

**PENGARUH FASILITAS PELAYANAN, KEMAMPUAN KERJA, DAN
RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Wates)**

Andri Waskita Aji

*email: : andriwaskita@yahoo.co.id

Teguh Erawati

*email: eradimensiaarch@gmail.com

Meidella Kartika Murti

*email: dellakartika29@gmail.com

Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service facilities, work ability, and responsiveness on taxpayer satisfaction. This type of research is an associative type of research and data collection uses primary data using a questionnaire via google form. In this study samples were taken namely taxpayers who were registered at the Wates Pratama Tax Office. The sampling technique used purposive sampling technique with the criteria of taxpayers registered at KPP Pratama Wates and taxpayers who had visited KPP Pratama Wates. The number of processed data is 100 respondents. This study uses data analysis, namely multiple regression analysis which is processed using the SPSS version 20 program. The results show that service facilities have a positive effect on taxpayer satisfaction. Work ability has no effect on taxpayer satisfaction. Responsiveness has a positive effect on taxpayer satisfaction. Service facilities, work ability, and responsiveness simultaneously have a positive effect on taxpayer satisfaction.

Keywords: *service facilities, work ability, responsiveness, and taxpayer satisfaction*

Pendahuluan

Di Indonesia, pajak memiliki peran yang paling dominan dalam penerimaan negara yang dialokasikan untuk melaksanakan pembangunan infrastruktur. Tanpa adanya pajak, pemerintah tidak dapat menjalankan kegiatannya dengan baik (Vigryana, Mukhzam, & Ruhana, 2016). Pemerintah sebagai instansi yang mempunyai kewenangan dalam menggali potensi penerimaan negara khususnya di bidang perpajakan telah melakukan berbagai macam upaya mengingat pentingnya fungsi pajak tersebut. Salah satu upaya yang pemerintah lakukan yaitu peningkatan dari segi pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Pemerintah berusaha memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan diketahui dari respon masyarakat itu sendiri khususnya wajib pajak sebagai pemakai jasa pelayanan. Wajib pajak dapat membandingkan antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dan kenyataan yang didapatkan setelah mendapatkan pelayanan tersebut. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan didasarkan pada kepuasan konsumen atau wajib pajak dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan.

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan khususnya di bidang perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan atas pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak. Wajib pajak sebagai pengguna jasa pelayanan harus memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai pajak yang akan memberikan dampak terhadap wajib pajak yang taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan suatu keadaan atau kondisi seorang wajib pajak dimana mereka menginginkan harapan dan keinginan serta kebutuhan mereka dapat terpenuhi pada saat melaksanakan kewajiban perpajakan. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan mengetahui seberapa besar harapan mengenai produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang actual.

Tabel 1
Indeks Kepuasan Pelayanan

Tahun	Hasil	
	Dalam Skala	Dalam Persentase
2016	4,1 (skala 5)	82%
2017	4,27 (skala 5)	85,4%
2018	3,41 (skala 4)	85,17 %
2019	3,42 (skala 4)	85,50 %
2020	3,40 (skala 4)	85,08 %

Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu menyelenggarakan survei kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan. Aspek pelayanan yang menjadi objek survei meliputi kemudahan akses informasi, informasi layanan, kesesuaian prosedur, sikap pegawai, kemampuan pegawai, serta akses layanan mendapat indeks kepuasan diatas 4 dalam skala 5 (insight.kontan.co.id, 2019). Pada tahun 2016 survei kepuasan pelayanan mencapai skala 4,1 dari skala 5 atau sebesar 82% dan tahun 2017 meningkat menjadi 4,27 dalam skala 5 atau sebesar 85,4%. Namun, pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan pelayanan turun sebesar 0,02 (dalam skala 4) dari 3,42 pada tahun 2019 menjadi 3.40 pada tahun 2020. Dengan adanya indeks kepuasan pelayanan tersebut, Direktorat Jenderal Pajak tetap melakukan pembenahan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada wajib pajak. Pembenahan dilakukan dalam hal kelengkapan *leaflet* (brosur)/*booklet* (buku panduan) dengan informasi terbaru yang lengkap, layanan mandiri seperti EDC/*computer*, serta fasilitas pendukung (<https://pajak.go.id>).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, antara lain fasilitas yang menunjang pelayanan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang telah diberikan dan mempunyai pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan wajib pajak karena dengan fasilitas yang ada sangat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya serta memberikan rasa nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Srijani, 2017). Sekarang ini, masyarakat atau wajib pajak sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates. Wajib pajak menilai bahwa sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya memadai dalam menunjang pelayanan, dan diperlukan beberapa pembenahan serta penataan pada peralatan dan perlengkapan yang ada. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang memuaskan diperlukan dukungan dari pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami keinginan wajib pajak serta dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawabnya. Pegawai pajak harus merasa bahwa wajib pajak yang berkunjung ke KPP adalah konsumen yang harus dilayani dengan baik. Hal ini dikarenakan KPP merupakan ujung tombak dari penerimaan pajak sehingga KPP harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik yang akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak (Auditua, 2009). Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh *responsiveness* atau daya tanggap pegawai. Sikap responsif pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh pegawai dapat merespon apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak dan keluhan yang disampaikan selama mereka mendapatkan pelayanan. Keluhan dan kritik yang

membangun dari wajib pajak harus ditindaklanjuti dan diperbaiki sehingga wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan dari Kantor Pelayanan Pajak.

II. Landasan Teoritis

2.1 Teori Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yaitu cukup baik, memadai dan “*Facio*” yaitu melakukan atau membuat. Menurut Kotler & Keller (2009) kepuasan atau *Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seorang individu yang muncul setelah mereka membandingkan kinerja (hasil) produk yang mereka pikirkan terhadap kinerja yang mereka harapkan atau ekspektasi. Jika kinerja tidak dapat memenuhi harapan atau ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan atau ekspektasi, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan senang.

Menurut Sumarwan (2004), kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dapat dijelaskan dengan menggunakan salah satu teori yaitu the *expectancy disconfirmation* model yang menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu dampak dari adanya perbandingan antara harapan dengan yang sesungguhnya dirasakan. Teori kepuasan (*the expectancy disconfirmation model*) adalah model yang mengemukakan bahwa terjadinya proses kepuasan atau ketidakpuasan konsumen, yaitu dampak dari perbandingan harapan pelanggan sebelum melakukan pembelian atau konsumsi dengan kinerja sesungguhnya yang diperoleh konsumen (Sudaryono, 2016). *Expectancy disconfirmation theory*, model ini mendefinisikan kepuasan pelanggan berdasarkan evaluasi pengalaman yang dirasakan (kinerja) sama baiknya sesuai dengan yang diharapkan.

2.2 Kepuasan Wajib Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepuasan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak menginginkan harapan atau keinginan serta kebutuhan dalam perpajakan dapat terpenuhi. Kepuasan wajib pajak adalah salah satu pengukuran seberapa baik pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan perpajakan. Wajib pajak akan merasa puas dalam pelayanan perpajakan jika semua harapan dan kebutuhan terpenuhi.

2.3 Fasilitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa bisa ditawarkan kepada konsumen. Menurut Kasali (2002) fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada nasabah. Fasilitas yaitu penampilan, kemampuan sarana dan prasarana serta kondisi lingkungan di sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal seperti fasilitas fisik (gedung) peralatan dan perlengkapan, termasuk fasilitas yang berupa alat, benda-benda, perlengkapan, dan ruangan (Lupiyoadi, 2006). Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama meliputi gedung, ruang tunggu, tempat parkir, toilet, loket pelayanan, ketersediaan meja dan kursi, serta peralatan dan perlengkapan pendukung lainnya.

2.4 Kemampuan Kerja

Menurut Thoha (2011) kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Konsep kemampuan kerja didefinisikan oleh Robbins (2008) sebagai kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan yang dimiliki menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

2.5 Responsiveness

Menurut Lupiyoadi (2008:75) *responsiveness* atau daya tanggap didefinisikan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan bantuan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas sehingga *responsiveness* dapat menumbuhkan anggapan yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan jasa yang cepat (*responsif*), dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Suparyanto, 2015).

III. Metodologi Penelitian

3.1 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini memakai jenis data penelitian berupa data penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif. Data berasal dari penyebaran angket kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Wates dan wajib pajak yang pernah berkunjung ke KPP Pratama Wates. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 wajib pajak.

3.2 Metode Analisis dan Hipotesis Penelitian

Dalam menentukan hasil penelitian dilakukan proses pengujian data dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 20. Teknik analisis data yang digunakan diantaranya adalah statistik deskriptif, yaitu statistik yang bertujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Sebelum melakukan regresi, terlebih dahulu harus memenuhi kriteria pada uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian data yang terakhir adalah analisis regresi berganda yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan kerja, dan *responsiveness* terhadap kepuasan wajib pajak yang terdiri dari uji parsial t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2).

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Dibawah ini merupakan tabel pengujian statistik deskriptif dalam penelitian :

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Fasilitas Pelayanan	100	21	32	25,95	2,812
Kemampuan Kerja	100	26	36	28,84	3,044
Responsiveness	100	25	36	28,87	2,669
Kepuasan Wajib Pajak	100	23	35	27,73	2,888

Sumber: Data primer, 2021, diolah

Pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah data (N) adalah sebesar 100, fasilitas pelayanan memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 25,95 dengan *standard deviation* sebesar 2,812. Kemampuan kerja memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28,84 dengan *standard deviation* sebesar 3,044. *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 28,87 dengan *standard deviation* sebesar 2,669. Kepuasan wajib pajak memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 27,73 dengan *standard deviation* sebesar 2,888.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S)

<i>Unstandardized Residual</i>		
<i>N</i>		100
<i>Normal</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
<i>Parameters^{a,b}</i>	<i>Std. Deviation</i>	1.71246375
<i>Most Extreme</i>	<i>Absolute</i>	0.054
<i>Differences</i>	<i>Positive</i>	0.040
	<i>Negative</i>	-0.054
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0.539
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.934

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data

Sumber : Data primer, 2021, diolah

Uji normalitas dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,934 lebih besar dari nilai signifikansi yaitu 0,05 yang berarti residual terdistribusi secara normal.

4.2.2 Uji Multikolinearitas

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian :Tabel

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas Pelayanan	0,392	2,552
2	Kemampuan Kerja	0,236	4,240
3	Responsiveness	0,346	2,889

a. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data primer, 2021, diolah

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan nilai Kolmogorov- Smirnov sebesar 0,091 dengan nilai signifikasi sebesar 0,83 yang berarti lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,05 yang artinya residual terdistribusi normal sehingga dapat memperkuat normalitas data pada model regresi pada penelitian ini.

b) Uji Multikolinieritas

Tabel
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Niat Berwirausaha	.693	1.442
2 Modal Sosial	.567	1.765
3 Peran Universitas	.775	1.290

Sumber : Data prime, 2020, diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian ini terbebas dari masalah multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Tolerance* >0,01 dan nilai VIF <10. Variabel fasilitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,392>0,01 dan nilai VIF sebesar 2,552<10. Variabel kemampuan kerja memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,236>0,01 dan nilai VIF 4,240<10 sedangkan variabel responsiveness memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,346>0,01 dan nilai VIF sebesar 2,889<10.

c) Uji Heteroskedastisitas

Di bawah ini adalah hasil pengujian heteroskedastisitas sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandaradized Coefficients		Standaradized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,855	1,191		-1,557	0,123
Fasilitas Pelayanan	-0,015	0,060	-0,039	-0,248	0,805
Kemampuan Kerja	0,055	0,072	0,156	0,773	0,442
Responsiveness	0,068	0,067	0,168	1,010	0,315

a. Dependent Variabel : Kepuasan wajib pajak

Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Hal ini dibuktikan oleh setiap variabel yang memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Variabel fasilitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,805>0,05. Variabel kemampuan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,442>0,05 sedangkan variabel responsiveness memiliki nilai signifikansi sebesar 0,315>0,05.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Uji Parsial t

Berikut ini adalah hasil uji parsial t sebagai berikut :

Tabel 6
Hasil Uji Parsial t

Model	Unstandaradized Coefficients		Standaradized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,130	1,966		1,084	0,281
Fasilitas Pelayanan	0,274	0,099	0,266	2,755	0,007
Kemampuan Kerja	0,196	0,118	0,207	1,659	0,100
Responsiveness	0,445	0,111	0,411	3,998	0,000

Sumber: Data primer, 2021, diolah

Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja, dan Responsiveness terhadap Kepuasan Wajib Pajak | Andri Waskita Aji, Teguh Erawati, Meidella Kartika Murti

Pada pengujian hipotesis (H_1) memiliki nilai signifikansi untuk pengaruh fasilitas pelayanan adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,755 > t_{tabel} 1,988$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya fasilitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Pada pengujian hipotesis (H_2) memiliki nilai signifikansi untuk pengaruh kemampuan kerja adalah sebesar $0,100 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,659 < t_{tabel} 1,988$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Pengujian hipotesis (H_3) memiliki nilai signifikansi untuk pengaruh *responsiveness* adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,998 > t_{tabel} 1,988$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

4.3.2 Uji F

Di bawah ini merupakan hasil uji F dalam penelitian :

Tabel 7
Hasil Uji F

	<i>Model</i>	<i>Sum of Square</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	535,389	3	178,463	59,012	0,000 ^b
	Residual	290,321	96	3,024		
	Total	825,710	99			

a. Dependent variable : Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors : (Constant), Responsiveness, Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja,
Sumber: Data primer, 2021, diolah

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara simultan atau bersama-sama dan berpengaruh signifikan hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 59,012 > t_{tabel} 2,7$ yang artinya terdapat pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan kerja, dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut :

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,805 ^a	0,648	0,637	1,739

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Fasilitas Pelayanan, Kemampuan Kerja
Sumber: Data Primer, 2021, diolah

Dari tabel diatas, diketahui *R Square* sebesar 0,648, jadi pengaruh variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y) sebesar 64,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas pelayanan, kemampuan kerja, dan *responsiveness* dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak sebesar 64,8%, sedangkan sisanya 35,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5. Simpulan dan Saran

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variabel fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.
- b. Variabel kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.
- c. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.
- d. Variabel fasilitas pelayanan, kemampuan kerja, dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu fasilitas pelayanan, kemampuan kerja, dan *responsiveness*.
- b. Penelitian hanya dilakukan pada wajib pajak yang terdaftar dan pernah berkunjung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates.
- c. Kesulitan dalam mencari responden dikarenakan adanya pandemic covid-19 sehingga kuesioner dibagikan menggunakan *google form* untuk mencegah terjadinya penularan virus.

5.3 Saran

Berikut saran-saran yang dapat disampaikan, antara lain :

- a. Penelitian ini hanya menggunakan satu sumber data yaitu kuesioner, sehingga untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah sumber data yang digunakan seperti wawancara.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wates, sehingga untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian seperti wajib pajak yang ada di Yogyakarta.
- c. Penelitian ini hanya membagikan kuesioner melalui *google form*, sehingga untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat membagikan kuesioner secara langsung untuk memudahkan dalam mencari responden.

Daftar Pustaka

- Auditua, H. (2009). Analisis terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara.
- insight.kontan.co.id. (2019). No Title. Retrieved from insight.kontan.co.id
- Kasali, R. (2002). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti.
- Keller, P. K. dan K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi Jilid I dan II*. Jakarta: Prenhallindo.
- Srijani, N. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel dan Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran : teori & implementasi (1st ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2004). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia.
- Thoha, M. (2011). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). PENGARUH KOMPETENSI FISKUS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–9.