam menetapkan tarif pelayanan umum harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai barang dan atau jasa dari hasil pelayanan umum.
3. Terhadap pelayanan umum yang memerlukan penelitian dan pemeriksaan harus jelas rinciannya.
4. Harus berpedoman pada ketentuan tarif pemerintah daerah (perda) yang ada misalnya tentang retribusi dan parkir.

Mutu pelayanan masih menurut Boediono (2003 : 107-108), dilihat dari dua persepsi yaitu pihak yang melayani mempunyai persepsi yaitu yang dijanjikan, sedangkan pihak yang dilayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan. Kedua kelompok tersebut dalam hubungannya dimungkinkan timbul kesenjangan yang mengganggu kualitas pelayanan baik terhadap benda yang dinikmati ataupun berupa jasa bagi satu pihak sedangkan di pihak lainnya penyampaian pelayanan tersebut juga menimbulkan gangguan. Untuk mengantisipasi mutu pelayanan ini dibuat model yang mencoba mengisi kesenjangan yang berarti antara persepsi yang dijanjikan dengan ekspektasi (harapan) bila tidak terjadi kesenjangan maka pelayanannya bermutu (prima), begitupula sebaliknya.

2.3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang keberadaan objek/produk. Biasanya dinyatakan dengan pernyataan-pernyataan seperti : saya pernah mendengar, saya pernah melihat, saya pernah mencoba, saya tahu apa gunanya. Menurut Kasali (1998: 378), kesadaran seseorang akan berpengaruh pada perilaku seseorang dan lebih mengkaitkan aspek kesadaran dengan cara mengkaji dalam mata rantai perilaku. Hal ini dapat dipelajari melalui suatu proses berantai yang disebut dengan proses AIDA. Proses AIDA terdiri dari empat kegiatan: *awareness*, *interest*, *desired*, dan *action*. *Awareness*, merupakan suatu kondisi dimana seseorang sadar terhadap keberadaan suatu objek. *Interest*, kondisi dimana seseorang menaruh minat terhadap suatu objek. *Desired*, kondisi dimana seseorang menghendaki atau merasa membutuhkan, dan *action*, kondisi dimana seseorang akan berperilaku. Pandangan lain, Brigham (1991: 47) mengatakan bahwa keadaan kesadaran diri muncul ketika seseorang mengarahkan perhatian ke dalam untuk memfokuskan pada isi dari diri sendiri.

Brigham (1991: 47) lebih menekankan bahwa kesadaran diri menunjukkan derajat seberapa jauh perhatian diarahkan ke dalam untuk memusatkan perhatian pada aspek-aspek dari diri sendiri. Kesadaran diri adalah hal yang sangat penting untuk memahami konsep dan standar, nilai serta tujuan yang dimiliki oleh seseorang. Jika seseorang berada dalam kondisi kesadaran dirinya tinggi, pada umumnya akan bertingkah laku dengan cara-cara yang lebih konsisten dengan sikap dan nilai yang dimilikinya. Seseorang juga merasakan perasaannya secara lebih intens dan menunjukkan ingatan tentang pengalaman pribadinya dengan lebih baik.

Buss (1980 dalam Brigham, 1991: 48) mengatakan bahwa ada dua jenis kesadaran diri: kesadaran diri pribadi (*private self awareness*) dan kesadaran diri publik (*public self awareness*). Penggolongan ini berdasar pada: (1) keadaan mental dipengaruhi oleh stimuli lingkungan, dan (2) daya tahan ciri sifat kepribadian yang menggambarkan aspek dari skema diri apa yang biasanya diaktifkan. Orang yang memiliki ciri khas kesadaran diri pribadi yang tinggi secara terus menerus memusatkan perhatian pada identitas mereka dan sangat perhatian dengan pikiran dan perasaannya. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang yang memiliki kesadaran diri pribadi yang tinggi, akan lebih cepat untuk memproses informasi yang mengacu diri sendiri lebih konsisten. Selain itu, mereka khususnya lebih mungkin untuk melihat diri mereka sendiri yang bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang menimpa mereka (*casual agent*). Sebaliknya, orang yang memiliki kesadaran diri publik yang tinggi lebih menaruh perhatian pada identitas sosial mereka dan reaksi orang lain terhadap dirinya.

2.4. Teori Persepsi

Persepsi menurut Sutisna (2001 : 65) adalah proses bagaimana stimulus-stimulus seperti penglihatan, suara, bau, rasa, dan tekstur diseleksi, diorganisasi dan diinterpretasikan. Dari definisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi merupakan tanggapan (penerimaan) secara langsung dari sesuatu atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya yaitu melibatkan unsur fisik dan oleh akal dalam menghasilkan respon atau tanggapan, sedangkan dalam konteks penelitian persepsi diartikan sebagai tanggapan atau penerimaan seseorang terhadap suatu peristiwa moral tertentu melalui proses

penentuan dengan menyeimbangkan pertimbangan sisi dalam dan sisi luar yang disifati oleh kombinasi unik dari pengalaman dan pembelajaran dari masing-masing individu – sehingga dia dapat memutuskan tentang apa yang harus dilakukannya dalam situasi tertentu. Kunci utama memahami persepsi adalah pada proses pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Menurut Krech (1993 : 32) persepsi adalah proses pemberian arti (*cognitive*) terhadap lingkungan oleh seseorang, karena setiap orang memberikan arti pada stimulus, maka individu yang berbeda akan “melihat” hal yang sama dengan cara yang berbeda-beda.

Kotler (1997 : 57) menyatakan bahwa persepsi individu dapat memotivasi perilakunya lebih lanjut. Objek persepsi yang dinilainya menyenangkan maka perilakunya terhadap objek tersebut adalah positif. Sebaliknya objek persepsi yang dinilainya tidak menyenangkan, maka perilakunya cenderung negatif.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberi kesan, penilaian, pendapat, pemahaman, mengorganisir dan menafsirkan terhadap suatu objek, situasi dan peristiwa yang dapat memotivasi untuk berperilaku positif atau negatif.

2.5. Teori Perilaku

Menurut Supardi (2001: 42) mendefinisikan perilaku adalah suatu fungsi dari interaksi antara seseorang dengan lingkungannya. Proses terjadinya perilaku manusia dimulai dengan timbulnya rangsangan (stimulus) dari lingkungannya. Manusia dengan latar belakang kepribadiannya memberikan jawaban terhadap

rangsangan yang ada. Hasil proses tanggapan tersebut melalui proses belajar melahirkan sikap manusia, sikap manusia ini menjadi titik tolak untuk menentukan alternatif tindakan dan pemeliharaan tindakan untuk menjawab stimulus dari lingkungannya. Apabila manusia melakukan tindakan dalam bentuk kegiatan-kegiatan atau ungkapan-ungkapan yang bisa diamati maka kegiatan dan ungkapan itu menjadi cermin dari perilakunya, tetapi apabila sikap itu disalurkan keluar maka terjadilah perilaku. Sehingga sikap merupakan kecenderungan untuk berperilaku.

Sobur (2003 : 361) menyimpulkan beberapa hal tentang definisi sikap, yaitu : (1) sikap adalah kecenderungan bertindak, berpikir, berpersepsi, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukanlah perilaku, tetapi lebih merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Objek sikap bisa berupa orang, benda, tempat, gagasan, situasi, atau kelompok, (2) sikap bukanlah sekedar rekaman masa lampau, namun juga menentukan apakah seseorang harus setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu; menentukan apakah disukai, diharapkan, dan diinginkan; dan mengesampingkan apa yang tidak diinginkan dan apa yang harus dihindari, (3) sikap relatif lebih menetap, (4) sikap mengandung aspek evaluatif, (5) sikap timbul dari pengalaman, (6) sikap mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan, (7) sikap tidak berdiri sendiri, melainkan senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek.

Masih menurut Sobur (2003 : 381), sikap pada dasarnya tidak bisa dilihat secara langsung. Guna mengetahui sikap seseorang terhadap objek sikap tertentu, harus dilihat dari tiga komponen sikap, yaitu pengetahuan (kognisi), perasaan

(afeksi), dan perilakunya (konasi). Pada akhirnya, sikap akan menentukan dalam pembuatan keputusan untuk menerapkan suatu metode.

Salah seorang filsuf, Rene Descartes, menyebutkan beberapa kaidah moral yang menjadi landasan bagi penerapan metode sebagai berikut (1) mematuhi undang-undang dan adat istiadat negeri sambil berpegang pada agama yang diajarkan sejak masa kanak-kanak, (2) bertindak tegas dan mantap baik pada pendapat yang paling meyakinkan maupun yang paling meragukan, (3) berusaha lebih mengubah diri sendiri daripada merombak tatanan yang sudah mapan. (Muntasyir dan Munir, 2001: 12)

2.6. Kepuasan Pelanggan

Rangkuti (2002 : 30) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang diberikan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dulu untuk memberikan penilaian, sedangkan persepsi itu sendiri merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna, makna dari proses tersebut juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu pelanggan yang bersangkutan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama

menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut, ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan yang selanjutnya sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Gerson (1993: 3-4) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan atau persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya, seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhan secara nyata atau hanya anggapan terpenuhi, tapi jika pelanggan tidak puas dia akan menghentikan segala apa yang diharapkan dan semua upaya yang dilakukan oleh pihak pemberi kepuasan untuk mencapai mutu dan memberikan pelayanan yang unggul tidak akan ada artinya sama sekali dalam memuaskan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 23) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectation*) dan kinerja (*percieved performance*). Apabila *percieved performance* melebihi *expectation*, maka pelanggan akan puas dan sebaliknya.

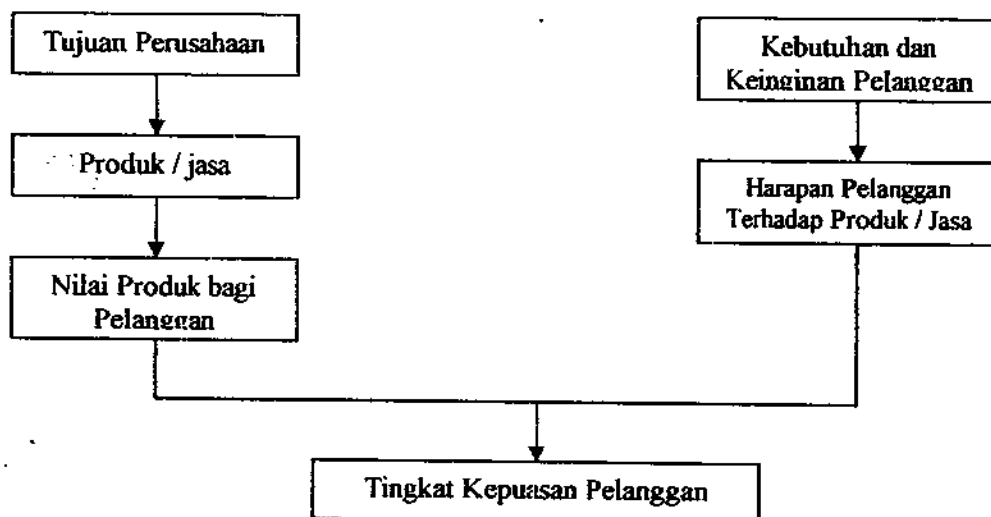
Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) memberikan ukuran kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan, yang meliputi :

1. *Tangible*, yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan dan harapan pelanggan.

3. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu bersikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan.

Ada beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan yaitu, *expected service* (jasa yang diharapkan), dan *percieved service* (jasa yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai atau melebihi apa yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan dibawah apa yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan. (Tjiptono, 2002: 147).

Gambar 2.2
Model Kepuasan Konsumen



Sumber : Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, ANDI Yogyakarta, hal. 147.

Sedangkan Irawan (2002 : 2), mengungkapkan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan penyedia jasa, bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Oleh karena itu baik pelanggan maupun penyedia jasa aka sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi, sehingga kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan. Kepuasan merupakan hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan atau persepsi terhadap jasa yang telah memenuhi harapannya, pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi begitu pula sebaliknya pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Sehingga kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapan pelanggan, oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan haruslah didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan. Dari penjelasan diatas dapat didefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari pelanggan dalam menggunakan jasa, yang setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan demikian kepuasan pelanggan mempunyai dimensi waktu karena hasil akumulasi, siapapun yang terlibat dalam urusan kepuasan pelanggan ia telah melibatkan diri dalam urusan jangka panjang, upaya memuaskan pelanggan adalah pengalaman panjang yang tidak mengenal batas akhir. Kepuasan pelanggan terjadi apabila program telah diimplementasikan, karena penghambat terbesar adalah implementasi. Agar program kepuasan pelanggan dapat terimplementasi dengan baik maka sangat diperlukan proses pembelajaran karyawan yang berkesinambungan dalam konteks kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah hal yang dinamis yang tidak akan pernah berhenti.

Hanya staf yang selalu terus belajarliah yang akan mempunyai kemampuan untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Budiatmanto, 1999 : 48).

Webster's New Twentieth Century Dictionary of English Language Unabridged (Mckechnie, 1983: 1232) mengartikan kepatuhan (*obedience*) sebagai berikut: "*The act or habit of obeying; compliance with a command, prohibition, or known law and rule prescribed; submission to authority; as, obedience to a person or to a law.*"

Perbuatan atau kebiasaan untuk memenuhi; pemenuhan sebuah perintah; larangan; atau hukum dan aturan yang ditentukan; tunduk pada kekuasaan; sebagai, kepatuhan kepada seseorang atau kepada suatu hukum.

Selanjutnya dictionary tersebut menyebutkan kata yang sinonim dengan kepatuhan (*obedience*) adalah pemenuhan (*compliance*) (Mckechnie, 1983: 371), yang didefinisikan sebagai berikut :

1. *The Act of complying, a yielding, as to request, wish, desire, demand, or proposal; concession; submission.*
2. *A disposition to yield to other; complience.*"

Yang diartikan sebagai berikut :

1. Perbuatan mengikuti, menyerah untuk suatu permohonan, keinginan, hasrat, permintaan atau usulan, konsesi, ketundukan.

2. Penempatan untuk menyerah kepada yang lain; peminta kebutuhan.

Secara umum teori kepatuhan menurut Soekanto (1982) dalam Harahap (2004 : 47) dapat digolongkan dalam teori paksaan (*dwang theory*) dan teori konsesus. Menurut teori paksaan, orang mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari penguasa, teori ini didasarkan pada asumsi bahwa paksaan fisik yang merupakan monopoli penguasa adalah dasar untuk terciptanya suatu ketertiban sebagai tujuan dari hukum. Sehingga menurut teori paksaan unsur sanksi merupakan faktor yang menyebabkan orang mematuhi hukum. Sedangkan teori konsesus didasarkan atas ketaatan hukum yang terletak pada penerimaan masyarakat terhadap sistem hukum itu sendiri, yaitu sebagai dasar legalitas hukum dan teori Konsesus inilah yang sejalan dengan upaya untuk mewujudkan kepatuhan secara sukarela dari Wajib Pajak (*Voluntary Compliance*).

Dalam Undang-undang perpajakan, kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Adapun hak-hak Wajib Pajak berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 adalah :

1. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (disingkat menjadi SPT)
2. Membetulkan Surat Pemberitahuan
3. Mengangsur atau menunda pembayaran pajak
4. Mendapatkan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
5. Mendapatkan kadaluarsa pajak setelah 10 tahun

6. Mengajukan pembetulan, keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pembatalan atau pengurangan atas ketetapan pajak yang tidak benar.
7. Mendapatkan keterangan tertulis tentang hal-hal yang menjadi dasar pengenaan pajak
8. Mengajukan banding terhadap keputusan keberatan yang dianggap masih tidak sesuai
9. Memperoleh imbalan bunga sebesar 2% sebulan untuk paling lama 24 (dua puluh empat) bulan atas utang pajak yang telah dibayar yang menyebabkan kelebihan pembayaran pajak dan juga imbalan bunga sebesar 2% atas pembayaran lebih sanksi administrasi.
10. Menolak petugas pemeriksa yang tidak memiliki tanda pengenal pemeriksaan dan tidak dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksaan dan tidak memperlihatkan kepada Wajib Pajak yang diperiksa
11. Menunjuk seseorang dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan
12. Mendapat perlindungan kerahasiaan melalui rahasia jabatan
13. Penghentian penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan setelah Wajib Pajak melunasi pajak yang tidak atau kurang dibayar atau yang tidak seharusnya dikembalikan ditambah dengan sanksi administrasi berupa denda sebesar empat kali jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, atau yang tidak seharusnya dikembalikan

Dan kewajiban Wajib Pajak sesuai dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 adalah:

1. Mendaftarkan diri dan/atau melaporkan usahanya
2. Mengambil dan mengisi Surat Pemberitahuan secara benar, lengkap, jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak pada waktunya
3. Menyampaikan penghitungan sementara pajak terutang dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan
4. Dalam hal Wajib Pajak adalah badan, Surat Pemberitahuan harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi
5. Dalam hal Surat Pemberitahuan diisi dan ditandatangani oleh orang lain bukan Wajib Pajak, harus dilampiri surat kuasa khusus
6. Surat Pemberitahuan Tahunan harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan rugi laba serta keterangan lain bagi Wajib Pajak yang melakukan pembukuan
7. Membayar sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar
8. Membayar kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar dua kali jumlah pajak yang kurang dibayar, dalam hal Wajib Pajak dengan kemauan sendiri mengungkapkan ketidakbenaran perbuatannya yang berkenaan dengan Pasal 38 kepada pemeriksa pajak

9. Membayar pajak yang kurang bayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 50% dari pajak yang kurang dibayar
10. Membayar kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Tahunan selambat-lambatnya tanggal 25 bulan ketiga setelah tahun pajak
11. Melunasi surat tagihan pajak, surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan dan surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, putusan banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterbitkan
12. Membayar atau menyetor pajak yang terutang di Kas Negara atau tempat lain yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan
13. Menyelenggarakan pembukuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku bagi Wajib Pajak yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Indonesia
14. Melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungann Penghasilan Netto
15. Menyimpan buku-buku, catatan-catatan, dokumen-dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain, di Indonesia selama 10 tahun

16. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan harus dengan memperhatikan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya
17. Meminta persetujuan kepala KPP atas perubahan terhadap metode pembukuan dan/atau tahun buku
18. Untuk Wajib Pajak yang diperiksa:
 - a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau obyek yang terutang pajak;
 - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - c) Memberikan keterangan yang diperlukan. Meskipun Wajib Pajak terikat oleh kewajiban untuk merahasiakan.

Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, kriteria Wajib Pajak Patuh tersebut sesuai dengan KMK No. 544/KMK.04/2000 Jo KMK No. 235/KMK.03/2003 dan KEP-550/PJ./2000 Jo KEP-213/PJ/2003 antara lain sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan laporan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

3. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak,
4. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 (sepuluh) tahun terakhir,
5. Koreksi fiskal yang dilakukan pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10 % (sepuluh persen),
6. Menyelenggarakan pembukuan taat asas,
7. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik maka laporan keuangan harus dengan pendapat Wajar Tanpa Syarat (pengecualian) atau pendapat Wajar dengan Pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
8. Akuntan publik yang memberikan opini adalah akuntan publik yang tidak sedang dikenai sanksi peringatan, sanksi pembekuan izin oleh Direktorat Jenderal Pajak Lembaga Keuangan.

2.8. Kajian Penelitian Terdahulu

Sepengetahuan penulis sampai saat ini masih sedikit penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Windurisasi (2001) dalam Boediono (2003 : 151) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien determinasi sebesar 10,95 %. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang mempunyai kontribusi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, karena pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kepuasan yang

diterima atas pelayanan mempunyai kecenderungan untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian tersebut ditunjang oleh penelitian yang dilakukan oleh Manurung (2005) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak.

Hicks dalam Budiarmanto (1999 : 9) melakukan penelitian tentang berbagai jenis insentif pajak yang mendorong wajib pajak lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak mendorong kepatuhan wajib pajak terdiri dari : *self assessment system*, *penangguhan pajak*, dan *pembebasan pajak*.

Mariastuti dalam Budiarmanto (1999: 11) melakukan penelitian tentang penerapan sistem *self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak badan yang menyampaikan SPT lebih bayar. Dari penelitian yang dilakukan tingkat kepatuhan yang dicapai wajib pajak menunjukkan angka 67,75%.

Penelitian Roades (1999 : 78) menekankan pada aspek pentingnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pendapatan bersih, karena dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa Wajib Pajak seringkali tidak memberikan pelaporan mengenai pendapatan bersihnya. Hal ini dikarenakan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang masih kurang. Oleh karena itu disarankan bahwa antara Wajib Pajak dan Badan Perpajakan harus ada interaksi strategi, Badan Perpajakan bisa melakukan audit untuk mengurangi Wajib Pajak dalam menutupi pelaporannya.

Silver (1995 : 32-34) menguji tentang kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak baik secara kuantitas maupun kualitas selama periode waktu tertentu yang akan digunakan sebagai bahan untuk memprediksi perilaku Wajib Pajak dimasa yang akan datang, dengan melihat apakah terjadi pergeseran sikap mengenai pembayaran pajak setiap tahunnya mulai tahun 1951 sampai dengan tahun 1991. Hasil empiris menunjukkan bahwa setiap usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak harus diawali dengan peningkatan sikap Wajib Pajak dan berbagai cara lainnya seperti penyederhanaan peraturan, kemudahan dalam pengisian SPT, dan peningkatan dialog antara fiskus dengan Wajib Pajak/praktisi pajak.

James (1993 : 255-257) menguji tingkat kepatuhan Wajib Pajak dengan cara mengetahui apa yang seharusnya dilakukan oleh pembuat kebijakan perpajakan, mengukur biaya dan keuntungan dari berbagai variasi investasi dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban dalam pembayaran pajak. Hasil empiris menyatakan bahwa wajib pajak akan meningkatkan kewajibannya setelah diaudit, sementara administrasi pajak dalam hal layanan terhadap wajib pajak, keadilan dalam prosedur dan insentif positif untuk wajib pajak yang patuh sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan dasar pemikiran yang bersumber dari berbagai teori dan pemikiran ilmiah yang mencerminkan paradigma sekaligus tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian dan merumuskan hipotesis.

Kepuasan merupakan respon pemenuhan dari pelanggan dalam hal ini adalah Wajib Pajak, kepuasan adalah hasil dari penilaian Wajib Pajak bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Oleh karena itu perusahaan atau pihak kantor pelayanan pajak harus dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan dari Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat mencapai kepuasan. Wajib Pajak yang puas dapat meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan dari sektor pajak tetapi Wajib Pajak yang tidak puas dapat menghancurkan atau menurunkan tingkat pendapatan negara dari sektor pajak. Sehingga layanan yang diberikan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak, timbulnya rasa puas dari diri Wajib Pajak tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak selanjutnya, sikap yang dihasilkan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan Wajib Pajak yang bersangkutan.

Memenuhi persyaratan-persyaratan yang diinginkan oleh Wajib Pajak merupakan syarat mutlak dari suatu kantor pelayanan pajak untuk mencapai

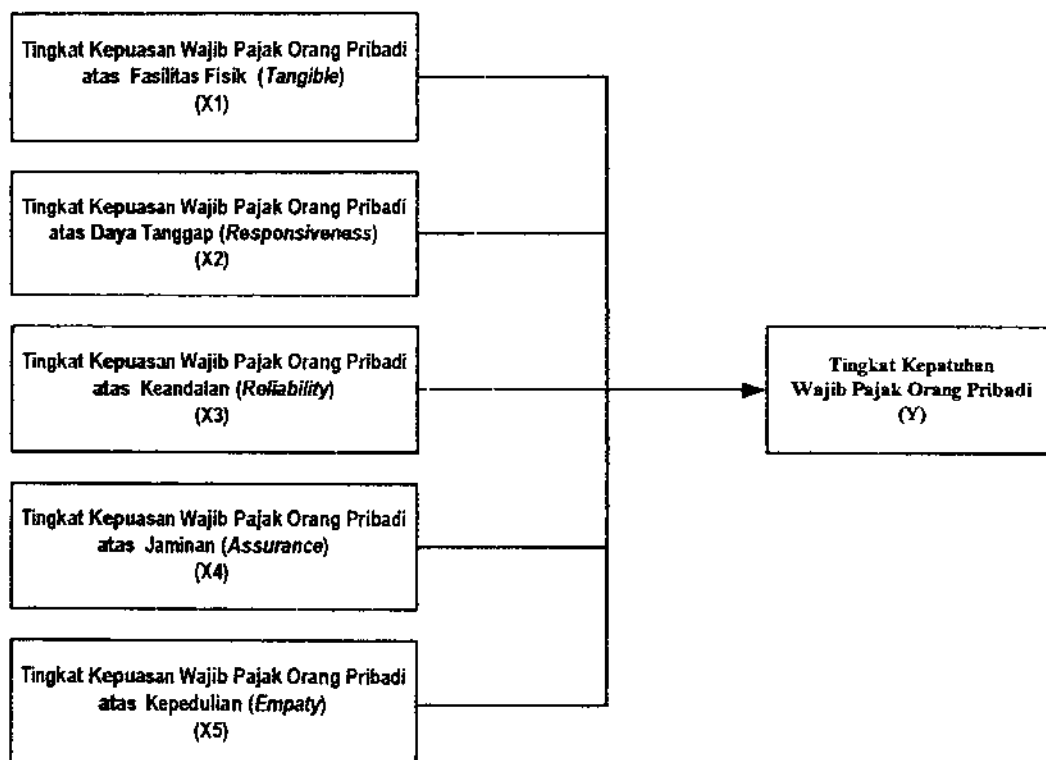
kepuasan Wajib Pajak. Seperti yang dikemukakan oleh Dutka (1994 : 7) yaitu apabila layanan yang diberikan oleh badan usaha dapat memenuhi semua kebutuhan dan persyaratan dari pelanggan maka timbulah perasaan puas dalam diri pelanggan, timbulnya rasa puas dari diri pelanggan tersebut kemudian akan mempengaruhi sikap pelanggan. Selanjutnya, sikap yang dihasilkan ini akan mempengaruhi pengambilan keputusan pelanggan yang bersangkutan.

Menurut Rangkuti (2002 : 30) Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang diberikan.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 26) memberikan ukuran kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan meliputi *tangible* (fasilitas fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian).

Berdasarkan pemikiran dan tinjauan teoritis tersebut maka secara dramatis dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :

Gambar 3.1
Kerangka Konseptual
Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, pemikiran ilmiah, landasan teori dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh signifikan tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliability*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara simultan terhadap tingkat

- kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I.
2. Terdapat pengaruh signifikan tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliability*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I
 3. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2) berpengaruh lebih dominan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I.

BAB 4

MATERI DAN METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini untuk menguji pengaruh tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu untuk membuktikan hipotesis bahwa tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Setelah mendeskripsikan teori-teori yang relevan selanjutnya melakukan analisis terhadap data-data yang dikumpulkan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diajukan dan menarik kesimpulan permasalahan yang diteliti.

4.2 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah meneliti apakah tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sedangkan lingkup obyek penelitiannya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif di seluruh Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas maupun karyawan yang mempunyai penghasilan lain dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan KMK No. 544/KMK.04/2000 jo KMK No. 235/KMK.03/2003 dan KEP-550/PJ/2000 Jo KEP-213/PJ/2003 tentang kriteria Wajib Pajak patuh.

4.3 Populasi Dan Sampel

4.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2002 : 72). Adapun populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I yang tersebar di 10 Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya.

Berdasarkan data dari 10 Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya yang berada dalam daerah kerja Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I, jumlah wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada tahun 2004 sebesar 71.970 dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang efektif adalah sebesar 36.036 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 4.1
Data Kantor Pelayanan Pajak dan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif

| No | Kantor Pelayanan Pajak (KPP) | | Jumlah | |
|---------------|------------------------------|-----|--------------------------|------------------------|
| | | | Wajib Pajak OP Terdaftar | Wajib Pajak OP Efektif |
| 1 | Surabaya Sukomanunggal | SKM | 6.676 | 2.296 |
| 2 | Surabaya Krembangan | KRB | 2.848 | 1.261 |
| 3 | Surabaya Pabean Cantikan | PCK | 5.619 | 2.087 |
| 4 | Surabaya Gubeng | GBG | 18.427 | 10.323 |
| 5 | Surabaya Tegalsari | TGS | 4.204 | 2.194 |
| 6 | Surabaya Sawahan | SWH | 6.695 | 3.969 |
| 7 | Surabaya Wonocolo | WNC | 8.741 | 5.147 |
| 8 | Surabaya Rungkut | RKT | 5.814 | 3.028 |
| 9 | Surabaya Genteng | GTG | 6.715 | 2.566 |
| 10 | Surabaya Simokerto | SMK | 6.231 | 3.165 |
| Jumlah | | | 71.970 | 36.036 |

Sumber : Monografi Fiskal Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I Tahun 2004 yang sudah diolah

4.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dengan metode *simple random sampling* dimana pengambilan sampelnya dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2002 : 74).

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan untuk penyebaran kuesioner berikutnya, maka digunakan rumus slovin (Umar, 2002 : 146) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidak - telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

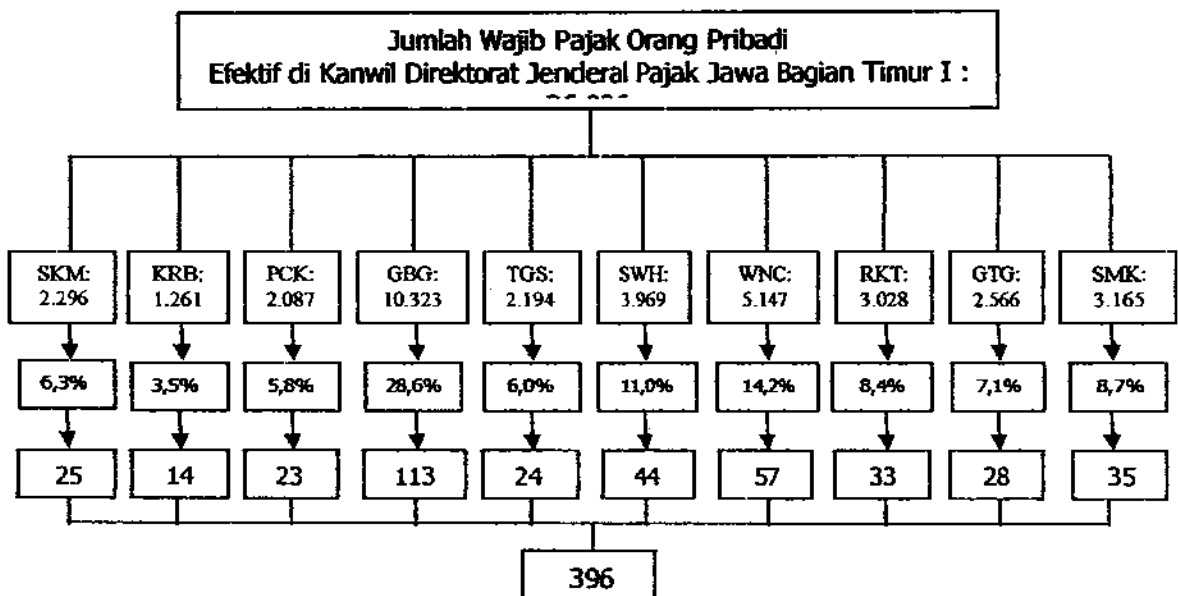
Ukuran sampel ditentukan dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 5 %. Sehingga dengan menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{36036}{1 + (36036 \times 0,05^2)} \\ &= 395,608 \approx 396 . \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sampel minimal yang diambil dalam penelitian ini adalah 396 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sedangkan untuk penyesuaian pengambilan sampel minimal sesuai dengan banyaknya Wajib Pajak Orang Pribadi efektif pada Kantor Wilayah Jawa Bagian Timur I di masing-masing KPP (proporsional) adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Proportionate Sampling



4.4. Variabel Penelitian

4.4.1 Klasifikasi Variabel

Kuncoro (2003: 41-42) menyatakan bahwa variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang sama atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Dalam penelitian ini variabel independen adalah tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan

oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5), sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

4.4.2 Definisi Operasional

1. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Pelayanan Perpajakan

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah menggambarkan tingkat perasaan atau persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakannya dari layanan yang diberikan oleh petugas pajak (Rangkuti, 2003 : 30). Definisi operasional tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak diuraikan sebagai berikut :

a. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (*Tangible*) (X1)

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*tangible*) adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas dalam bentuk yang terlihat yang dimiliki atau disediakan oleh penyedia layanan. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini dikembangkan berdasarkan teori dasar Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) yang

disesuaikan dengan obyek penelitian dan standar pelayanan perpajakan, yaitu :

1. Kenyamanan ruangan.
2. Kecanggihan fasilitas administrasi perkantoran.
3. Kelengkapan sarana komunikasi
4. Penampilan karyawan.
5. Loker informasi (*information desk*) atau pemberitahuan.
6. Kelengkapan formulir dan dokumen penting.

b. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X2)

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*responsiveness*) adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan dan harapan Wajib Pajak. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini dikembangkan berdasarkan teori dasar Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) yang disesuaikan dengan obyek penelitian dan standar pelayanan perpajakan, yaitu :

1. Kecepatan dalam menginformasikan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak.
2. Kecepatan proses pemberian layanan dengan segera kepada Wajib Pajak.
3. Kecepatan dalam memenuhi permintaan Wajib Pajak.

4. Kesanggupan dan kesediaan membantu kesulitan Wajib Pajak dalam proses pelayanan.

c. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (*Reliability*) (X3)

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*reliability*) adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini dikembangkan berdasarkan teori dasar Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) yang disesuaikan dengan obyek penelitian dan standar pelayanan perpajakan, yaitu :

1. Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada Wajib Pajak.
2. Kemampuan menyampaikan prosedur layanan secara benar kepada Wajib Pajak.
3. Kemampuan memproses data dengan benar.
4. Penguasaan peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
5. Kemampuan dalam menjelaskan informasi peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

d. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (*Assurance*) (X4)

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*assurance*) adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kemampuan petugas dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada Wajib

Pajak tentang pelayanan yang diberikan. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini dikembangkan berdasarkan teori dasar Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) yang disesuaikan dengan obyek penelitian dan standar pelayanan perpajakan, yaitu :

1. Menumbuhkan rasa percaya kepada Wajib Pajak.
2. Kepastian memberikan rasa aman kepada Wajib Pajak pada saat melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kesopanan dalam memberikan layanan kepada Wajib Pajak.
4. Kemampuan dalam proses penyelesaian masalah tentang pelayanan.

e. Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (*Empathy*) (X5)

Tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*empathy*) adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas sikap tegas dan penuh perhatian terhadap Wajib Pajak. Indikator / pengukuran yang dipakai pada variabel ini dikembangkan berdasarkan teori dasar Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 24) yang disesuaikan dengan obyek penelitian dan standar pelayanan perpajakan, yaitu :

1. Tidak membedakan kepada setiap Wajib Pajak dalam memberikan layanan
2. Mengutamakan kepentingan Wajib Pajak.
3. Memahami kebutuhan Wajib Pajak.

Kelima variabel tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan tersebut diukur melalui penilaian dan tanggapan responden / Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai kepuasan yang dirasakan atas pelayanan perpajakan yang diberikan

oleh petugas Kantor Pelayanan Pajak yang dilihat dari lima dimensi kualitas layanan, sedangkan skala pengukuran sikapnya menggunakan skala Likert yaitu skala pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus (Malhotra, 2005: 298), dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---|--------------|---|-----------|---|--------|---|---------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 2 | Tidak Setuju | 3 | Ragu-ragu | 4 | Setuju | 5 | Sangat Setuju |
|---|---------------------|---|--------------|---|-----------|---|--------|---|---------------|

2. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah perilaku wajib pajak Orang Pribadi baik yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas maupun karyawan yang mempunyai penghasilan lain dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 Jo KMK No. 235/KMK.03/2003 dan KEP-550/PJ/2000 Jo KEP-213/PJ/2003 tentang kriteria Wajib Pajak Patuh. Indikator yang digunakan pada variabel ini sesuai dengan kriteria tersebut yaitu :

- a. Pemenuhan kewajiban dalam menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan taat azas.
- b. Kekonsistenan dalam menyimpan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembukuan dengan baik selama kurun waktu sepuluh tahun.
- c. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik maka laporan keuangan harus dengan pendapat Wajar Tanpa Syarat (pengecualian)

atau pendapat Wajar dengan Pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

- d. Kelengkapan dalam menyertakan lampiran yang diwajibkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik Masa maupun Tahunan.
- e. Ketepatan waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan.
- f. Kekonsistenan dalam mengisi kolom atau isian yang diwajibkan sesuai buku petunjuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT).
- g. Ketepatan dalam membayar kewajiban perpajakan.
- h. Tidak memiliki tunggakan atau tagihan pajak untuk seluruh jenis pajak.
- i. Kekonsistenan dalam mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai sarana pembayaran pajak sesuai buku petunjuk pengisian SSP.
- j. Tidak pernah dikoreksi oleh pemeriksa pajak lebih dari 10 % untuk setiap jenis pajak.
- k. Penggunaan hak untuk menghadiri dan menandatangani berita acara hasil pemeriksaan yang merupakan proses akhir pemeriksaan sebelum dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak.
- l. Memenuhi panggilan pemeriksa pajak untuk menghadiri pemeriksaan pajak dengan waktu yang ditentukan.
- m. Tidak pernah menghalangi proses pemeriksaan pajak pada saat berlangsungnya sampai selesai.

Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut diukur melalui penilaian dan tanggapan responden / Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pelaksanaan kewajiban perpajakannya, sedangkan skala pengukuran

sikapnya menggunakan skala Likert yaitu skala pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus (Malhotra, 2005: 298), dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|---|--------------|---|-----------|---|--------|---|---------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 2 | Tidak Setuju | 3 | Ragu-ragu | 4 | Setuju | 5 | Sangat Setuju |
|---|---------------------|---|--------------|---|-----------|---|--------|---|---------------|

4.5 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi daftar pernyataan yang berhubungan dengan tujuan penelitian, yaitu pernyataan tentang variabel-variabel penelitian diantaranya variabel independen atau bebas adalah tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5), sedangkan variabel dependen atau terikatnya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

4.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah kerja Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I yang terdiri dari 10 Kantor Pelayanan Pajak di

Surabaya. Penelitian ini dimulai sejak proposal penelitian ini dipersiapkan (Juli 2005) dan diharapkan laporan penelitian sudah dapat diselesaikan pada Februari 2006.

4.7 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Pernyataan yang diberikan kepada responden dan hasil jawaban dari responden dikemukakan secara langsung secara tertulis dari kuesioner yang diberikan serta mengadakan wawancara untuk mendukung hasil jawaban di lembar kuesioner.

Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pernyataan yang diajukan. Kuesioner dibagikan secara acak kepada wajib pajak Orang Pribadi yang melaporkan kewajiban pajaknya pada loket PPh Orang Pribadi di Tempat Pelayanan Terpadu dan petugas pajak yang berhubungan atau berkepentingan secara langsung dengan permasalahan responden mengenai kewajiban perpajakannya pada setiap Kantor Pelayanan Pajak di Surabaya, responden diutamakan yang melaporkan pajak atas namanya sendiri dengan tujuan untuk mengetahui pendapat mereka secara langsung dengan memberikan daftar pernyataan di kuesioner.

4.8 Cara Pengolahan dan Analisis Data

Cara pengolahan data pada penelitian ini merupakan proses untuk mengolah data mentah yang berupa angka dari tanggapan responden menjadi

angka dalam bentuk statistik, sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda.

4.8.1. Cara Pengolahan Data

Pada tahap pertama data diolah dengan menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui frekuensi dan rata-rata tanggapan responden. Tahap selanjutnya adalah pengujian kualitas data dengan uji validitas dan realibilitas data, yang kemudian dilakukan pengujian asumsi klasik (*blue*) dengan tujuan bahwa hasil analisis yang nantinya didapatkan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Tahap akhir dari pengolahan data adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk membuktikan apakah tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan atas bukti fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan atas kepedulian (*Empathy*) (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.8.2. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid, jika mampu mengukur apa yang diinginkan, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Analisis validitas item bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pernyataan benar-benar telah sah, paling tidak peneliti dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang yakini dalam pengukuran. Sebagai acuan yaitu melihat r korelasi untuk tiap item (butir) dengan skor total dapat dikatakan valid apabila nilai r korelasi yang didapatkan minimal sebesar 0,3. (Sugiyono, 2002 : 106).

2. Uji Reliabilitas

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Analisis keandalan butir bertujuan untuk menguji konsistensi butir-butir pertanyaan dalam mengungkap indikator. Uji realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Untuk menguji dan menganalisis butir-butir dalam tes, peneliti dibantu dengan teknik analisis *cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau Alpha sebesar 0,5 atau lebih. (Ghozali, 2001: 135)

4.8.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Gejala Autokorelasi

Autokorelasi dalam penelitian ini tidak dilakukan karena dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data dari sumber primer yang didapatkan secara langsung dari responden (*cross section*) bukan data urut waktu (*time series*)

sehingga data yang dipakai dalam penelitian ini tidak dipengaruhi oleh data sebelumnya maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

2. Uji Gejala Multikolinearitas

Multikoliner adalah terjadinya hubungan linier antar variabel bebas dalam persamaan regresi linier berganda. Apabila ternyata ada hubungan linier antar variabel bebas, maka persamaan regresi linier berganda tersebut terjadi multikolinier. Untuk mendeteksi atau pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas dapat dilihat ciri-cirinya sebagai berikut :

- a. Mempunyai nilai VIF kurang dari angka 10
- b. Mempunyai angka *Tolerance* mendekati 1
- c. Koefisien korelasi antar variabel independent haruslah lemah (dibawah 0,5) jika korelasi kuat maka terjadi problem multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Analisis regresi dilakukan dengan data *cross-section* dapat terjadi gejala heterokedastisitas. Dalam data *cross-section* masing-masing anggota sampel memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini mengakibatkan varians variabel tergantung (Y) tidak sama untuk setiap variabel bebas (X) yang berlainan.

Pendeteksian heterokedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan cara menghitung korelasi Rank Spearman antara residual dengan seluruh variabel bebas. Syarat tidak terkena heterokedastisitas adalah nilai probabilitas yang dihasilkan dari korelasi Rank Spearman lebih besar dari 5%. Adanya gejala heterokedastisitas mengakibatkan hasil regresi tidak efisien dan bias.

(Santoso, 2000 : 205 - 207).

4.8.4. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.8.4.1. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) yang merupakan analisis yang berkaitan dengan studi ketergantungan satu variabel (yang disebut variabel tidak bebas) dengan dua atau lebih variabel lainnya (yang disebut variabel bebas). Alat analisis ini digunakan karena sesuai dengan kondisi yang akan diuji, berupa ketergantungan variabel kepatuhan Wajib Pajak pada beberapa variabel yang lain yaitu variabel bebas. Model regresi linear berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots (\text{Gujarati, 1995 : 250})$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

β_0 = Konstanta

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Responsiveness*

X_3 = *Reliability*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Empathy*

$\beta_1 \dots \beta_5$ = Koefisien regresi

e = Standar error

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur ketepatan yang paling baik (*goodness of fit*) dari model regresi yang dihasilkan. Koefisien determinasi merupakan perbandingan antara jumlah kuadrat regresi dengan jumlah kuadrat total. Nilai r^2 akan berkisar 0-1. Semakin besar nilai r^2 , berarti semakin tepat persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dipakai sebagai pembuktian. Hal ini terjadi karena variabilitas yang terjadi pada variabel tergantung dapat dijelaskan dengan baik oleh variabel-variabel bebasnya.

4.8.4.2. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan uji hipotesis pengaruh variabel - variabel bebas (*independent*) yaitu tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi maka dilakukan pengujian sebagai berikut :

a. Uji F

Uji F bertujuan untuk menentukan kebenaran parameter regresi secara serentak atau bersama-sama. Hasil dari uji F ini digunakan untuk menentukan apakah kehadiran variabel-variabel bebas dalam model secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Bentuk uji hipotesis untuk uji F adalah sebagai berikut :

1. $H_0 : \beta_1 \dots \beta_5 = 0$ (bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel bebas ($X_1 \dots X_5$) terhadap variabel terikat (Y)).

$H_1 : \beta_1 \dots \beta_5 \neq 0$ (bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari seluruh variabel bebas ($X_1 \dots X_5$) terhadap variabel terikat (Y)).

2. Untuk menentukan F_{hit} digunakan taraf signifikan sebesar 5% (Santoso, 2000 : 167).

3. Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$F_{hit} = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)} \dots \dots \dots \quad (\text{Gujarati, 1995 : 250}).$$

Keterangan :

F_{hit} = F hasil perhitungan

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah pengamatan

k = jumlah variabel

4. Kriteria Keputusan :

- H_0 ditolak jika $F_{hitung} > 2,243$, artinya dengan tingkat signifikan (α) tertentu secara statistik variabel bebas (X) dalam model regresi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat.
- H_0 diterima jika $F_{hitung} < 2,243$, artinya dengan tingkat signifikan (α) tertentu secara statistik variabel bebas (X) tidak memberikan sumbangan yang berarti terhadap perubahan variabel terikat.

b. Uji t

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel-variabel bebas dalam model secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Bentuk uji hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 : \beta_4 : \beta_5 = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y)
 $H_1 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 : \beta_4 : \beta_5 \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas X secara parsial terhadap variabel terikat Y).
2. Untuk menentukan t tabel taraf signifikan yang digunakan sebesar 5%.
3. Dengan nilai t_{hit} diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$t_{hit} = \frac{b_i}{S(b_i)} \dots\dots\dots(Sudjana, 1992 : 111)$$

Keterangan :

t_{hit} = Nilai t dari hasil perhitungan

b_i = koefisien regresi variabel bebas

$S(b_i)$ = standar error dari koefisien regresi

4. Kriteria Keputusan :
 - H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hit} \leq t_{tabel}$ (tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat).
 - H_0 ditolak jika $t_{hit} < -t_{tabel}$ atau $t_{hit} > t_{tabel}$ (ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat).

c. Uji Dominan

Uji dominan digunakan untuk mengetahui pengaruh yang lebih besar dari variabel-variabel tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi

tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliability*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I. Untuk membuktikan pengaruh yang lebih dominan dapat dilihat dari nilai kuadrat korelasi parsial (r^2) yang lebih tinggi dari variabel yang lain.

Untuk mengolah data guna membahas dan memberikan kesimpulan penelitian, peneliti menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) Versi 13.0.

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1. Deskripsi Data Penelitian

5.1.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

5.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki | 341 | 86 % |
| Perempuan | 55 | 14 % |
| Total | 396 | 100 % |

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 341 orang (86 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (14 %), dari hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden berjenis kelamin laki-laki.

5.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah | Persentase |
|----------|--------|------------|
| <= 30 th | 127 | 32 % |
| 31-40 th | 182 | 46 % |
| 41-50 th | 55 | 14 % |
| 51-60 th | 24 | 6 % |
| >= 61 th | 8 | 2 % |
| Total | 396 | 100 |

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang berusia antara \leq 30 th sebanyak 127 orang (32 %), responden yang berusia antara 31-40 th sebanyak 182 orang (46 %), responden yang berusia antara 41-50 th sebanyak 55 orang (14 %), responden yang berusia lebih dari 51-60 th sebanyak 24 orang (6 %) dan responden yang berusia lebih dari atau sama dengan 61 th sebanyak 8 orang (2 %), dari hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden berusia antara 30-40 tahun.

5.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Usaha

| Jenis Usaha | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Jasa | 115 | 29 % |
| Dagang | 206 | 52 % |
| Industri | 51 | 13 % |
| Karyawan | 24 | 6 % |
| Total | 200 | 100% |

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis usaha responden yang bergerak di bidang jasa sebanyak 115 orang (29 %), jenis usaha responden yang bergerak di bidang dagang sebanyak 206 orang (52 %), jenis usaha responden yang bergerak di bidang industri sebanyak 51 orang (13 %) dan jenis usaha responden sebagai karyawan sebanyak 24 orang (6 %), dari hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden jenis usahanya bergerak di bidang perdagangan.

5.1.2. Deskripsi Frekuensi Tanggapan Responden

5.1.2.1. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib

Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (*Tangible*) (X1)

Tabel 5.4.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang
Pribadi atas Fasilitas Fisik (*Tangible*) (X1)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|---|------|-----|----|------|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia ruangan yang nyaman bagi Wajib Pajak yang datang | 2 | 16 | 11 | 214 | 153 | 1688 | 4,263 |
| Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia fasilitas administrasi perkantoran yang canggih | 6 | 33 | 18 | 216 | 123 | 1605 | 4,053 |
| Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia sarana komunikasi yang sangat memadai | 1 | 0 | 19 | 214 | 124 | 1534 | 4,066 |
| Di Kantor Pelayanan Pajak penampilan karyawannya sangat rapi | 3 | 27 | 12 | 228 | 126 | 1635 | 4,129 |
| Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia layanan info pajak yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak | 8 | 22 | 18 | 179 | 169 | 1667 | 4,210 |
| Di Kantor Pelayanan Pajak formulir dan dokumen penting yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak tersedia dengan lengkap | 2 | 18 | 19 | 263 | 94 | 1617 | 4,083 |
| Total | 22 | 116 | 97 | 1314 | 789 | 1624 | 4,134 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia ruangan yang nyaman bagi Wajib Pajak yang datang” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,263 yang berarti bahwa sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) merasa nyaman berada di ruangan Kantor Pelayanan Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,053 terdapat pada pernyataan “Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia fasilitas administrasi perkantoran yang canggih” yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas administrasi di Kantor Pelayanan Pajak selama ini kurang berkualitas.

5.1.2.2. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X2)

Tabel 5.5.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X2)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|--|------|----|-----|-----|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam menginformasikan tentang waktu pelayanan | 7 | 22 | 27 | 233 | 107 | 1599 | 4,038 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam proses pemberian layanan dengan segera | 2 | 26 | 25 | 251 | 92 | 1593 | 4,023 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam memenuhi permintaan Anda | 5 | 23 | 40 | 223 | 105 | 1588 | 4,010 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat sanggup dan bersedia dalam membantu kesulitan Anda dalam proses pelayanan | 5 | 22 | 41 | 183 | 145 | 1629 | 4,114 |
| Total | 19 | 93 | 133 | 890 | 449 | 1602 | 4,046 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat sanggup dan bersedia dalam membantu kesulitan Anda dalam proses pelayanan” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,114 yang berarti sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) puas dengan kesanggupan dan kesediaan petugas selama ini dalam membantu kesulitan mengenai kewajiban perpajakannya. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,010 terdapat pada pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam memenuhi permintaan Anda” yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa kecepatan petugas dalam memenuhi permintaan Wajib Pajak masih kurang.

5.1.2.3. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (*Reliability*) (X3)

Tabel 5.6.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (*Reliability*) (X3)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|---|------|-----|-----|------|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada Anda | 7 | 32 | 27 | 208 | 122 | 1594 | 4,025 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menyampaikan prosedur layanan secara benar kepada Anda | 60 | 97 | 28 | 151 | 60 | 1242 | 3,136 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu memproses data dengan benar | 7 | 27 | 16 | 238 | 108 | 1601 | 4,043 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat menguasai peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada Anda | 7 | 22 | 17 | 242 | 108 | 1610 | 4,066 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menjelaskan informasi peraturan perpajakan yang Anda butuhkan | 11 | 38 | 23 | 227 | 97 | 1549 | 3,912 |
| Total | 92 | 216 | 111 | 1066 | 495 | 1519 | 3,836 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat menguasai peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada Anda” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,066 yang berarti sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) menilai bahwa penguasaan petugas dalam memberikan pelayanan tentang peraturan perpajakan yang berlaku sangat baik. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,136 terdapat pada pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menyampaikan prosedur layanan secara benar kepada Anda” yang berarti selama ini kemampuan petugas dalam menyampaikan prosedur layanan masih sering tidak sesuai dengan prosedur.

5.1.2.4. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (*Assurance*) (X4)

Tabel 5.7.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (*Assurance*) (X4)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menumbuhkan rasa percaya kepada Anda | 3 | 36 | 25 | 226 | 106 | 1584 | 4,000 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak memberikan rasa aman kepada Anda pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan | 3 | 20 | 24 | 198 | 151 | 1662 | 4,197 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat sopan dalam memberikan layanan | 9 | 21 | 41 | 169 | 156 | 1630 | 4,116 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu menangani penyelesaian masalah Anda tentang pelayanan | 9 | 34 | 39 | 185 | 129 | 1579 | 3,987 |
| Total | 24 | 111 | 129 | 778 | 542 | 1614 | 4,075 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak memberikan rasa aman kepada Anda pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,197 yang berarti sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) sangat terjamin kemanannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,987 terdapat pada pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu menangani penyelesaian masalah Anda tentang pelayanan” yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam menangani penyelesaian masalah Wajib Pajak tentang pelayanan masih kurang.

5.1.2.5. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (*Empathy*) (X5)

Tabel 5.8.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (*Empathy*) (X5)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|---|------|----|----|-----|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak tidak membedakan Anda dengan yang lain dalam memberikan layanan | 0 | 41 | 19 | 207 | 129 | 1612 | 4,071 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat mengutamakan kepentingan Anda | 3 | 30 | 14 | 228 | 121 | 1622 | 4,096 |
| Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat memahami kebutuhan Anda | 6 | 20 | 19 | 188 | 163 | 1670 | 4,217 |
| Total | 9 | 91 | 52 | 623 | 413 | 1635 | 4,128 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat memahami kebutuhan Anda” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,217 yang berarti bahwa sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) menganggap petugas pajak selama ini sangat memahami kebutuhannya. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,071 terdapat pada pernyataan “Petugas di Kantor Pelayanan Pajak tidak membedakan Anda dengan yang lain dalam memberikan layanan” yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa selama ini petugas tidak membedakan antara Wajib Pajak yang satu dengan yang lainnya dalam memberikan pelayanan.

5.1.2.6. Data Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Tabel 5.9.
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-Rata
Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|--|------|----|----|-----|-----|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Saudara selalu memenuhi kewajiban menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan taat azas | 3 | 20 | 20 | 262 | 91 | 1606 | 4,056 |
| Saudara selalu menyimpan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembukuan dengan baik selama kurun waktu sepuluh tahun | 8 | 30 | 21 | 234 | 103 | 1582 | 3,995 |
| Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik, laporan keuangannya harus dengan pendapat Wajar Tanpa Syarat (pengecualian) atau dengan pengecualian sepanjang pengecualiannya tidak mempengaruhi laba rugi fiskal | 8 | 35 | 25 | 262 | 66 | 1531 | 3,866 |
| Saudara selalu lengkap menyertakan lampiran yang diwajibkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik Masa maupun Tahunan | 12 | 26 | 28 | 256 | 74 | 1542 | 3,894 |
| Saudara selalu tepat waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan | 12 | 32 | 34 | 223 | 95 | 1545 | 3,902 |
| Saudara selalu mengisi kolom atau isian yang diwajibkan sesuai buku petunjuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) | 7 | 34 | 28 | 210 | 117 | 1584 | 4,000 |
| Dengan pelayanan perpajakan yang memuaskan membuat saudara selalu membayar kewajiban perpajakan tepat waktu | 60 | 98 | 30 | 151 | 57 | 1235 | 3,119 |
| Dengan pelayanan perpajakan yang memuaskan membuat saudara tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak | 10 | 21 | 17 | 238 | 110 | 1605 | 4,053 |
| Saudara selalu mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai sarana pembayaran pajak sesuai buku petunjuk pengisian SSP | 0 | 16 | 8 | 290 | 82 | 1626 | 4,106 |
| Saudara dalam pemeriksaan pajak tidak pernah dikoreksi fiskal oleh pemeriksa pajak lebih dari 10 % untuk setiap jenis pajak | 3 | 24 | 10 | 301 | 58 | 1575 | 3,977 |
| Saudara selalu menggunakan hak untuk menghadiri dan menandatangani berita acara hasil pemeriksaan yang merupakan proses akhir pemeriksaan sebelum dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak | 2 | 14 | 20 | 310 | 50 | 1580 | 3,990 |
| Saudara selalu memenuhi panggilan pemeriksa pajak untuk menghadiri pemeriksaan pajak dengan waktu yang ditentukan | 1 | 15 | 15 | 314 | 51 | 1587 | 4,008 |

| Pernyataan | Skor | | | | | Total | Mean |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| Saudara tidak pernah menghalangi proses pemeriksaan pajak pada saat berlangsungnya sampai selesai | 2 | 8 | 8 | 320 | 58 | 1612 | 4,071 |
| Total | 128 | 373 | 264 | 3371 | 1012 | 1555 | 3,926 |

Sumber : Hasil pengumpulan data kuesioner diolah, lampiran 3

Dari tabel pernyataan “Saudara selalu mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai sarana pembayaran pajak sesuai buku petunjuk pengisian SSP” mempunyai nilai rata-rata yang tertinggi sebesar 4,106 yang berarti sebagian besar responden (Wajib Pajak Orang Pribadi) selama ini selalu mengisi Surat Setoran Pajak sebagai sarana pembayaran pajak sesuai buku petunjuk pengisian Surat Setoran Pajak. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,119 terdapat pada pernyataan “Dengan pelayanan perpajakan yang memuaskan membuat saudara selalu membayar kewajiban perpajakan tepat waktu” yang berarti sebagian besar responden selama ini sering tidak tepat waktu dalam membayar kewajiban pajaknya.

5.2. Analisis dan Hasil Penelitian

5.2.1. Uji Kualitas Data

5.2.1.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Analisis validitas item bertujuan untuk menguji apakah tiap butir pernyataan benar-benar telah sah, paling tidak peneliti dapat menetapkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang yakini dalam pengukuran. Sebagai acuan yaitu melihat r korelasi untuk tiap

item (butir) dengan skor total dapat dikatakan valid apabila nilai r korelasi yang didapatkan minimal sebesar 0,3. (Sugiyono, 2002 : 106).

Tabel 5.10.
Hasil Uji Validitas

| Item | Item | Skor | Skor Total | Keputusan |
|---|------|-------|------------|-----------|
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (Tangible) (X1) | X1.1 | 0,626 | 0,000 | Valid |
| | X1.2 | 0,727 | 0,000 | Valid |
| | X1.3 | 0,708 | 0,000 | Valid |
| | X1.4 | 0,759 | 0,000 | Valid |
| | X1.5 | 0,643 | 0,000 | Valid |
| | X1.6 | 0,525 | 0,000 | Valid |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (Responsiveness) (X2) | X2.1 | 0,614 | 0,000 | Valid |
| | X2.2 | 0,721 | 0,000 | Valid |
| | X2.3 | 0,774 | 0,000 | Valid |
| | X2.4 | 0,765 | 0,000 | Valid |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (Reliability) (X3) | X3.1 | 0,622 | 0,000 | Valid |
| | X3.2 | 0,607 | 0,000 | Valid |
| | X3.3 | 0,700 | 0,000 | Valid |
| | X3.4 | 0,677 | 0,000 | Valid |
| | X3.5 | 0,577 | 0,000 | Valid |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (Assurance) (X4) | X4.1 | 0,652 | 0,000 | Valid |
| | X4.2 | 0,737 | 0,000 | Valid |
| | X4.3 | 0,754 | 0,000 | Valid |
| | X4.4 | 0,759 | 0,000 | Valid |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (Empathy) (X5) | X5.1 | 0,783 | 0,000 | Valid |
| | X5.2 | 0,846 | 0,000 | Valid |
| | X5.3 | 0,702 | 0,000 | Valid |
| Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | Y.1 | 0,544 | 0,000 | Valid |
| | Y.2 | 0,522 | 0,000 | Valid |
| | Y.3 | 0,604 | 0,000 | Valid |
| | Y.4 | 0,686 | 0,000 | Valid |
| | Y.5 | 0,654 | 0,000 | Valid |
| | Y.6 | 0,617 | 0,000 | Valid |
| | Y.7 | 0,461 | 0,000 | Valid |
| | Y.8 | 0,562 | 0,000 | Valid |
| | Y.9 | 0,414 | 0,000 | Valid |
| | Y.10 | 0,459 | 0,000 | Valid |
| | Y.11 | 0,424 | 0,000 | Valid |
| | Y.12 | 0,346 | 0,000 | Valid |
| | Y.13 | 0,406 | 0,000 | Valid |

Sumber : Lampiran 4

Dari rangkuman pada tabel diatas terlihat bahwa semua Item pada semua variabel yaitu tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mempunyai nilai r korelasi lebih besar dari 0,3 dan signifikansinya lebih kecil dari 5 %. Maka dapat disimpulkan bahwa Item atau pernyataan dari semua variabel tersebut adalah valid dan dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

5.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya, dimana alat ukur yang digunakan tersebut jika digunakan beberapa kali tetap memberikan hasil yang sama atau merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Untuk menguji dan menganalisis butir-butir dalam tes, peneliti dibantu dengan teknik analisis *alpha cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien keandalan atau Alpha sebesar 0,5 atau lebih. (Ghozali, 2001: 135). Hasil *alpha cronbach* selengkapnya adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11.
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | r Alpha | r Tabel | Ket. |
|---|------------|------------|----------|
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) (X1) | 0,7497 | 0,5 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2) | 0,6867 | 0,5 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3) | 0,6018 | 0,5 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4) | 0,6993 | 0,5 | Reliabel |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X5) | 0,6695 | 0,5 | Reliabel |
| Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 0,7650 | 0,5 | Reliabel |

Sumber : Lampiran 4

Dari rangkuman pada tabel diatas terlihat bahwa semua variabel yaitu tingkat kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mempunyai nilai r Alpha lebih besar dari 0,5. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel tersebut adalah reliabel dan dapat dilakukan analisis data selanjutnya.

5.2.2. Uji Asumsi Klasik / BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*)

5.2.2.1. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dalam penelitian ini tidak dilakukan karena dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data dari sumber primer yang didapatkan secara langsung dari responden (*cross section*) bukan data urutan waktu (*time series*)

sehingga data yang dipakai dalam penelitian ini tidak dipengaruhi oleh data sebelumnya maka uji autokorelasi tidak perlu dilakukan.

5.2.2.2. Uji Multikolinearitas

Identifikasi secara statistik ada atau tidaknya gejala multikolinier dapat dilakukan dengan menghitung *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 5.12.
Uji Multikolinieritas

| Variabel | Toleransi | VIF | Ket |
|---|-----------|-------|-------------------|
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>) (X1) | 0,237 | 4,224 | Non Multikolinier |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2) | 0,711 | 1,407 | Non Multikolinier |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3) | 0,566 | 1,766 | Non Multikolinier |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4) | 0,529 | 1,891 | Non Multikolinier |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X5) | 0,326 | 3,036 | Non Multikolinier |

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh hasil bahwa nilai VIF pada kelima variabel bebas lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance-nya semuanya mendekati 1, artinya tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) pada penelitian ini tidak terkena multikolinier.

5.2.2.3. Heteroskedastisitas

Pada regresi linier nilai residual tidak boleh ada hubungan dengan variabel bebas. Hal ini bisa diidentifikasi dengan cara menghitung korelasi rank Spearman antara residual dengan seluruh variabel bebas. Hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.13.
Uji Heteroskedastisitas dengan Korelasi Rank Spearman

| Correlations | | | Unstandardized Residual |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Spearman's rho | Correlation Coefficient | Tangible (X1) | -.091 |
| | | Responsiveness (X2) | -.010 |
| | | Reliability (X3) | .036 |
| | | Assurance (X4) | -.083 |
| | | Empathy (X5) | -.099 |
| | | Unstandardized Residual | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | | Tangible (X1) | ,069 |
| | | Responsiveness (X2) | ,844 |
| | | Reliability (X3) | ,472 |
| | | Assurance (X4) | ,099 |
| | | Empathy (X5) | ,063 |
| | | Unstandardized Residual | |
| N | | Tangible (X1) | 396 |
| | | Responsiveness (X2) | 396 |
| | | Reliability (X3) | 396 |
| | | Assurance (X4) | 396 |
| | | Empathy (X5) | 396 |
| | | Unstandardized Residual | 396 |

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat korelasi rank Spearman untuk *tangible* (X₁) sebesar -0,091 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,069 (6,90 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan *tangible*. Korelasi rank Spearman untuk *responsiveness* (X₂) sebesar -0,010 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,844 (84,40 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan *responsiveness*. Korelasi rank Spearman untuk *reliability* (X₃) sebesar 0,036 dengan nilai probabilitas

kesalahan 0,472 (47,20 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan *reliability*. Korelasi rank Spearman untuk *assurance* (X_4) sebesar -0,083 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,099 (9,90 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan *assurance* dan Korelasi rank Spearman untuk *empathy* (X_5) sebesar -0,099 dengan nilai probabilitas kesalahan 0,063 (6,30 %) lebih besar dari 5 % yang berarti tidak ada hubungan antara nilai residu dengan *empathy*.

5.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda

5.2.3.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil perhitungan dengan bantuan program komputer SPSS 13.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.14.
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | t | Sig. | Correlations | Collinearity Statistics | | |
|-------|-----------------------------|------------|------|--------|--------------|-------------------------|------|-------|
| | B | Std. Error | | | Partial | Tolerance | VIF | |
| 1 | | | | | | | | |
| | (Constant) | 1,282 | ,112 | 11,431 | ,000 | | | |
| | Tangible (X1) | ,237 | ,048 | 4,923 | ,000 | ,242 | ,237 | 4,224 |
| | Responsiveness (X2) | ,247 | ,026 | 9,663 | ,000 | ,439 | ,711 | 1,407 |
| | Reliability (X3) | ,255 | ,028 | 9,192 | ,000 | ,422 | ,566 | 1,766 |
| | Assurance (X4) | ,191 | ,027 | 7,043 | ,000 | ,336 | ,529 | 1,891 |
| | Empathy (X5) | ,211 | ,034 | 6,207 | ,000 | ,300 | ,326 | 3,063 |

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Sumber : lampiran 5

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,282 + 0,237 X_1 + 0,247 X_2 + 0,255 X_3 + 0,191 X_4 + 0,211 X_5$$

Dari persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta (a) sebesar 1,282 menunjukkan besarnya hubungan semua variabel bebas tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 1,282.

5.2.3.2. Pengujian Hipotesis

5.2.3.2.1. Uji F

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas secara bersama-sama atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Dalam tabel 5.15. disajikan analisis pengaruh secara bersama atau keseluruhan.

Tabel 5.15.
Hasil Analisis Pengaruh Secara Bersama-sama

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 46,154 | 5 | 9,231 | 137,818 | ,000 ^a |
| | Residual | 26,121 | 390 | ,067 | | |
| | Total | 72,275 | 395 | | | |

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsiveness (X2), Assurance (X4), Reliability (X3), Tangible (X1)

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Sumber : lampiran 5

Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama, dipergunakan F-tes dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} \leq 2,243$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).
- Jika $F_{hitung} > 2,243$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti yang berarti tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Dari perhitungan didapat nilai F hitung (137,818) > F tabel (2,243) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$,

yang berarti tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,639 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 63,9 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model, yang berarti bahwa semua variabel bebas tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) mampu memberikan kontribusi terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) sebesar 63,9 %.

5.2.3.2.2. Uji t

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau individu terhadap variabel terikat digunakan uji t. maka kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

- Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $-t \text{ hitung} > -t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Apabila $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- a. Pengaruh secara parsial antara tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*tangible*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai t hitung untuk variabel *tangible* (X_1) sebesar 4,923, karena $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$ 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *tangible* berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,242 sehingga r^2 parsial sebesar 0,059 berarti bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *tangible* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 5,90 %.

- b. Pengaruh secara parsial antara tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*responsiveness*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai t hitung untuk variabel *responsiveness* (X_2) sebesar 9,663, karena $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$ 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *responsiveness*

berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,439 sehingga r^2 parsial sebesar 0,193 berarti bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *responsiveness* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 19,3 %.

- c. Pengaruh secara parsial antara tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai t hitung untuk variabel *reliability* (X_3) sebesar 9,192, karena t hitung $>$ dari t tabel 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *reliability* berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,422 sehingga r^2 parsial sebesar 0,178 berarti bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *reliability* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 17,8 %.

- d. Pengaruh secara parsial antara tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai t hitung untuk variabel *assurance* (X_4) sebesar 7,043, karena t hitung $>$ dari t tabel 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas

pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *assurance* berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,336 sehingga r^2 parsial sebesar 0,113 berarti bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *assurance* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 11,3 %.

- e. Pengaruh secara parsial antara tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*empathy*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai t hitung untuk variabel *empathy* (X_5) sebesar 6,207, karena t hitung $>$ dari t tabel 1,9600 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, maka H_0 ditolak pada *level of significant* 5%. Sehingga secara parsial tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *empathy* berpengaruh secara nyata terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai korelasi parsial (r) sebesar 0,300 sehingga r^2 parsial sebesar 0,090 berarti bahwa tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari variabel *empathy* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 9,00 %.

5.2.3.2.3. Uji Dominan

Sedangkan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh dominan dari variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X_1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X_2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

atas keandalan (*Reliability*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Bagian Timur I adalah berdasarkan nilai kuadrat korelasi parsial (r^2) yang lebih besar yang didapatkan dari keseluruhan variabel bebas, sehingga berdasarkan hasil analisis yang terdapat pada tabel 5.14 ternyata yang mempunyai nilai kuadrat korelasi parsial (r^2) yang lebih besar adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2) dengan nilai korelasi parsialnya (r) sebesar 0,439. Sehingga nilai kuadrat korelasi parsialnya (r^2) sebesar 0,193 , yang berarti tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari *responsiveness* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi lebih dominan yaitu sebesar 19,3 %. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa yang mempunyai pengaruh dominan dari variabel-variabel tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2).

BAB 6

PEMBAHASAN

6.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk mempermudah pembahasan atas analisis yang dilakukan maka akan diuraikan pengaruh dari masing-masing hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya, yang akan diuraikan sebagai berikut :

6.1.1. Pengaruh secara simultan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya didapatkan nilai F hitung sebesar 137,818 yang lebih besar dari nilai F tabel (2,243) yang berarti tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Hasil tersebut membuktikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh tingkat kepuasannya dalam menerima pelayanan perpajakan dari petugas Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah Jawa Bagian Timur I, pelayanan yang baik dari petugas Kantor Pelayanan Pajak pada

Kantor Wilayah Jawa Bagian Timur I dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasinya terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan Wajib Pajak, kultur pelayanan dalam organisasi yang baik dan sumber daya manusi yang berorientasi pada kepentingan pengguna pelayanan yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Ketiga hal tersebut perlu dimantapkan karena dapat mewujudkan keseimbangan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan.

Hasil tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Boediono (1999:63) bahwa pelayanan umum yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi-fungsi pemerintah dalam bidang pelayanan umum, mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat berdayaguna dan berhasil guna atau efektif dan efisien, mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam hal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi.

6.1.2. Pengaruh secara parsial variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Secara parsial variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), dengan t hitung untuk tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1) sebesar $4,923 > t$ tabel $1,9600$, t hitung untuk tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2) sebesar $9,663 > t$ tabel $1,9600$, t hitung untuk tingkat kepuasan Wajib Pajak

Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3) sebesar 9,192 > t tabel 1,9600 , t hitung untuk tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) sebesar 7,043 > t tabel 1,9600 dan t hitung untuk tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) sebesar 6,207 > t tabel 1,9600.

Sesuai dengan kondisi dan fakta di lapangan yang dilihat dari fasilitas fisik yang ada di Kantor Pelayanan Pajak sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas administrasi perkantoran yang ada kualitas teknologinya masih kurang. Hal ini mengharuskan pihak Kantor Pelayanan Pajak mengusahakan supaya dapat meningkatkan kualitas fasilitas administrasi perkantoran, karena fasilitas tersebut merupakan sarana terpenting dalam mempercepat proses penerimaan dan pengiriman arus informasi data serta pengolahan data baik dari Wajib Pajak maupun pihak Kantor Pelayanan Pajak khususnya dan Direktorat Jenderal Pajak pusat.

Dilihat dari kecepatan petugas dalam merespon apa yang diminta Wajib Pajak juga tergolong masih kurang optimal, pihak petugas kurang mampu mengetahui kondisi Wajib Pajak baik dari segi pelayanan yang dibutuhkan maupun permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak dan berdasarkan tanggapan Wajib Pajak kesanggupan dan kesediaan petugas dalam membantu kesulitan Wajib Pajak sangat tinggi. Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa petugas sanggup dan bersedia membantu kesulitan Wajib Pajak tetapi kecepatan dalam meresponnya kurang optimal, maka pihak petugas harus meningkatkan kemampuannya dalam merespon apa yang dibutuhkan Wajib Pajak.

Begitupula dengan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan perpajakan menunjukkan bahwa petugas sangat menguasai dan memahami akan peraturan perpajakan yang berlaku tetapi proses penyampaiannya kepada Wajib Pajak kadang tidak sesuai dengan prosedur, sehingga mengakibatkan Wajib Pajak kebingungan dalam memahami peraturan pajaknya. Pihak Wajib Pajak sangat membutuhkan pemahaman yang benar akan peraturan yang berlaku untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan tidak sesuainya informasi yang disampaikan maka akan menghambat proses Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu sangat diharapkan bagi petugas pajak disamping penguasaan dan pemahaman peraturan perpajakan yang baik dan benar juga cara penyampainnya juga harus sesuai prosedur dan dengan benar kepada Wajib Pajak sehingga dapat memperlancar proses kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sedangkan dilihat dari jaminan keamanan, ternyata pihak Kantor Pelayanan Pajak sangat menjamin keamanan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi perpajakan yaitu sesuai dengan tanggapan Wajib Pajak bahwa "Kepastian dalam memberikan rasa aman kepada Wajib Pajak pada saat melakukan transaksi" memperoleh poin tertinggi yang menyatakan setuju. Tetapi jaminan penanganan dalam proses penyelesaian masalah / keluhan Wajib Pajak tentang pelayanan oleh petugas masih kurang optimal..

Dimensi terakhir dari kualitas pelayanan sesuai dengan tanggapan responden menunjukkan bahwa petugas sangat memahami kebutuhan Wajib Pajak tetapi perhatian penuh yang diberikan kepada Wajib Pajak secara individu masih kurang dan kadang-kadang petugas membedakan antara Wajib Pajak yang satu

dengan Wajib Pajak yang lain, padahal masing-masing Wajib Pajak berhak menerima perhatian dalam hal layanan perpajakan.

Dari keseluruhan dimensi pelayanan perpajakan yang merupakan ujung tombak tingkat kepuasan Wajib Pajak khususnya Orang Pribadi dalam proses kepatuhannya yaitu memenuhi kewajiban perpajakannya ternyata yang paling harus dioptimalkan adalah kemampuan sumber daya manusia dari petugas pelayanan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sendiri dalam penelitian ini sesuai dengan tingkat kepuasannya atas pelayanan perpajakan yang diterima dari petugas pelayanan ternyata banyak yang tidak tepat waktu dalam membayar kewajiban perpajakannya, yang dibuktikan dari hasil tanggapan responden bahwa yang membayar kewajiban perpajakan tepat waktu memperoleh nilai rata-rata terkecil dari 396 responden yaitu hanya sebesar 3,119. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan wajib pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*) (X1), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X2), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliabilitas*) (X3), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) (X4) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) (X5) yang diterima responden selama ini kurang mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil tersebut mendukung teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 16) yang mengatakan bahwa : *“Customer do not evaluate service quality solely on the outcome of a service. They also consider the*

process service delivery.” Implementasi pernyataan teori tersebut menunjukkan bahwa dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dari sebuah badan usaha dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Pajak biasanya Wajib Pajak tidak hanya mengevaluasi kepuasan layana. dari hasilnya saja, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses penyampaian sebuah layanan dari petugas pelayanan.

Hasil Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,638 menunjukkan bahwa variasi Y dapat dijelaskan oleh semua variabel independen didalam model sebesar 63,9 % dan sisanya dijelaskan oleh variabel diluar model. Yang berarti bahwa semua variabel bebas mampu memberikan kontribusi dalam memberikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 63,9 %. Intepretasi dari persentase nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin besar tingkat persentase tersebut apabila tingkat kepuasannya atas pelayanan jelek maka semakin besar pula persentase ketidakpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, begitu pula sebaliknya semakin besar tingkat persentase apabila tingkat kepuasannya atas pelayanan yang diterima bagus maka semakin besar pula persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

6.1.3. Pengaruh dominan variabel-variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis yang terdapat pada tabel 5.14 ternyata yang mempunyai nilai kuadrat korelasi parsial (r^2) yang lebih besar adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X_2) dengan nilai korelasi

parsialnya (r) sebesar 0,439, sehingga nilai kuadrat korelasi parsialnya (r^2) sebesar 0,193, yang berarti tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan yang dinilai dari *responsiveness* mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi lebih dominan yaitu sebesar 19,3 %. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa yang mempunyai pengaruh dominan dari variabel-variabel tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) (X_2). Hasil tersebut membuktikan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan poin tertinggi yang benar-benar harus dioptimalkan, karena daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan ujung tombak penilaian Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak yang sangat menentukan kepuasannya dalam menerima layanan dan berdasarkan kepuasan itulah Wajib Pajak Orang Pribadi mempengaruhi kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hasil tersebut juga didukung oleh distribusi frekuensi tanggapan responden yaitu sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi menilai bahwa kecepatan petugas dalam merespon apa yang diminta Wajib Pajak Orang Pribadi tergolong masih kurang optimal, pihak petugas pelayanan kurang mampu mengetahui kondisi Wajib Pajak baik dari segi pelayanan yang dibutuhkan maupun permasalahan yang dihadapi Wajib Pajak.

BAB 7

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

Hasil penelitian secara kuantitatif berdasarkan analisis regresi linier berganda didapatkan beberapa kesimpulan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliability*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi oleh tingkat kepuasannya dalam menerima pelayanan perpajakan dari petugas Kantor Pelayanan Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I, karena pelayanan yang baik dari petugas dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasinya terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan Wajib Pajak.
2. Terdapat pengaruh signifikan tingkat kepuasan atas pelayanan perpajakan yang meliputi tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas fasilitas fisik (*Tangible*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap

- (*Responsiveness*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas keandalan (*Reliability*), tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas jaminan (*Assurance*) dan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas kepedulian (*Empathy*) secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I, dimana sesuai dengan kondisi dan fakta di lapangan yang dilihat dari fasilitas fisik yang ada di Kantor Pelayanan Pajak sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas administrasi perkantoran yang ada masih belum memadai, petugas sanggup dan bersedia membantu kesulitan Wajib Pajak tetapi kecepatan dalam meresponnya kurang optimal, untuk keandalan, petugas sangat menguasai dan memahami akan peraturan perpajakan yang berlaku tetapi proses penyampaiannya kepada Wajib Pajak tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga mengakibatkan Wajib Pajak kebingungan dalam memahami peraturan pajaknya, pihak petugas sangat menjamin keamanan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan kepedulian petugas terhadap Wajib Pajak kadang sering membedakan antara Wajib Pajak yang satu dengan Wajib Pajak yang lain, padahal masing-masing Wajib Pajak berhak menerima perhatian dalam hal layanan perpajakan.
3. Terdapat pengaruh dominan tingkat kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur I. Hasil tersebut membuktikan bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan poin tertinggi yang benar-benar harus dioptimalkan, karena daya tanggap

(Responsiveness) merupakan ujung tombak penilaian Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dan berdasarkan kepuasan atas pelayanan perpajakan tersebut maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

7.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan peningkatan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas pelayanan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengadakan pelatihan teknis secara berkala bagi petugas pelayanan pajak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diembannya, yang diharapkan dari hasil pelatihan tersebut dapat mengimplementasikan materi yang diterima selama pelatihan ke kondisi yang sebenarnya dan dapat mengevaluasi hasil kerjanya setiap periode yaitu dengan mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi, memberikan pelayanan yang mudah, tepat , cepat dan profesional.
2. Memperbaiki fasilitas – fasilitas fisik yang sudah tidak layak, seperti komputer, alat komunikasi, penyejuk ruangan, kursi yang nyaman, toilet yang bersih serta menyediakan formulir-formulir yang dibutuhkan Wajib Pajak yang dapat menambah kepuasan dan kenyamanan bagi Wajib Pajak.

3. **Mengadakan pelatihan kepribadian dan siraman rohani secara berkala, yang diharapkan dari hasil pelatihan kepribadian dan siraman rohani tersebut maka masing-masing petugas dapat mengontrol sikap dan perbuatannya yang tidak baik dalam melayani Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu selalu bersikap sopan dan tidak membeda-bedakan dalam melayani Wajib Pajak.**

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Sommerfeld Ray, 1983, *An Introduction to Taxation*, Harcourt Brace, Jovanovic, Inc, New York.
- Boediono, 1999, "*Pelayanan Prima*", Penerbit Kawula Indonesia, Jakarta.
- Boediono, 2003, "*Pelayanan Prima Perpajakan*", Cetakan kedua, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Brigham, J. C., 1991, *Social Psychology*, Harper Collin Publisher, New York.
- Budiatmanto, Agus, 1999, *Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983 (Studi Pada Kantor Wilayah VIII Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta)*, Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak, 1995, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 29/PJ/1995, *Tentang Replikasi Sistem Informasi Perpajakan*.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2003, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP – 27/PJ/2003, *Tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak*.
- Dutka, Alan, 1994, *AMA Handbook for Customer Satisfaction : A Complete Guidance to Research, Planning And Implementation*, NTL Business Books, Lincolnwood, Illinois, USA.
- Gerson, Richard F., 1993, *Mengukur Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi II, Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar dan Sumarno Zain, 1995, *Ekonometrika Dasar, Terjemahan*, Edisi Keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gunadi, 2004, *Reformasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Kontribusi Menuju Good Governance*.
- Harahap, Abdul Asri, 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia: Perspektif Ekonomi-Politik*, Penerbit Integrita Dinamika Press, Jakarta.
- Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan : Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

- James, Wetzler, W., 1993, *Why People Pay Taxes: Tax Compliance dan Enforcement*, National Tax Journal: Juni 1993: 46, 2: ABI/INFORM Global.
- Kadir, Abd. Rahman, 2001, *Pengaruh Komitmen Manajemen Bank Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank di Sulawesi Selatan*. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Unpublished, Surabaya.
- Kartasmita, Hussein, 2001, *Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, IKPI, Jakarta.
- Kasali, Rhenald, 1998, *Membidik Pasar Indonesia : Segmenting, Targeting, dan Positioning*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Menteri Keuangan, 2000, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK.04/2000 Tanggal 22 Desember 2000 *Tentang Tata Cara Pemeriksaan di Bidang Perpajakan*.
- _____, Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Tanggal 22 Desember 2000 *Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*
- _____, Keputusan Menteri Keuangan No.235/KMK.03/2003. Tanggal 3 Juni 2003 *Tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Kotler, Philip., Teddy., Gary Amstrong, 1993, *Marketing: An Introduction*, 5 ed. New Jersey: Prentice- Hall.
- Kotler, 1996, *Principles of Marketing*, Prentice Hall Intesrnational Inc., Seventh Edition, New Jersey
- Kotler, Philip, 1997, *Marketing Management*, 9th Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Krech, David , Richard S. Crosthfield and Egerton L. Ballochey, 1993, *Individual Society*, Mc. Graw Hill, New Jersey.
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K., 2005, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jilid 1, Edisi Keempat, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Manurung, 2005, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Surabaya*, Tesis Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.

- Mckechnie, Jean L., 1983, *Webster's New Twentieth Century Dictionary*, Second Edition, Dictionary Editorial Offices, U. S. A.
- Monografi Fiskal Kanwil DJP Jawa Bagian Timur I Tahun 2004
- Muntasyir, Rizal dan Munir, Misnal, 2001, "*Filsafat Ilmu*", Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran Tahun 2005.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*, Edisi Pertama, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roades, Shelley C., 1999, *The Impact of Multiple Component Reporting on Tax Compliance and Audit Strategies*, *The Accounting Review*, Vol. 74 No. 1, January.
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Silver, Donald P., 1995, *Tax Compliance and Taxpayer Attitude*, NINPA, Nopember 1995.
- Sobur, Alex, 2003, "*Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah*", Penerbit Pustaka Setia, Bandung.
- Soekanto, Soerjono, 1982, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Penerbit CV. Rajawali, Jakarta.
- Sudjana, 1992, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*, Tarsito Bandung.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan Kesembilan, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supardi, Eddy, 2001, "*Perlakuan Administrasi*", *Majalah Dwi Mingguan Berita Pajak* No. 1450/Tahun XXXIV/I, September 2001, Jakarta.
- Tiono, Kesuma Hadi, 2004, *Pola Hubungan Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menerapkan Akuntansi Pajak (Pola Empiris)*, Tesis, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Total Quality Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 1999, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Dalam Pemasaran dilengkapi dengan 8(delapan) Bahasan Komprehensif Kasus Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithaml Valerie, Parasuraman A., Leonard L. Berry, 1990, *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, Division of Mc. Millan, New York.

LAMPIRAN 1
DAFTAR PERTANYAAN

DAFTAR PERTANYAAN

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon dengan hormat agar Saudara / Bapak / Ibu mengisi daftar pertanyaan ini sesuai dengan pengetahuan, perasaan, dan pengalaman Saudara, berikan pendapat atau jawaban sesuai pernyataan yang diajukan dengan memberikan Saudara silang (X) pada kolom pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Ragu-ragu (RG)
- 4 = Setuju (ST)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

DATA RESPONDEN

Kami menjamin Rahasia pribadi Saudara, semua data semata-mata untuk kepentingan ilmiah

1. Nama (boleh tidak diisi) : _____
2. Jenis kelamin : _____
3. Umur : _____
4. Jenis Usaha / pekerjaan : _____
5. Wilayah KPP : _____

P-1 : TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN

| No | PERNYATAAN- PERNYATAAN | STS | TS | RG | ST | SS |
|--|--|-----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X1) | | | | | | |
| 1 | Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia ruangan yang nyaman bagi Wajib Pajak yang datang | | | | | |
| 2 | Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia fasilitas administrasi perkantoran yang canggih. | | | | | |
| 3 | Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia sarana komunikasi yang sangat memadai | | | | | |
| 4 | Di Kantor Pelayanan Pajak penampilan karyawannya sangat rapi | | | | | |
| 5 | Di Kantor Pelayanan Pajak tersedia layanan info pajak yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak. | | | | | |
| 6 | Di Kantor Pelayanan Pajak formulir dan dokumen penting yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak tersedia dengan lengkap | | | | | |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X2) | | | | | | |
| 7 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam menginformasikan tentang waktu pelayanan | | | | | |
| 8 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam proses pemberian layanan dengan segera. | | | | | |
| 9 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat cepat dalam memenuhi permintaan Anda | | | | | |
| 10 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat sanggup dan bersedia dalam membantu kesulitan Anda dalam proses pelayanan | | | | | |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3) | | | | | | |
| 11 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada Anda | | | | | |
| 12 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menyampaikan prosedur layanan secara benar kepada Anda. | | | | | |
| 13 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu memproses data dengan benar | | | | | |
| 14 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat menguasai peraturan perpajakan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada Anda. | | | | | |
| 15 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menjelaskan informasi peraturan perpajakan yang Anda butuhkan. | | | | | |

| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4) | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 16 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu dalam menumbuhkan rasa percaya kepada Anda. | | | | | |
| 17 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak memberikan rasa aman kepada Anda pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan. | | | | | |
| 18 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat sopan dalam memberikan layanan | | | | | |
| 19 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak mampu menangani penyelesaian masalah Anda tentang pelayanan. | | | | | |
| Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Kepedulian (<i>Empathy</i>) (X5) | | | | | | |
| 20 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak tidak membedakan Anda dengan yang lain dalam memberikan layanan. | | | | | |
| 21 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat mengutamakan kepentingan Anda. | | | | | |
| 22 | Petugas di Kantor Pelayanan Pajak sangat memahami kebutuhan Anda | | | | | |

P-2 : TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

| No | PERNYATAAN – PERNYATAAN | STS | TS | RG | ST | SS |
|----|---|-----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Saudara selalu memenuhi kewajiban menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan taat azas | | | | | |
| 2 | Saudara selalu menyimpan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembukuan dengan baik selama kurun waktu sepuluh tahun | | | | | |
| 3 | Saudara selalu memenuhi permintaan peminjaman dokumen tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku | | | | | |
| 4 | Saudara selalu lengkap menyertakan lampiran yang diwajibkan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik Masa maupun Tahunan | | | | | |
| 5 | Saudara selalu tepat waktu dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa maupun Tahunan. | | | | | |
| 6 | Saudara selalu mengisi kolom atau isian yang diwajibkan sesuai buku petunjuk pengisian Surat Pemberitahuan (SPT). | | | | | |
| 7 | Dengan pelayanan perpajakan yang memuaskan membuat saudara selalu membayar kewajiban perpajakan tepat waktu | | | | | |
| 8 | Dengan pelayanan perpajakan yang memuaskan membuat saudara tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. | | | | | |
| 9 | Saudara selalu mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai sarana pembayaran pajak sesuai buku petunjuk pengisian SSP | | | | | |
| 10 | Dalam pemeriksaan pajak Saudara tidak pernah dikoreksi fiskal oleh pemeriksa pajak lebih dari 10 % untuk setiap jenis pajak | | | | | |
| 11 | Saudara selalu menggunakan hak untuk menghadiri dan menandatangani berita acara hasil pemeriksaan yang merupakan proses akhir pemeriksaan sebelum dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak | | | | | |
| 12 | Saudara selalu memenuhi panggilan pemeriksa pajak untuk menghadiri pemeriksaan pajak dengan waktu yang ditentukan | | | | | |
| 13 | Saudara tidak pernah menghalangi proses pemeriksaan pajak pada saat berlangsungnya sampai selesai | | | | | |

Demikian pertanyaan ini saya ajukan, atas perhatian dan partisipasi Bapak/ Ibu/Saudara disampaikan terima kasih.

Hormat saya,
Peneliti

LAMPIRAN 2

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Data Karakteristik Responden

| No. | Jenis Kelamin | Usia | Jenis Usaha |
|-----|---------------|------|-------------|
| 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 2 | 1 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 1 | 1 | 2 |
| 11 | 2 | 1 | 1 |
| 12 | 1 | 1 | 2 |
| 13 | 1 | 1 | 2 |
| 14 | 2 | 1 | 2 |
| 15 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 1 | 1 | 2 |
| 18 | 2 | 1 | 2 |
| 19 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 1 | 1 |
| 21 | 1 | 1 | 2 |
| 22 | 2 | 1 | 1 |
| 23 | 2 | 1 | 1 |
| 24 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 2 | 1 | 2 |
| 26 | 1 | 1 | 2 |
| 27 | 2 | 1 | 1 |
| 28 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | 2 | 1 | 1 |
| 30 | 1 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 2 | 3 | 2 |
| 35 | 2 | 1 | 1 |
| 36 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | 2 | 4 | 3 |
| 38 | 2 | 1 | 1 |
| 39 | 2 | 1 | 2 |
| 40 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | 2 | 4 | 2 |
| 42 | 2 | 1 | 1 |
| 43 | 1 | 4 | 3 |
| 44 | 2 | 1 | 1 |
| 45 | 2 | 1 | 1 |
| 46 | 1 | 4 | 3 |
| 47 | 1 | 1 | 1 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 48 | 2 | 1 | 1 |
| 49 | 2 | 1 | 1 |
| 50 | 2 | 1 | 1 |
| 51 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 2 | 1 | 1 |
| 53 | 1 | 1 | 3 |
| 54 | 1 | 1 | 1 |
| 55 | 1 | 1 | 3 |
| 56 | 1 | 4 | 2 |
| 57 | 2 | 1 | 1 |
| 58 | 1 | 1 | 1 |
| 59 | 1 | 4 | 3 |
| 60 | 1 | 4 | 2 |
| 61 | 2 | 1 | 1 |
| 62 | 1 | 2 | 2 |
| 63 | 1 | 4 | 4 |
| 64 | 1 | 2 | 2 |
| 65 | 1 | 2 | 2 |
| 66 | 1 | 2 | 1 |
| 67 | 1 | 4 | 2 |
| 68 | 1 | 2 | 2 |
| 69 | 1 | 2 | 2 |
| 70 | 1 | 3 | 3 |
| 71 | 1 | 2 | 2 |
| 72 | 1 | 3 | 3 |
| 73 | 1 | 3 | 3 |
| 74 | 1 | 3 | 3 |
| 75 | 1 | 2 | 2 |
| 76 | 1 | 2 | 2 |
| 77 | 2 | 1 | 3 |
| 78 | 1 | 3 | 2 |
| 79 | 1 | 2 | 2 |
| 80 | 2 | 1 | 1 |
| 81 | 1 | 2 | 2 |
| 82 | 1 | 2 | 2 |
| 83 | 2 | 2 | 2 |
| 84 | 1 | 2 | 2 |
| 85 | 1 | 3 | 3 |
| 86 | 1 | 2 | 2 |
| 87 | 2 | 3 | 4 |
| 88 | 1 | 2 | 2 |
| 89 | 1 | 2 | 2 |
| 90 | 1 | 2 | 2 |
| 91 | 2 | 2 | 2 |
| 92 | 1 | 3 | 4 |
| 93 | 1 | 1 | 1 |
| 94 | 1 | 1 | 1 |
| 95 | 2 | 2 | 2 |
| 96 | 1 | 1 | 1 |
| 97 | 1 | 1 | 1 |
| 98 | 2 | 2 | 2 |
| 99 | 2 | 2 | 2 |

| ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga | | | |
|---|---|---|---|
| 100 | 1 | 2 | 2 |
| 101 | 2 | 3 | 4 |
| 102 | 1 | 2 | 2 |
| 103 | 1 | 2 | 2 |
| 104 | 1 | 4 | 4 |
| 105 | 1 | 4 | 4 |
| 106 | 1 | 2 | 2 |
| 107 | 1 | 3 | 3 |
| 108 | 1 | 3 | 3 |
| 109 | 1 | 2 | 2 |
| 110 | 1 | 4 | 4 |
| 111 | 1 | 4 | 4 |
| 112 | 1 | 2 | 2 |
| 113 | 1 | 2 | 2 |
| 114 | 1 | 3 | 4 |
| 115 | 1 | 2 | 2 |
| 116 | 1 | 2 | 2 |
| 117 | 1 | 2 | 2 |
| 118 | 1 | 2 | 2 |
| 119 | 1 | 2 | 2 |
| 120 | 1 | 1 | 1 |
| 121 | 1 | 2 | 2 |
| 122 | 1 | 1 | 1 |
| 123 | 1 | 2 | 2 |
| 124 | 1 | 2 | 2 |
| 125 | 1 | 2 | 2 |
| 126 | 1 | 2 | 2 |
| 127 | 1 | 1 | 1 |
| 128 | 1 | 2 | 2 |
| 129 | 1 | 2 | 2 |
| 130 | 1 | 2 | 2 |
| 131 | 1 | 1 | 1 |
| 132 | 1 | 2 | 2 |
| 133 | 1 | 3 | 4 |
| 134 | 1 | 1 | 1 |
| 135 | 1 | 1 | 1 |
| 136 | 1 | 3 | 3 |
| 137 | 1 | 2 | 2 |
| 138 | 1 | 2 | 2 |
| 139 | 1 | 3 | 3 |
| 140 | 1 | 2 | 2 |
| 141 | 1 | 1 | 1 |
| 142 | 1 | 2 | 2 |
| 143 | 1 | 2 | 2 |
| 144 | 1 | 2 | 2 |
| 145 | 1 | 2 | 2 |
| 146 | 1 | 2 | 2 |
| 147 | 1 | 1 | 1 |
| 148 | 1 | 2 | 2 |
| 149 | 1 | 2 | 2 |
| 150 | 1 | 3 | 3 |
| 151 | 1 | 2 | 2 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 152 | 1 | 2 | 2 |
| 153 | 1 | 1 | 1 |
| 154 | 1 | 4 | 4 |
| 155 | 1 | 2 | 2 |
| 156 | 1 | 4 | 4 |
| 157 | 1 | 3 | 3 |
| 158 | 1 | 3 | 4 |
| 159 | 1 | 5 | 2 |
| 160 | 1 | 2 | 2 |
| 161 | 1 | 2 | 2 |
| 162 | 1 | 2 | 2 |
| 163 | 1 | 2 | 2 |
| 164 | 1 | 2 | 2 |
| 165 | 1 | 1 | 1 |
| 166 | 1 | 1 | 1 |
| 167 | 1 | 2 | 2 |
| 168 | 1 | 2 | 2 |
| 169 | 1 | 5 | 2 |
| 170 | 1 | 2 | 2 |
| 171 | 1 | 1 | 1 |
| 172 | 1 | 1 | 1 |
| 173 | 1 | 2 | 2 |
| 174 | 1 | 1 | 1 |
| 175 | 1 | 2 | 2 |
| 176 | 1 | 2 | 2 |
| 177 | 1 | 2 | 2 |
| 178 | 1 | 4 | 4 |
| 179 | 1 | 2 | 2 |
| 180 | 1 | 1 | 1 |
| 181 | 1 | 2 | 2 |
| 182 | 1 | 2 | 2 |
| 183 | 1 | 2 | 2 |
| 184 | 1 | 1 | 1 |
| 185 | 1 | 2 | 2 |
| 186 | 1 | 1 | 1 |
| 187 | 1 | 2 | 2 |
| 188 | 1 | 2 | 2 |
| 189 | 1 | 2 | 2 |
| 190 | 1 | 1 | 1 |
| 191 | 1 | 1 | 1 |
| 192 | 1 | 2 | 2 |
| 193 | 1 | 1 | 1 |
| 194 | 1 | 1 | 1 |
| 195 | 1 | 1 | 1 |
| 196 | 1 | 2 | 2 |
| 197 | 1 | 2 | 2 |
| 198 | 1 | 1 | 1 |
| 199 | 1 | 5 | 2 |
| 200 | 1 | 2 | 2 |
| 201 | 1 | 2 | 2 |
| 202 | 1 | 2 | 2 |
| 203 | 1 | 1 | 4 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 204 | 1 | 2 | 2 |
| 205 | 1 | 2 | 2 |
| 206 | 1 | 3 | 3 |
| 207 | 1 | 2 | 2 |
| 208 | 1 | 2 | 2 |
| 209 | 1 | 2 | 1 |
| 210 | 1 | 2 | 2 |
| 211 | 1 | 1 | 1 |
| 212 | 1 | 3 | 4 |
| 213 | 1 | 2 | 2 |
| 214 | 1 | 1 | 1 |
| 215 | 1 | 2 | 2 |
| 216 | 1 | 2 | 2 |
| 217 | 1 | 2 | 2 |
| 218 | 1 | 4 | 2 |
| 219 | 1 | 4 | 1 |
| 220 | 1 | 3 | 1 |
| 221 | 1 | 2 | 2 |
| 222 | 1 | 1 | 1 |
| 223 | 1 | 1 | 1 |
| 224 | 1 | 2 | 2 |
| 225 | 1 | 3 | 3 |
| 226 | 1 | 2 | 2 |
| 227 | 1 | 1 | 2 |
| 228 | 1 | 2 | 2 |
| 229 | 1 | 5 | 1 |
| 230 | 1 | 2 | 1 |
| 231 | 1 | 1 | 1 |
| 232 | 1 | 1 | 1 |
| 233 | 1 | 2 | 2 |
| 234 | 1 | 2 | 2 |
| 235 | 1 | 2 | 2 |
| 236 | 1 | 2 | 1 |
| 237 | 1 | 2 | 2 |
| 238 | 1 | 1 | 3 |
| 239 | 1 | 2 | 2 |
| 240 | 1 | 1 | 1 |
| 241 | 1 | 2 | 2 |
| 242 | 1 | 2 | 2 |
| 243 | 1 | 1 | 1 |
| 244 | 1 | 2 | 2 |
| 245 | 1 | 2 | 2 |
| 246 | 1 | 2 | 2 |
| 247 | 1 | 2 | 1 |
| 248 | 1 | 1 | 2 |
| 249 | 1 | 3 | 4 |
| 250 | 1 | 2 | 2 |
| 251 | 1 | 2 | 2 |
| 252 | 1 | 2 | 2 |
| 253 | 1 | 1 | 2 |
| 254 | 1 | 2 | 2 |
| 255 | 1 | 2 | 2 |

ADLN Perpustakaan Universitas Airlangga

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 256 | 1 | 2 | 4 |
| 257 | 1 | 1 | 1 |
| 258 | 1 | 1 | 1 |
| 259 | 1 | 2 | 2 |
| 260 | 1 | 2 | 2 |
| 261 | 1 | 2 | 2 |
| 262 | 1 | 3 | 2 |
| 263 | 1 | 3 | 3 |
| 264 | 1 | 2 | 2 |
| 265 | 1 | 1 | 1 |
| 266 | 1 | 2 | 2 |
| 267 | 1 | 2 | 2 |
| 268 | 1 | 2 | 2 |
| 269 | 1 | 2 | 2 |
| 270 | 1 | 1 | 1 |
| 271 | 1 | 2 | 2 |
| 272 | 1 | 3 | 3 |
| 273 | 1 | 1 | 1 |
| 274 | 1 | 1 | 1 |
| 275 | 1 | 2 | 2 |
| 276 | 1 | 2 | 2 |
| 277 | 1 | 3 | 3 |
| 278 | 1 | 2 | 2 |
| 279 | 1 | 5 | 2 |
| 280 | 1 | 2 | 2 |
| 281 | 1 | 4 | 4 |
| 282 | 1 | 2 | 2 |
| 283 | 1 | 1 | 2 |
| 284 | 1 | 1 | 2 |
| 285 | 1 | 5 | 3 |
| 286 | 1 | 2 | 3 |
| 287 | 1 | 4 | 4 |
| 288 | 1 | 2 | 1 |
| 289 | 1 | 2 | 2 |
| 290 | 1 | 1 | 2 |
| 291 | 1 | 2 | 2 |
| 292 | 1 | 2 | 2 |
| 293 | 1 | 3 | 3 |
| 294 | 1 | 5 | 1 |
| 295 | 1 | 2 | 2 |
| 296 | 1 | 5 | 2 |
| 297 | 1 | 1 | 2 |
| 298 | 1 | 1 | 1 |
| 299 | 1 | 2 | 2 |
| 300 | 1 | 1 | 2 |
| 301 | 1 | 2 | 2 |
| 302 | 1 | 2 | 2 |
| 303 | 1 | 2 | 1 |
| 304 | 1 | 2 | 2 |
| 305 | 1 | 2 | 2 |
| 306 | 1 | 2 | 2 |
| 307 | 1 | 3 | 3 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 308 | 1 | 3 | 3 |
| 309 | 1 | 2 | 2 |
| 310 | 1 | 2 | 2 |
| 311 | 1 | 2 | 2 |
| 312 | 1 | 3 | 3 |
| 313 | 1 | 3 | 3 |
| 314 | 1 | 2 | 2 |
| 315 | 1 | 2 | 2 |
| 316 | 1 | 2 | 3 |
| 317 | 1 | 3 | 2 |
| 318 | 1 | 3 | 3 |
| 319 | 1 | 2 | 2 |
| 320 | 1 | 2 | 3 |
| 321 | 1 | 3 | 2 |
| 322 | 1 | 3 | 3 |
| 323 | 1 | 2 | 2 |
| 324 | 1 | 3 | 3 |
| 325 | 1 | 2 | 2 |
| 326 | 1 | 2 | 2 |
| 327 | 1 | 2 | 2 |
| 328 | 1 | 3 | 3 |
| 329 | 1 | 4 | 4 |
| 330 | 1 | 2 | 4 |
| 331 | 1 | 3 | 3 |
| 332 | 1 | 4 | 2 |
| 333 | 1 | 2 | 2 |
| 334 | 1 | 2 | 2 |
| 335 | 1 | 2 | 2 |
| 336 | 1 | 2 | 2 |
| 337 | 1 | 2 | 2 |
| 338 | 1 | 2 | 2 |
| 339 | 1 | 2 | 2 |
| 340 | 1 | 2 | 2 |
| 341 | 1 | 2 | 2 |
| 342 | 1 | 2 | 2 |
| 343 | 1 | 2 | 2 |
| 344 | 1 | 3 | 3 |
| 345 | 1 | 2 | 3 |
| 346 | 1 | 3 | 3 |
| 347 | 1 | 2 | 2 |
| 348 | 1 | 2 | 2 |
| 349 | 1 | 2 | 2 |
| 350 | 1 | 3 | 3 |
| 351 | 1 | 2 | 2 |
| 352 | 1 | 3 | 3 |
| 353 | 1 | 2 | 2 |
| 354 | 1 | 2 | 2 |
| 355 | 1 | 2 | 2 |
| 356 | 1 | 2 | 2 |
| 357 | 1 | 3 | 3 |
| 358 | 1 | 2 | 2 |
| 359 | 1 | 3 | 3 |

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 360 | 1 | 2 | 2 |
| 361 | 1 | 2 | 2 |
| 362 | 2 | 3 | 3 |
| 363 | 2 | 1 | 3 |
| 364 | 2 | 1 | 1 |
| 365 | 1 | 3 | 1 |
| 366 | 2 | 1 | 3 |
| 367 | 1 | 1 | 1 |
| 368 | 1 | 3 | 1 |
| 369 | 2 | 1 | 1 |
| 370 | 1 | 1 | 1 |
| 371 | 1 | 3 | 1 |
| 372 | 2 | 1 | 1 |
| 373 | 1 | 1 | 1 |
| 374 | 2 | 1 | 3 |
| 375 | 1 | 1 | 3 |
| 376 | 2 | 3 | 1 |
| 377 | 1 | 1 | 1 |
| 378 | 1 | 1 | 1 |
| 379 | 2 | 1 | 2 |
| 380 | 1 | 3 | 1 |
| 381 | 2 | 3 | 1 |
| 382 | 2 | 1 | 1 |
| 383 | 2 | 4 | 1 |
| 384 | 1 | 1 | 4 |
| 385 | 1 | 1 | 1 |
| 386 | 2 | 1 | 1 |
| 387 | 1 | 3 | 1 |
| 388 | 1 | 1 | 1 |
| 389 | 2 | 1 | 1 |
| 390 | 2 | 1 | 1 |
| 391 | 1 | 3 | 1 |
| 392 | 2 | 1 | 1 |
| 393 | 1 | 1 | 1 |
| 394 | 2 | 1 | 3 |
| 395 | 1 | 2 | 1 |
| 396 | 2 | 1 | 2 |

Keterangan

| No. Urut | Jenis Kelamin | Usia | Jenis Usaha |
|----------|---------------|----------|-------------|
| 1 | Laki - Laki | <= 30 th | Jasa |
| 2 | Perempuan | 31-40 th | Dagang |
| 3 | | 41-50 th | Industri |
| 4 | | 51-60 th | Karyawan |
| 5 | | >= 61 th | |

Persentase Data Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 341 | 86 | 86 |
| | Perempuan | 55 | 14 | 100 |
| | Total | 396 | 100 | |

Usia

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | <=30 th | 127 | 32 | 32 |
| | 31-40 th | 182 | 46 | 78 |
| | 41-50 th | 55 | 14 | 92 |
| | 51-60 th | 24 | 6 | 98 |
| | >= 61 th | 8 | 2 | 100 |
| | Total | 396 | 100 | |

Jenis Usaha

| | | Frequency | Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|--------------------|
| Valid | Jasa | 115 | 29 | 29 |
| | Dagang | 206 | 52 | 81 |
| | Industri | 51 | 13 | 94 |
| | Karyawan | 24 | 6 | 100 |
| | Total | 396 | 100 | |

LAMPIRAN 3
DATA TANGGAPAN RESPONDEN

| No. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Tangible (X1) | | | | | | Total | Mean |
|-----|---|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4.833 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4.333 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4.167 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4.500 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4.500 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3.667 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 26 | 4.333 |
| 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3.000 |
| 18 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 19 | 3.167 |
| 19 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 18 | 3.000 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4.667 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4.833 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4.500 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4.167 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4.333 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4.667 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 22 | 3.667 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4.333 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4.333 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2.000 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4.167 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 1.500 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4.333 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 55 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2.333 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4.000 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4.167 |
| 59 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3.833 |
| 60 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3.667 |
| 61 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4.667 |
| 62 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 27 | 4.500 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 24 | 4.000 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 67 | 4.500 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4.833 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 69 | 4.333 | 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4.000 | 24 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 4.500 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4.333 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 4.333 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4.167 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4.167 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 4.667 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4.500 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4.500 | 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 4.833 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4.333 | 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4.333 | 26 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 3.667 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 3.667 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4.167 | 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 3.833 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4.500 | 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4.000 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 3.833 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 3.833 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 3.167 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4.000 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4.000 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 4.000 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 4.000 | 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 3.833 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 4.500 | 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 4.333 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 3.667 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 3.667 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 3.667 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 3.833 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4.500 | 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4.500 | 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 4.667 | 28 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 4.667 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 196 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 260 |
| 197 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 259 |
| 198 | 4.500 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 258 | |
| 199 | 4.167 | 25 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 257 | |
| 200 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 256 | |
| 201 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 255 | |
| 202 | 4.833 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 254 | |
| 203 | 4.000 | 24 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 253 | |
| 204 | 4.000 | 24 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 252 | |
| 205 | 1.500 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 251 | |
| 206 | 1.833 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 250 | |
| 207 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 249 | |
| 208 | 5.000 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 248 | |
| 209 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 247 | |
| 210 | 4.000 | 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 246 | |
| 211 | 4.333 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 245 | |
| 212 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 244 | |
| 213 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 243 | |
| 214 | 4.667 | 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 242 | |
| 215 | 4.333 | 26 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 241 | |
| 216 | 3.833 | 25 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 240 | |
| 217 | 4.833 | 29 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 239 | |
| 218 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 238 | |
| 219 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 237 | |
| 220 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 236 | |
| 221 | 3.667 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 235 | |
| 222 | 3.833 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 234 | |
| 223 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 233 | |
| 224 | 4.167 | 25 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 232 | |
| 225 | 4.667 | 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 231 | |
| 226 | 4.833 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 230 | |
| 227 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 229 | |
| 228 | 4.500 | 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 228 | |
| 229 | 2.333 | 14 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 227 | |
| 230 | 3.500 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 226 | |
| 231 | 4.667 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 225 | |
| 232 | 4.667 | 28 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 224 | |
| 233 | 4.333 | 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 223 | |
| 234 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 222 | |
| 235 | 3.167 | 19 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 221 | |
| 236 | 4.500 | 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 220 | |
| 237 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 219 | |
| 238 | 4.667 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 218 | |
| 239 | 4.333 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 217 | |
| 240 | 3.833 | 23 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 216 | |
| 241 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 215 | |
| 242 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 214 | |
| 243 | 4.167 | 25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 213 | |
| 244 | 3.667 | 22 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 212 | |
| 245 | 3.167 | 19 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 211 | |
| 246 | 4.333 | 26 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 210 | |
| 247 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 209 | |
| 248 | 3.833 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 208 | |
| 249 | 3.500 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 207 | |
| 250 | 4.333 | 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 206 | |
| 251 | 4.167 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 205 | |
| 252 | 2.667 | 16 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 204 | |
| 253 | 4.000 | 24 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 203 | |
| 254 | 3.533 | 20 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 202 | |
| 255 | 3.833 | 23 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 201 | |
| 256 | 4.000 | 24 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 200 | |
| 257 | 3.333 | 20 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 199 | |
| 258 | 4.500 | 27 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 198 | |
| 259 | 4.000 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 197 | |
| 260 | 4.167 | 25 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 196 | |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 261 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 | 3.333 |
| 262 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3.833 |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 264 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4.167 |
| 265 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 20 | 3.333 |
| 266 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 20 | 3.333 |
| 267 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 20 | 3.333 |
| 268 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 20 | 3.333 |
| 269 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 18 | 3.000 |
| 270 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 21 | 3.500 |
| 271 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 19 | 3.167 |
| 272 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 19 | 3.167 |
| 273 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 274 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 275 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4.500 |
| 276 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 277 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 278 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4.167 |
| 279 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4.167 |
| 280 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 281 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 282 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 283 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 | 4.667 |
| 284 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 20 | 3.333 |
| 285 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 19 | 3.167 |
| 286 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 22 | 3.667 |
| 287 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | 4.000 |
| 288 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 289 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4.167 |
| 290 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3.833 |
| 291 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4.667 |
| 292 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 23 | 3.833 |
| 293 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3.833 |
| 294 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 295 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 296 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 297 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 25 | 4.167 |
| 298 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3.500 |
| 299 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 20 | 3.333 |
| 300 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4.333 |
| 301 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 302 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 16 | 2.667 |
| 303 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4.333 |
| 304 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4.167 |
| 305 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 27 | 4.500 |
| 306 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4.167 |
| 307 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 18 | 3.000 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 309 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4.833 |
| 310 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3.833 |
| 311 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 | 3.833 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 313 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3.833 |
| 314 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 4.833 |
| 315 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3.667 |
| 316 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4.167 |
| 317 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 25 | 4.167 |
| 318 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 4.500 |
| 319 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4.667 |
| 320 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4.500 |
| 321 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 4.500 |
| 322 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 4.333 |
| 323 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4.833 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5.000 |
| 325 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 4.333 |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 326 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5,000 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 329 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 330 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 331 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5,000 |
| 332 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 4,500 |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4,333 |
| 335 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 336 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4,500 |
| 337 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 | 4,500 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 340 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4,333 |
| 341 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 3,833 |
| 342 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5,000 |
| 343 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4,667 |
| 344 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 25 | 4,167 |
| 345 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 26 | 4,333 |
| 346 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 21 | 3,500 |
| 347 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4,333 |
| 348 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 349 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4,333 |
| 350 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 27 | 4,500 |
| 351 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 4,500 |
| 352 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5,000 |
| 353 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 24 | 4,000 |
| 354 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 | 3,500 |
| 355 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 20 | 3,333 |
| 356 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5,000 |
| 357 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 | 4,333 |
| 358 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4,167 |
| 359 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 4,333 |
| 360 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4,333 |
| 361 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 4,667 |
| 362 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4,667 |
| 363 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 26 | 4,333 |
| 364 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 26 | 4,333 |
| 365 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4,500 |
| 366 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 4,500 |
| 367 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4,333 |
| 368 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 369 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4,167 |
| 370 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4,833 |
| 371 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 372 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4,167 |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 | 4,167 |
| 374 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 375 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 376 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4,167 |
| 377 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 378 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4,833 |
| 379 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 380 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4,167 |
| 381 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 28 | 4,667 |
| 382 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 383 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4,500 |
| 384 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4,000 |
| 385 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 21 | 3,500 |
| 386 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 | 4,167 |
| 387 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4,167 |
| 388 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 23 | 3,833 |
| 389 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4,333 |
| 390 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 3,667 |
| 391 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24 | 4,000 |
| 392 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 3,667 |
| 393 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 21 | 3,500 |
| 394 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 11 | 1,833 |
| 395 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 24 | 4,000 |
| 396 | Pengaruh Tingkat Kepuasan Atas Pelayanan... | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4,333 |

| No. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Responsiveness (X2) | | | | | Total | Mean |
|-----|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | | 18 | 4.500 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | | 17 | 4.250 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | | 11 | 2.750 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | | 15 | 3.750 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | | 17 | 4.250 |
| 16 | 3 | 4 | 4 | 3 | | 14 | 3.500 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | | 15 | 3.750 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 21 | 5 | 4 | 4 | 4 | | 17 | 4.250 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 17 | 4.250 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 17 | 4.250 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 36 | 4 | 5 | 5 | 5 | | 19 | 4.750 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 40 | 4 | 2 | 3 | 2 | | 11 | 2.750 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 4 | | 19 | 4.750 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 8 | 2.000 |
| 50 | 4 | 4 | 2 | 3 | | 13 | 3.250 |
| 51 | 1 | 2 | 1 | 1 | | 5 | 1.250 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 4 | | 18 | 4.500 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 54 | 4 | 2 | 2 | 2 | | 10 | 2.500 |
| 55 | 4 | 2 | 4 | 4 | | 14 | 3.500 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 17 | 4.250 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 20 | 5.000 |
| 59 | 4 | 3 | 2 | 1 | | 10 | 2.500 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | | 8 | 2.000 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | | 16 | 4.000 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 17 | 4.250 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 5 | | 17 | 4.250 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 | | 18 | 4.500 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|-------|
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 128 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 125 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 123 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 122 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.750 |
| 121 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 116 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 115 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 114 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.250 |
| 113 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.250 |
| 112 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 108 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 107 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 106 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 102 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 99 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 98 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 97 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.750 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 90 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 89 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.250 |
| 87 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2.500 |
| 86 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.250 |
| 85 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 84 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 83 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.500 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 81 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.750 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.250 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.500 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 136 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 137 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 138 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 139 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 140 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 143 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 144 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 145 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 147 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 148 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2,250 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 151 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2,750 |
| 152 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3,500 |
| 153 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 154 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3,000 |
| 157 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 158 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 160 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 161 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 163 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2,500 |
| 164 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 165 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 166 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 167 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2,500 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 169 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3,750 |
| 170 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 172 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 173 | 5 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 174 | 2 | 3 | 5 | 5 | 15 | 3,750 |
| 175 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 176 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 178 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3,500 |
| 179 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 180 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 181 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2,500 |
| 182 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 183 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 184 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2,500 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 186 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3,500 |
| 187 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 190 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 191 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 192 | 2 | 3 | 5 | 4 | 14 | 3,500 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 194 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 196 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 197 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2,500 |
| 198 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 202 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 203 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 204 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 205 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1,750 |
| 206 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1,750 |
| 207 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3,500 |
| 208 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 209 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 210 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 211 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 214 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 215 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 216 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 217 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 218 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 220 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 221 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 3,250 |
| 222 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4,000 |
| 223 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 224 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 225 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4,750 |
| 226 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4,000 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 228 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 229 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2,250 |
| 230 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 231 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 232 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4,000 |
| 233 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 4,000 |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 235 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 236 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 237 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 238 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 239 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 240 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 242 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 243 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 244 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 245 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 246 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 3,750 |
| 247 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 248 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 249 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | 3,750 |
| 250 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 251 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 252 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 1,500 |
| 253 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 254 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3,500 |
| 255 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 256 | 2 | 5 | 2 | 1 | 10 | 2,500 |
| 257 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3,500 |
| 258 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 260 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 261 | 1 | 3 | 1 | 2 | 7 | 1.750 |
| 262 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3.500 |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 264 | 4 | 5 | 1 | 5 | 18 | 4.500 |
| 265 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 | 4.000 |
| 266 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 267 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 268 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 4.000 |
| 269 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 270 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 271 | 4 | 2 | 5 | 3 | 14 | 3.500 |
| 272 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 273 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4.250 |
| 274 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4.500 |
| 275 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4.250 |
| 276 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4.250 |
| 277 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 278 | 5 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 279 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 280 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4.500 |
| 281 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4.250 |
| 282 | 4 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4.000 |
| 283 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 284 | 5 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3.500 |
| 285 | 5 | 4 | 4 | 2 | 15 | 3.750 |
| 286 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3.750 |
| 287 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4.000 |
| 288 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4.250 |
| 289 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 290 | 5 | 5 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 291 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4.500 |
| 292 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 | 3.750 |
| 293 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3.500 |
| 294 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 295 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 296 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 4.500 |
| 297 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3.500 |
| 298 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3.250 |
| 299 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3.750 |
| 300 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4.250 |
| 301 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 302 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3.500 |
| 303 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 304 | 4 | 2 | 5 | 3 | 14 | 3.500 |
| 305 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 306 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 307 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 309 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 310 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 311 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4.000 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 313 | 4 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4.000 |
| 314 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 315 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3.750 |
| 316 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4.000 |
| 317 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4.000 |
| 318 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 319 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 320 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 321 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4.500 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 323 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 325 | 2 | 5 | 4 | 5 | 16 | 4.000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 326 | 5 | 5 | 5 | 5 | 21 | 5.000 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 329 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4.000 |
| 330 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4.500 |
| 331 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 332 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 4.250 |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 334 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4.000 |
| 335 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 336 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 337 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3.000 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |
| 340 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4.500 |
| 341 | 5 | 4 | 2 | 2 | 13 | 3.250 |
| 342 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 343 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 344 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 345 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3.750 |
| 346 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3.750 |
| 347 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4.250 |
| 348 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5.000 |
| 349 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4.250 |
| 350 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 351 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 352 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4.250 |
| 353 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4.250 |
| 354 | 5 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4.250 |
| 355 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3.500 |
| 356 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4.250 |
| 357 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4.250 |
| 358 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3.250 |
| 359 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3.500 |
| 360 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3.500 |
| 361 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3.250 |
| 362 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.500 |
| 363 | 3 | 4 | 1 | 2 | 10 | 2.500 |
| 364 | 5 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3.500 |
| 365 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 3.250 |
| 366 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 367 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 368 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 369 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4.250 |
| 370 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4.000 |
| 371 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 372 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 373 | 5 | 2 | 5 | 3 | 15 | 3.750 |
| 374 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 375 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4.250 |
| 376 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4.500 |
| 377 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 378 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4.750 |
| 379 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 380 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4.250 |
| 381 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 382 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 383 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 384 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 385 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4.250 |
| 386 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 4.250 |
| 387 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 388 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4.750 |
| 389 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4.750 |
| 390 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4.750 |
| 391 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4.500 |
| 392 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3.750 |
| 393 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4.500 |
| 394 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4.250 |
| 395 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3.000 |
| 396 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4.000 |

| No. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Reliabilitas (X3) | | | | | Total | Mean |
|-----|---|---|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4.400 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4.400 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 13 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 16 | 3.200 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3.800 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3.800 |
| 18 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 16 | 3.200 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3.600 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4.800 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 40 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2.600 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4.800 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4.800 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4.400 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2.000 |
| 50 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3.200 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1.400 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4.400 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 54 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 14 | 2.800 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1.800 |
| 56 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4.800 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 18 | 3.600 |
| 60 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 17 | 3.400 |
| 61 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 17 | 3.400 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4.600 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|
| 67 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4.800 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 20 | 4.000 |
| 71 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 17 | 3.400 |
| 72 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 73 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 17 | 3.400 |
| 74 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4.000 |
| 75 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 76 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 77 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 78 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 79 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 80 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 4.400 |
| 81 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 19 | 3.800 |
| 82 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 83 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 84 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 85 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 4.400 |
| 86 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 19 | 3.800 |
| 87 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 19 | 3.800 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 89 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 90 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 14 | 2.800 |
| 91 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4.800 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4.400 |
| 93 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 94 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 95 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 96 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 97 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 98 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 15 | 3.000 |
| 99 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 21 | 4.200 |
| 100 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 101 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 102 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 103 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 104 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 105 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 106 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 20 | 4.000 |
| 107 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 108 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 109 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 110 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 111 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 18 | 3.600 |
| 112 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 113 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 114 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 4.400 |
| 115 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 116 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 118 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4.800 |
| 119 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 120 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 121 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 122 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 123 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 124 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 125 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 18 | 3.600 |
| 126 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 127 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 128 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 129 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 130 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|
| 131 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3,800 |
| 132 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4,200 |
| 133 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4,000 |
| 134 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 135 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3,200 |
| 136 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3,200 |
| 137 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3,400 |
| 138 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 139 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 19 | 3,800 |
| 140 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4,200 |
| 141 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 142 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4,200 |
| 143 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 144 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3,800 |
| 145 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 18 | 3,600 |
| 146 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 18 | 3,600 |
| 147 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4,400 |
| 148 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2,200 |
| 149 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 150 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4,400 |
| 151 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 16 | 3,200 |
| 152 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3,000 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 154 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4,400 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 156 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 157 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4,400 |
| 158 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 159 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4,400 |
| 160 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2,800 |
| 161 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4,200 |
| 163 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 14 | 2,800 |
| 164 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 166 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3,800 |
| 167 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3,200 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4,200 |
| 169 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4,400 |
| 170 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4,400 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3,800 |
| 173 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4,200 |
| 174 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 8 | 1,600 |
| 175 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 13 | 2,600 |
| 176 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5,000 |
| 177 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4,200 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 179 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4,600 |
| 180 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4,200 |
| 181 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3,400 |
| 182 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4,200 |
| 183 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4,400 |
| 184 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4,000 |
| 187 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4,800 |
| 188 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3,800 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3,800 |
| 190 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3,600 |
| 191 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3,400 |
| 192 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 4,800 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3,800 |
| 194 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 17 | 3,400 |
| 195 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3,800 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|
| 196 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 197 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 198 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4.200 |
| 199 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 202 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 203 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 204 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4.000 |
| 205 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 1.600 |
| 206 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2.000 |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3.800 |
| 208 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 209 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 210 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3.200 |
| 211 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 15 | 3.000 |
| 212 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 3.200 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 214 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 4.000 |
| 215 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 3.800 |
| 216 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4.400 |
| 217 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 218 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 220 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 221 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 19 | 3.800 |
| 222 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 224 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 225 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 10 | 2.000 |
| 226 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 15 | 3.000 |
| 227 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 228 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 229 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2.800 |
| 230 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 231 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 232 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 233 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 234 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 235 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 11 | 2.200 |
| 236 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 237 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 238 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 239 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4.400 |
| 240 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3.400 |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 3.600 |
| 242 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 243 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4.200 |
| 244 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 | 4.600 |
| 245 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 246 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4.600 |
| 247 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 248 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3.200 |
| 249 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 250 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4.600 |
| 251 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 252 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2.000 |
| 253 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4.200 |
| 254 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 255 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 15 | 3.000 |
| 256 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 13 | 2.600 |
| 257 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 17 | 3.400 |
| 258 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4.400 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 260 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|-------|
| 261 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 | 4.000 |
| 262 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 264 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.800 |
| 265 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 13 | 2.600 |
| 266 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16 | 3.200 |
| 267 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 15 | 3.000 |
| 268 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 269 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3.400 |
| 270 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3.200 |
| 271 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 272 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 273 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4.400 |
| 274 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4.400 |
| 275 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.800 |
| 276 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 19 | 3.800 |
| 277 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 16 | 3.200 |
| 278 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 279 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.800 |
| 280 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 281 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 282 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.800 |
| 283 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4.600 |
| 284 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4.000 |
| 285 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 19 | 3.800 |
| 286 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4.400 |
| 287 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 288 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 19 | 3.800 |
| 289 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 290 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 20 | 4.000 |
| 291 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4.800 |
| 292 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 293 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3.400 |
| 294 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 295 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 19 | 3.800 |
| 296 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 17 | 3.400 |
| 297 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 298 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 16 | 3.200 |
| 299 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2.400 |
| 300 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 301 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 302 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 13 | 2.600 |
| 303 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 304 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 12 | 2.400 |
| 305 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3.600 |
| 306 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3.200 |
| 307 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 13 | 2.600 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 309 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 | 4.600 |
| 310 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 311 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3.800 |
| 312 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 21 | 4.200 |
| 313 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 314 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 4.800 |
| 315 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3.600 |
| 316 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 | 4.600 |
| 317 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 318 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 3.400 |
| 319 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3.000 |
| 320 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4.200 |
| 321 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 13 | 2.600 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |
| 323 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 13 | 2.600 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5.000 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4.000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|-------|
| 326 | 5 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3.400 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 329 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 330 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3.600 |
| 331 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4.200 |
| 332 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.400 |
| 333 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.400 |
| 334 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 335 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.400 |
| 336 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 337 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2.000 |
| 338 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4.000 |
| 339 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3.600 |
| 340 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 341 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3.400 |
| 342 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 343 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4.400 |
| 344 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2.600 |
| 345 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.400 |
| 346 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 347 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 348 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3.200 |
| 349 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3.600 |
| 350 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4.200 |
| 351 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4.600 |
| 352 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 353 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 354 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2.000 |
| 355 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3.600 |
| 356 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5.000 |
| 357 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.600 |
| 358 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4.000 |
| 359 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3.600 |
| 360 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3.600 |
| 361 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4.000 |
| 362 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 363 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.400 |
| 366 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.400 |
| 367 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.600 |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5.000 |
| 369 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3.000 |
| 370 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4.400 |
| 371 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2.200 |
| 372 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 374 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.600 |
| 375 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 376 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4.400 |
| 377 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.400 |
| 378 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4.800 |
| 379 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4.400 |
| 380 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.400 |
| 381 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 382 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 383 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3.800 |
| 384 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.000 |
| 385 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3.200 |
| 386 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3.400 |
| 387 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3.800 |
| 388 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3.800 |
| 389 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4.000 |
| 390 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3.800 |
| 391 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3.800 |
| 392 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3.400 |
| 393 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 394 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.200 |
| 395 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2.800 |
| 396 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3.600 |

| No. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Assurance (X4) | | | | Total | Mean |
|-----|--|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 13 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 14 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 16 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 3,250 |
| 18 | 3 | 4 | 5 | 3 | 15 | 3,750 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 40 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2,000 |
| 50 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 1,500 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 54 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2,500 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 59 | 5 | 2 | 2 | 4 | 13 | 3,250 |
| 60 | 4 | 5 | 4 | 2 | 15 | 3,750 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 62 | 2 | 2 | 5 | 5 | 14 | 3,500 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 67 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 70 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3,000 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4,750 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 74 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 82 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 85 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4,750 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 93 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 96 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 97 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 98 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2,250 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 101 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 103 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 104 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 105 | 2 | 5 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 106 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 108 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 113 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 114 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 118 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 119 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 120 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 122 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 123 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 125 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 126 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 127 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 129 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 131 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 137 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3,000 |
| 138 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 139 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 142 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 144 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 145 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 2,500 |
| 146 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 147 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 148 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2,250 |
| 149 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 150 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 151 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 152 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 153 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 154 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 155 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 156 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 157 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 158 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 159 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 160 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 161 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 162 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 164 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 165 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 166 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 168 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 169 | 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | 4,250 |
| 170 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3,250 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 172 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 173 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 174 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1,250 |
| 175 | 2 | 4 | 4 | 2 | 12 | 3,000 |
| 176 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 177 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 178 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 179 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 180 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 181 | 4 | 5 | 5 | 2 | 16 | 4,000 |
| 182 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 183 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 184 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 186 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 187 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4,250 |
| 188 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 190 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 191 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 192 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 193 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 194 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | 3,750 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 196 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 197 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 4,500 |
| 198 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 199 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 201 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4,000 |
| 202 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4,000 |
| 203 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 204 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4,000 |
| 205 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1,750 |
| 206 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8 | 2,000 |
| 207 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 208 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 209 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 4,000 |
| 210 | 2 | 3 | 5 | 3 | 13 | 3,250 |
| 211 | 4 | 5 | 2 | 3 | 14 | 3,500 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 214 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3,500 |
| 215 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3,500 |
| 216 | 5 | 4 | 3 | 2 | 14 | 3,500 |
| 217 | 4 | 5 | 2 | 3 | 14 | 3,500 |
| 218 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 220 | 4 | 5 | 3 | 2 | 14 | 3,500 |
| 221 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4,000 |
| 222 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3,750 |
| 223 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 224 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 3,000 |
| 225 | 4 | 2 | 5 | 3 | 14 | 3,500 |
| 226 | 3 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 227 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 228 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 229 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2,000 |
| 230 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 231 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3,250 |
| 232 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3,000 |
| 233 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 234 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 235 | 2 | 5 | 5 | 3 | 15 | 3,750 |
| 236 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 237 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4,000 |
| 238 | 4 | 5 | 1 | 3 | 13 | 3,250 |
| 239 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 240 | 5 | 4 | 2 | 2 | 13 | 3,250 |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 242 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 243 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 244 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3,750 |
| 245 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 246 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 247 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 248 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3,500 |
| 249 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4,000 |
| 250 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 251 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4,250 |
| 252 | 1 | 3 | 2 | 5 | 11 | 2,750 |
| 253 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 254 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3,250 |
| 255 | 5 | 3 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 256 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4,250 |
| 257 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 258 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 4,250 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 260 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4,000 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 261 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2,500 |
| 262 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,000 |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5,000 |
| 264 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,750 |
| 265 | 1 | 4 | 1 | 8 | 2,000 |
| 266 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 267 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4,000 |
| 268 | 2 | 5 | 1 | 8 | 2,000 |
| 269 | 4 | 5 | 1 | 11 | 2,750 |
| 270 | 4 | 5 | 3 | 11 | 2,750 |
| 271 | 2 | 4 | 2 | 9 | 2,250 |
| 272 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 273 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 274 | 5 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 275 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 276 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 277 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 278 | 5 | 5 | 5 | 16 | 4,500 |
| 279 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 280 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 281 | 2 | 2 | 3 | 8 | 2,000 |
| 282 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 283 | 5 | 5 | 2 | 16 | 4,000 |
| 284 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 285 | 5 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 286 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 287 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 288 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |
| 289 | 3 | 5 | 5 | 12 | 3,000 |
| 290 | 5 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 291 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 292 | 5 | 2 | 3 | 12 | 3,000 |
| 293 | 4 | 5 | 3 | 14 | 3,500 |
| 294 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 295 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 296 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 297 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 298 | 2 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 299 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 300 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 301 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 302 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 303 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 304 | 2 | 2 | 4 | 9 | 2,250 |
| 305 | 4 | 4 | 2 | 12 | 3,000 |
| 306 | 4 | 2 | 3 | 10 | 2,500 |
| 307 | 4 | 4 | 4 | 13 | 3,250 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 309 | 5 | 4 | 2 | 16 | 4,000 |
| 310 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 311 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 313 | 4 | 2 | 4 | 20 | 5,000 |
| 314 | 5 | 5 | 4 | 14 | 3,500 |
| 315 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 316 | 4 | 4 | 5 | 15 | 3,750 |
| 317 | 4 | 4 | 2 | 17 | 4,250 |
| 318 | 4 | 4 | 4 | 14 | 3,500 |
| 319 | 4 | 4 | 1 | 14 | 3,500 |
| 320 | 4 | 4 | 3 | 11 | 2,750 |
| 321 | 4 | 5 | 2 | 16 | 4,000 |
| 322 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,000 |
| 323 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 325 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5,000 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|----|-------|
| 326 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4,750 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 329 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 330 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4,250 |
| 331 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4,750 |
| 332 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3,500 |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 334 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 335 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3,500 |
| 336 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 4,500 |
| 337 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 340 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 341 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 342 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4,250 |
| 343 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4,000 |
| 344 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 2,000 |
| 345 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4,000 |
| 346 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 348 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 349 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 350 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2,750 |
| 351 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4,500 |
| 352 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 353 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 354 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 3,000 |
| 355 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3,750 |
| 356 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 357 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 358 | 2 | 2 | 5 | 5 | 14 | 3,500 |
| 359 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 | 4,000 |
| 360 | 2 | 5 | 4 | 5 | 16 | 4,000 |
| 361 | 2 | 5 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 362 | 2 | 5 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 363 | 2 | 5 | 5 | 4 | 16 | 4,000 |
| 364 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 365 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 366 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 367 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4,250 |
| 368 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 369 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 370 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 371 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 372 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 4,500 |
| 373 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5,000 |
| 374 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 4,000 |
| 375 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 4,000 |
| 376 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 377 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 4,000 |
| 378 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 379 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 380 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 381 | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 | 4,250 |
| 382 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 383 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4,000 |
| 384 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 385 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3,500 |
| 386 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 387 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 388 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4,750 |
| 389 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 4,250 |
| 390 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4,250 |
| 391 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 392 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4,000 |
| 393 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4,250 |
| 394 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4,500 |
| 395 | 5 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4,500 |
| 396 | 5 | 5 | 5 | 4 | 17 | 4,250 |

| No. | Tingkat Kepuasan Wajib Pajak dilihat dari Empathy (X5) | | | | Total | Mean |
|-----|--|---|---|---|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 10 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 17 | 2 | 3 | 4 | 4 | 9 | 3,000 |
| 18 | 3 | 2 | 4 | 4 | 9 | 3,000 |
| 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2,333 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 26 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 51 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1,667 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 59 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 60 | 2 | 5 | 5 | 5 | 12 | 4,000 |
| 61 | 3 | 5 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 62 | 2 | 5 | 5 | 5 | 12 | 4,000 |
| 63 | 5 | 4 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 66 | 4 | 5 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 67 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 78 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 79 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 82 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 83 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 84 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 90 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 93 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 94 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4,000 |
| 95 | 5 | 5 | 3 | 13 | 4,333 |
| 96 | 5 | 5 | 1 | 11 | 3,667 |
| 97 | 5 | 5 | 1 | 11 | 3,667 |
| 98 | 5 | 5 | 1 | 11 | 3,667 |
| 99 | 5 | 5 | 2 | 12 | 4,000 |
| 100 | 5 | 5 | 2 | 12 | 4,000 |
| 101 | 5 | 5 | 2 | 12 | 4,000 |
| 102 | 5 | 4 | 2 | 11 | 3,667 |
| 103 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 104 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 105 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 106 | 2 | 5 | 4 | 11 | 3,667 |
| 107 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3,333 |
| 108 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3,333 |
| 109 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3,333 |
| 110 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3,333 |
| 111 | 2 | 4 | 5 | 11 | 3,667 |
| 112 | 2 | 4 | 5 | 11 | 3,667 |
| 113 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 114 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 115 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 116 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 117 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 118 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 119 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 123 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 124 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 125 | 5 | 3 | 4 | 12 | 4,000 |
| 126 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 127 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 128 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 129 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 130 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 131 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 132 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3,667 |
| 133 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4,000 |
| 134 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 135 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 136 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 137 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 138 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 139 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 143 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 144 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4,000 |
| 145 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4,000 |
| 146 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4,000 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 148 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,333 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 150 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 151 | 3 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 152 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 153 | 3 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 154 | 3 | 5 | 5 | 13 | 4,333 |
| 155 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 156 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 157 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 158 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 159 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 160 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 161 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 162 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 163 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 164 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 165 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 166 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 167 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 168 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 169 | 3 | 3 | 5 | 11 | 3,667 |
| 170 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,667 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 172 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 173 | 5 | 5 | 3 | 13 | 4,333 |
| 174 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 175 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2,667 |
| 176 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 177 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 178 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 179 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 180 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 181 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 182 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 183 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 184 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 187 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 188 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 190 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 191 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3,333 |
| 192 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 194 | 3 | 1 | 4 | 8 | 2,667 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 196 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 197 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 198 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 199 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 202 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 203 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,667 |
| 204 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4,000 |
| 205 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1,333 |
| 206 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1,667 |
| 207 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 208 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 209 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 210 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 211 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 214 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 215 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 216 | 5 | 3 | 4 | 12 | 4,000 |
| 217 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 218 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 220 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 221 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,667 |
| 222 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 223 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 224 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 225 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 226 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 227 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 228 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 229 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,333 |
| 230 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,333 |
| 231 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 232 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 233 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 234 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 235 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2,667 |
| 236 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 237 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 238 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 239 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 240 | 2 | 5 | 3 | 10 | 3,333 |
| 241 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 242 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 243 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 244 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,000 |
| 245 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2,667 |
| 246 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 247 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 248 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,667 |
| 249 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3,667 |
| 250 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 251 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 252 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2,667 |
| 253 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4,000 |
| 254 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3,000 |
| 255 | 5 | 3 | 2 | 10 | 3,333 |
| 256 | 2 | 5 | 4 | 11 | 3,667 |
| 257 | 3 | 1 | 4 | 9 | 3,000 |
| 258 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 259 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 260 | 4 | 5 | 5 | 12 | 4,000 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 261 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4,000 |
| 262 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 263 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 264 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 265 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 266 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 267 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 268 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 269 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 270 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 271 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 272 | 2 | 2 | 4 | 8 | 2,667 |
| 273 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 274 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 275 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4,333 |
| 276 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 277 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 278 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 279 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 280 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 281 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 282 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 283 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 284 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 285 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 286 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3,333 |
| 287 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 288 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 289 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 290 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 291 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 292 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 293 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 294 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 295 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 296 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 297 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 298 | 2 | 4 | 5 | 11 | 3,667 |
| 299 | 2 | 2 | 5 | 9 | 3,000 |
| 300 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 301 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 302 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 303 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 304 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 305 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 306 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 307 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 308 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 309 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 310 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 311 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,667 |
| 312 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 313 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 314 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 315 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 316 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 317 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 318 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 319 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 320 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 321 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 322 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 323 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 324 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 325 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|----|-------|
| 326 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 327 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 328 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 329 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 330 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 331 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 332 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 333 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 334 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 335 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 336 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 337 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 338 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 339 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 340 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 341 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 342 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 343 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 344 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 345 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 346 | 2 | 5 | 4 | 11 | 3,667 |
| 347 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 348 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 349 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 350 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 351 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 352 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4,000 |
| 353 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 354 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 355 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 356 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,333 |
| 357 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 358 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 359 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 360 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 361 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 362 | 4 | 2 | 4 | 10 | 3,333 |
| 363 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 364 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 365 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 366 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 367 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4,667 |
| 368 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |
| 369 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3,000 |
| 370 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 371 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,000 |
| 372 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 373 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 374 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 375 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 376 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4,667 |
| 377 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 378 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,667 |
| 379 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 380 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 381 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 382 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 383 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 384 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 385 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 386 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 387 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 388 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 389 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 390 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 391 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 392 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4,333 |
| 393 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,000 |
| 394 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333 |
| 395 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2,667 |
| 396 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5,000 |

| No. | Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | | | | | | | | | | | | Total | Mean | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | 13 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4,385 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 4,231 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 3,769 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 16 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3,538 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 3,462 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4,615 |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 | 4,538 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4,385 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4,615 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 40 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 | 4,538 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 4,231 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4,615 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 2,769 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 | 3,385 |
| 51 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 2,385 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 54 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 55 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 | 4,615 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3,538 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 61 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 2,846 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 3,846 |
| 63 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 4,231 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 4,231 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 67 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4,385 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 | 4,231 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 72 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 75 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
| 151 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 152 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3,538 |
| 153 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 154 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 156 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 3,462 |
| 157 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 3,769 |
| 159 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 160 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 | 3,615 |
| 161 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 162 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 163 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 164 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 165 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 166 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 | 4,154 |
| 167 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 169 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 170 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 171 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 172 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 3,846 |
| 173 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 174 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 | 3,154 |
| 175 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3,538 |
| 176 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 177 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 178 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 3,846 |
| 179 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 180 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 | 4,462 |
| 181 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 | 3,231 |
| 182 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 183 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 184 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 | 3,538 |
| 185 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 186 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 | 3,846 |
| 187 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 | 4,308 |
| 188 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 189 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 190 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 191 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 48 | 3,692 |
| 192 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 59 | 4,538 |
| 193 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 49 | 3,769 |
| 194 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 52 | 4,000 |
| 195 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 196 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 197 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 42 | 3,231 |
| 198 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 57 | 4,385 |
| 199 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 | 3,923 |
| 200 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 201 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 202 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 3,692 |
| 203 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 58 | 4,462 |
| 204 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 53 | 4,077 |
| 205 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 1,769 |
| 206 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 24 | 1,846 |
| 207 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 53 | 4,077 |
| 208 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 57 | 4,385 |
| 209 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 56 | 4,308 |
| 210 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 41 | 3,154 |
| 211 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 44 | 3,385 |
| 212 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 46 | 3,538 |
| 213 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 | 4,000 |
| 214 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 | 3,769 |
| 215 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 | 3,692 |
| 216 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 50 | 3,846 |
| 217 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 52 | 4,000 |
| 218 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 52 | 4,000 |
| 219 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 50 | 3,846 |
| 220 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 52 | 4,000 |
| 221 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 55 | 4,231 |
| 222 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 48 | 3,692 |
| 223 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 57 | 4,385 |
| 224 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 48 | 3,692 |
| 225 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 | 3,077 |

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations

| | | TOTX1 |
|---------------------|--------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,626 |
| | Item 2 | ,727 |
| | Item 3 | ,708 |
| | Item 4 | ,759 |
| | Item 5 | ,643 |
| | Item 6 | ,525 |
| | TOTX1 | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | Item 4 | ,000 |
| | Item 5 | ,000 |
| | Item 6 | ,000 |
| | TOTX1 | . |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | Item 4 | 396 |
| | Item 5 | 396 |
| | Item 6 | 396 |
| | TOTX1 | 396 |

Correlations

| | | TOTX2 |
|---------------------|--------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,614 |
| | Item 2 | ,721 |
| | Item 3 | ,774 |
| | Item 4 | ,765 |
| | TOTX2 | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | Item 4 | ,000 |
| | TOTX2 | . |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | Item 4 | 396 |
| | TOTX2 | 396 |

Correlations

| | | TOTX3 |
|---------------------|--------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,622 |
| | Item 2 | ,607 |
| | Item 3 | ,700 |
| | Item 4 | ,677 |
| | Item 5 | ,577 |
| | TOTX3 | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | Item 4 | ,000 |
| | Item 5 | ,000 |
| | TOTX3 | , |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | Item 4 | 396 |
| | Item 5 | 396 |
| | TOTX3 | 396 |

Correlations

| | | TOTX4 |
|---------------------|--------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,652 |
| | Item 2 | ,737 |
| | Item 3 | ,754 |
| | Item 4 | ,759 |
| | TOTX4 | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | Item 4 | ,000 |
| | TOTX4 | , |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | Item 4 | 396 |
| | TOTX4 | 396 |

Correlations

| | | TOTY |
|---------------------|---------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,544 |
| | Item 2 | ,522 |
| | Item 3 | ,604 |
| | Item 4 | ,686 |
| | Item 5 | ,654 |
| | Item 6 | ,617 |
| | Item 7 | ,461 |
| | Item 8 | ,562 |
| | Item 9 | ,414 |
| | Item 10 | ,459 |
| | Item 11 | ,424 |
| | Item 12 | ,346 |
| | Item 13 | ,406 |
| | TOTY | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | Item 4 | ,000 |
| | Item 5 | ,000 |
| | Item 6 | ,000 |
| | Item 7 | ,000 |
| | Item 8 | ,000 |
| | Item 9 | ,000 |
| | Item 10 | ,000 |
| | Item 11 | ,000 |
| | Item 12 | ,000 |
| | Item 13 | ,000 |
| | TOTY | , |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | Item 4 | 396 |
| | Item 5 | 396 |
| | Item 6 | 396 |
| | Item 7 | 396 |
| | Item 8 | 396 |
| | Item 9 | 396 |
| | Item 10 | 396 |
| | Item 11 | 396 |
| | Item 12 | 396 |
| | Item 13 | 396 |
| | TOTY | 396 |

Correlations

| | | TOTX5 |
|---------------------|--------|-------|
| Pearson Correlation | Item 1 | ,783 |
| | Item 2 | ,846 |
| | Item 3 | ,702 |
| | TOTX5 | 1,000 |
| Sig. (2-tailed) | Item 1 | ,000 |
| | Item 2 | ,000 |
| | Item 3 | ,000 |
| | TOTX5 | . |
| N | Item 1 | 396 |
| | Item 2 | 396 |
| | Item 3 | 396 |
| | TOTX5 | 396 |

Analysis of Variance

| Source of Variation | Sum of Sq. | DF | Mean Square |
|---------------------|------------|--------|-------------|
| Between People | 770,1818 | 395 | 1,9498 |
| Within People | 1474,8000 | 1584 | ,9311 |
| Between Measures | 248,1283 | 4 | 62,0321 |
| Residual | 1226,6717 | 1580 | ,7764 |
| Total | 2244,9818 | 1979 | 1,1344 |
| Grand Mean | | 3,8364 | |

Reliability Coefficients

N of Cases = 396,0 N of Items = 5
 Alpha = ,6018

Analysis of Variance

| Source of Variation | Sum of Sq. | DF | Mean Square |
|---------------------|------------|--------|-------------|
| Between People | 688,8100 | 395 | 1,7438 |
| Within People | 633,2500 | 1188 | ,5330 |
| Between Measures | 11,8302 | 3 | 3,9434 |
| Residual | 621,4198 | 1185 | ,5244 |
| Total | 1322,0600 | 1583 | ,8352 |
| Grand Mean | | 4,0751 | |

Reliability Coefficients

N of Cases = 396,0 N of Items = 4
 Alpha = ,6993

Analysis of Variance

| Source of Variation | Sum of Sq. | DF | Mean Square |
|---------------------|------------|--------|-------------|
| Between People | 533,2189 | 395 | 1,3499 |
| Within People | 357,3333 | 792 | ,4512 |
| Between Measures | 4,8552 | 2 | 2,4276 |
| Residual | 352,4781 | 790 | ,4462 |
| Total | 890,5522 | 1187 | ,7503 |
| Grand Mean | | 4,1279 | |

Reliability Coefficients

N of Cases = 396,0 N of Items = 3
 Alpha = ,6695

Analysis of Variance

| Source of Variation | Sum of Sq. | DF | Mean Square |
|---------------------|------------|--------|-------------|
| Between People | 939,3465 | 395 | 2,3781 |
| Within People | 2952,3077 | 4752 | ,6213 |
| Between Measures | 303,6694 | 12 | 25,3058 |
| Residual | 2648,6383 | 4740 | ,5588 |
| Total | 3891,6542 | 5147 | ,7561 |
| Grand Mean | | 3,9258 | |

Reliability Coefficients

N of Cases = 396,0 N of Items = 13
 Alpha = ,7650

LAMPIRAN 5

**HASIL ANALISIS REGRESI LINIER
BERGANDA DENGAN ASUMSI KLASIK**

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|---|--------|----------------|-----|
| Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) | 3,9258 | ,4278 | 396 |
| Tangible (X1) | 4,1338 | ,5549 | 396 |
| Responsiveness (X2) | 4,0461 | ,6042 | 396 |
| Reliability (X3) | 3,8364 | ,6245 | 396 |
| Assurance (X4) | 4,0751 | ,6603 | 396 |
| Empathy (X5) | 4,1279 | ,6708 | 396 |

Model Summary^a

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | ,799 ^a | ,639 | ,634 | ,2588 | 1,571 |

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsiveness (X2), Assurance (X4), Reliability (X3), Tangible (X1)

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 46,154 | 5 | 9,231 | 137,818 | ,000 ^a |
| | Residual | 26,121 | 390 | ,067 | | |
| | Total | 72,275 | 395 | | | |

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Responsiveness (X2), Assurance (X4), Reliability (X3), Tangible (X1)

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | t | Sig. | Correlations | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|--------|------|--------------|-------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | | | Partial | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,282 | ,112 | 11,431 | ,000 | | | |
| | Tangible (X1) | ,237 | ,048 | 4,923 | ,000 | ,242 | ,237 | 4,224 |
| | Responsiveness (X2) | ,247 | ,026 | 9,663 | ,000 | ,439 | ,711 | 1,407 |
| | Reliability (X3) | ,255 | ,028 | 9,192 | ,000 | ,422 | ,566 | 1,766 |
| | Assurance (X4) | ,191 | ,027 | 7,043 | ,000 | ,336 | ,529 | 1,891 |
| | Empathy (X5) | ,211 | ,034 | 6,207 | ,000 | ,300 | ,326 | 3,063 |

a. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Correlations

| | | | Unstandardized Residual |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Spearman's rho | Correlation Coefficient | Tangible (X1) | -.091 |
| | | Responsiveness (X2) | -.010 |
| | | Reliability (X3) | .036 |
| | | Assurance (X4) | -.083 |
| | | Empathy (X5) | -.099 |
| | | Unstandardized Residual | 1.000 |
| Sig. (2 tailed) | | Tangible (X1) | .069 |
| | | Responsiveness (X2) | .844 |
| | | Reliability (X3) | .472 |
| | | Assurance (X4) | .099 |
| | | Empathy (X5) | .063 |
| | | Unstandardized Residual | |
| N | | Tangible (X1) | 396 |
| | | Responsiveness (X2) | 396 |
| | | Reliability (X3) | 396 |
| | | Assurance (X4) | 396 |
| | | Empathy (X5) | 396 |
| | | Unstandardized Residual | 396 |

LAMPIRAN 6

TABEL F

Tabel F

| df | F Degrees of freedom (for greater mean square) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | df | | | |
|------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 14 | 16 | 20 | 24 | 30 | 40 | 50 | 75 | | 100 | 200 | 500 |
| 197 | 3.689 | 3.042 | 2.650 | 2.417 | 2.260 | 2.145 | 2.056 | 1.986 | 1.928 | 1.879 | 1.830 | 1.802 | 1.742 | 1.695 | 1.624 | 1.573 | 1.517 | 1.456 | 1.416 | 1.356 | 1.322 | 1.254 | 1.222 | 197 |
| 198 | 6.765 | 4.715 | 3.863 | 3.416 | 3.111 | 2.895 | 2.731 | 2.603 | 2.498 | 2.412 | 2.339 | 2.276 | 2.173 | 2.093 | 1.973 | 1.887 | 1.795 | 1.696 | 1.631 | 1.536 | 1.483 | 1.393 | 1.330 | 198 |
| 199 | 3.889 | 3.042 | 2.650 | 2.417 | 2.260 | 2.145 | 2.056 | 1.985 | 1.927 | 1.879 | 1.837 | 1.801 | 1.742 | 1.695 | 1.624 | 1.573 | 1.517 | 1.456 | 1.415 | 1.355 | 1.321 | 1.263 | 1.222 | 199 |
| 200 | 6.765 | 4.714 | 3.862 | 3.415 | 3.111 | 2.894 | 2.731 | 2.602 | 2.498 | 2.412 | 2.338 | 2.276 | 2.173 | 2.092 | 1.972 | 1.887 | 1.795 | 1.696 | 1.631 | 1.535 | 1.482 | 1.393 | 1.329 | 200 |
| 198 | 3.889 | 3.041 | 2.650 | 2.417 | 2.259 | 2.144 | 2.058 | 1.985 | 1.927 | 1.879 | 1.837 | 1.801 | 1.742 | 1.695 | 1.624 | 1.572 | 1.517 | 1.455 | 1.415 | 1.355 | 1.321 | 1.263 | 1.222 | 198 |
| 199 | 6.764 | 4.713 | 3.862 | 3.415 | 3.110 | 2.894 | 2.730 | 2.602 | 2.498 | 2.411 | 2.338 | 2.275 | 2.173 | 2.092 | 1.972 | 1.886 | 1.795 | 1.695 | 1.630 | 1.535 | 1.482 | 1.392 | 1.328 | 199 |
| 200 | 3.888 | 3.041 | 2.650 | 2.417 | 2.259 | 2.144 | 2.056 | 1.985 | 1.927 | 1.878 | 1.837 | 1.801 | 1.742 | 1.694 | 1.623 | 1.572 | 1.516 | 1.455 | 1.415 | 1.354 | 1.321 | 1.263 | 1.221 | 200 |
| 300 | 6.783 | 4.713 | 3.881 | 3.414 | 3.110 | 2.893 | 2.730 | 2.601 | 2.497 | 2.411 | 2.338 | 2.275 | 2.172 | 2.091 | 1.971 | 1.886 | 1.794 | 1.694 | 1.629 | 1.534 | 1.481 | 1.391 | 1.328 | 300 |
| 300 | 3.873 | 3.026 | 2.635 | 2.402 | 2.244 | 2.129 | 2.040 | 1.969 | 1.911 | 1.862 | 1.821 | 1.785 | 1.725 | 1.677 | 1.606 | 1.554 | 1.497 | 1.435 | 1.393 | 1.331 | 1.296 | 1.234 | 1.188 | 300 |
| 400 | 6.720 | 4.377 | 3.848 | 3.382 | 3.079 | 2.862 | 2.699 | 2.571 | 2.467 | 2.380 | 2.307 | 2.244 | 2.142 | 2.061 | 1.940 | 1.854 | 1.761 | 1.660 | 1.594 | 1.496 | 1.441 | 1.346 | 1.278 | 400 |
| 400 | 3.865 | 3.018 | 2.627 | 2.394 | 2.237 | 2.121 | 2.032 | 1.962 | 1.903 | 1.854 | 1.813 | 1.776 | 1.717 | 1.669 | 1.597 | 1.545 | 1.488 | 1.425 | 1.383 | 1.319 | 1.283 | 1.219 | 1.170 | 400 |
| 500 | 6.699 | 4.659 | 3.831 | 3.366 | 3.063 | 2.847 | 2.684 | 2.556 | 2.452 | 2.365 | 2.292 | 2.229 | 2.128 | 2.045 | 1.925 | 1.839 | 1.745 | 1.643 | 1.576 | 1.477 | 1.421 | 1.322 | 1.249 | 500 |
| 500 | 3.860 | 3.014 | 2.623 | 2.390 | 2.232 | 2.117 | 2.028 | 1.957 | 1.899 | 1.850 | 1.808 | 1.772 | 1.712 | 1.664 | 1.592 | 1.539 | 1.482 | 1.419 | 1.376 | 1.312 | 1.275 | 1.210 | 1.159 | 500 |
| 600 | 6.686 | 4.645 | 3.821 | 3.357 | 3.054 | 2.838 | 2.675 | 2.547 | 2.443 | 2.356 | 2.283 | 2.220 | 2.117 | 2.036 | 1.915 | 1.829 | 1.735 | 1.633 | 1.566 | 1.465 | 1.408 | 1.308 | 1.232 | 600 |
| 600 | 3.857 | 3.011 | 2.620 | 2.387 | 2.229 | 2.114 | 2.025 | 1.954 | 1.895 | 1.846 | 1.805 | 1.768 | 1.708 | 1.660 | 1.588 | 1.536 | 1.478 | 1.414 | 1.372 | 1.307 | 1.270 | 1.203 | 1.151 | 600 |
| 700 | 6.677 | 4.641 | 3.814 | 3.351 | 3.048 | 2.832 | 2.669 | 2.541 | 2.437 | 2.351 | 2.277 | 2.214 | 2.111 | 2.030 | 1.909 | 1.822 | 1.729 | 1.626 | 1.559 | 1.458 | 1.400 | 1.298 | 1.220 | 700 |
| 700 | 3.855 | 3.009 | 2.618 | 2.385 | 2.227 | 2.112 | 2.023 | 1.952 | 1.893 | 1.844 | 1.802 | 1.766 | 1.706 | 1.658 | 1.586 | 1.533 | 1.476 | 1.412 | 1.369 | 1.304 | 1.266 | 1.199 | 1.146 | 700 |
| 800 | 6.671 | 4.636 | 3.810 | 3.346 | 3.043 | 2.828 | 2.665 | 2.537 | 2.433 | 2.346 | 2.273 | 2.210 | 2.107 | 2.026 | 1.905 | 1.818 | 1.724 | 1.621 | 1.554 | 1.452 | 1.394 | 1.291 | 1.211 | 800 |
| 800 | 3.853 | 3.007 | 2.616 | 2.383 | 2.225 | 2.110 | 2.021 | 1.950 | 1.892 | 1.843 | 1.801 | 1.764 | 1.704 | 1.656 | 1.584 | 1.531 | 1.473 | 1.409 | 1.366 | 1.301 | 1.264 | 1.195 | 1.141 | 800 |
| 900 | 6.667 | 4.632 | 3.806 | 3.343 | 3.040 | 2.825 | 2.662 | 2.533 | 2.429 | 2.343 | 2.270 | 2.207 | 2.104 | 2.023 | 1.901 | 1.814 | 1.721 | 1.618 | 1.550 | 1.448 | 1.390 | 1.286 | 1.204 | 900 |
| 900 | 3.852 | 3.006 | 2.615 | 2.382 | 2.224 | 2.109 | 2.020 | 1.949 | 1.890 | 1.841 | 1.799 | 1.763 | 1.703 | 1.655 | 1.582 | 1.529 | 1.472 | 1.408 | 1.365 | 1.299 | 1.261 | 1.193 | 1.137 | 900 |
| 1000 | 6.663 | 4.629 | 3.803 | 3.340 | 3.036 | 2.822 | 2.659 | 2.531 | 2.427 | 2.341 | 2.267 | 2.205 | 2.101 | 2.020 | 1.899 | 1.812 | 1.718 | 1.615 | 1.547 | 1.445 | 1.386 | 1.282 | 1.199 | 1000 |
| 1000 | 3.851 | 3.005 | 2.614 | 2.381 | 2.223 | 2.108 | 2.019 | 1.948 | 1.889 | 1.840 | 1.798 | 1.762 | 1.702 | 1.654 | 1.581 | 1.528 | 1.471 | 1.406 | 1.363 | 1.298 | 1.260 | 1.190 | 1.134 | 1000 |
| | 6.660 | 4.626 | 3.801 | 3.338 | 3.036 | 2.820 | 2.657 | 2.529 | 2.425 | 2.339 | 2.265 | 2.203 | 2.099 | 2.018 | 1.897 | 1.810 | 1.716 | 1.613 | 1.544 | 1.442 | 1.383 | 1.278 | 1.195 | |

LAMPIRAN 7

TABEL t