

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2006. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik** (alih Bahasa Mulyana), Rineka Cipta, Jakarta,
- Bakir, Z., dan C. Manning, **Angkatan Kerja di Indonesia**. Buku Obor, Yasaguna. Jakarta,
- Chandra, Gregorius, 2011. ***Service, Quality and Satisfaction*** edisi ketiga, CV Andi, Yogyakarta,
- Dantes, Nyoman, 2012. **Metode Penelitian**, CV Andi:Yogyakarta,
- Ghozali, , 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gunadi, 2005.**Akuntansi Pajak**, PT Gramedia. Jakarta,
- Irawan, 2002. **Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan**, PT Elex Media Komptindo, Jakarta,
- Kasmir, 2004.**Etika Customer Service**, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Laksana, 2008. **Manajemen Pemasaran** edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta,
- Lupiyoadi, 2006.**Manajemen Pemasaran** edisi Kedua, Salemba, Jakarta,
- Mardiasmo, 2011. **Perpajakan edisi revisi 2011**, CV Andi.Yogyakarta,
- Nasucha, 2004.**Reformasi administrasi Publik:Teori dan Praktik**, PT Gramedia, Jakarta,
- Purwono, 2010.**Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak**, Erlangga, Jakarta,
- Retnawati, Linda, dkk, 2008 **Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area**, Medan,.
- Sekaran, 2006 **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis**, Salemba, Jakarta,
- Soekartawi, A., Soeharjo, Dillon, J. L., Hardaker, J. B, 1986. **Ilmu Usaha Tani dan Penelitian untuk Perkembangan Petani Kecil**, UI-Press, Jakarta,

Sugiyono, 2005. **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Jakarta,

Sugiyono, 2010. **Statistika untuk Penelitian**, Alfabeta, Jakarta,

Umar, Husein, 2011. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**, Edisi kedua, Cetakan kesebelas, PT Raja Grafindo, Jakarta,

Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

**DAFTAR KUESIONER KHUSUS WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KPP
PRATAMA MEDAN POLONIA**

1. Nama : _____
2. Umur :tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
4. Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Wiraswasta
☐ Karyawan Swasta ☐
☐ Konsultan/Profesional
5. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ D3
☐ S-1 ☐ Lain-Lain
☐ S-2
☐ S-3
6. Wajib Pajak : ☐ Pribadi
☐ Badan

Mohon dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan cara memberikan tanda **silang (X)** pada pertanyaan dibawah ini yang tersedia dalam kategori pelayanan dan kepatuhan wajib pajak yaitu:

Kategori Pelayanan

1. Tersedia sarana yang memberi kenyamanan bagi wajib pajak
- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |
2. Petugas pajak membeikan pelayanan yang sama terhadap setiap wajib pajak
- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |
3. Wajib pajak tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani oleh Account Representative yang berada diruangan konsultasi
- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

4. Pembentukan *call center* dapat membantu wajib pajak dalam menyampaikan keluhan mengenai kewajiban perpajakan

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

5. Teknologi yang digunakan oleh KPP sudah cukup modern.

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

Kategori Kepatuhan Pajak

1. Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik.

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

2. Saya akan melaporkan SPT.

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

3. Saya akan patuh membayar denda administrasi.

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

4. Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

5. Saya selalu mengisi SPT (surat pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

- | | | |
|------------------------|-----------------|------------------|
| 1. Sangat Tidak Setuju | 3. Cukup Setuju | 5. Sangat Setuju |
| 2. Tidak Setuju | 4. Setuju | |

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tanggapan Responden Kualitas Layana Pajak

No.	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Tersedia sarana yang memberi kenyamanan bagi wajib pajak	6	22	20	2	0	182	36,4
2	Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap wajib pajak	6	23	17	4	0	181	36,2
3	Wajib pajak tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani oleh Account Representative yang berada diruang konsultasi	5	25	19	1	0	184	36,8
4	Pembentukan call center dapat membantu wajib pajak dalam menyampaikan keluhan mengenai kewajiban perpajakan	4	24	30	2	0	180	36
5	Teknologi yang digunakan oleh KPP sudah cukup modern	9	21	19	1	0	188	37,6
	Jumlah						915	183
	Rata-rata						183	36,6

Lampiran 2. Tanggapan Responden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

No.	Indikator	Skor					Jml	Indeks
		SS	S	CS	TS	STS		
1	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik	12	19	19	0	0	193	38,6
2	Saya akan melapor SPT	9	19	22	0	0	187	37,4
3	Saya akan patuh membayar denda administrasi	7	17	26	0	0	181	36,2
4	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu	9	20	21	0	0	188	37,6
5	Saya selalu mengisi SPT (surat pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	7	19	24	0	0	183	36,6
	Jumlah						932	186,4
	Rata-rata						186,4	37,28

Lampiran 3. Rekap Jawaban Responden terhadap Pelayanan Pajak

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	3	4	4	4	3
2	4	3	3	3	3
3	3	5	3	3	5
4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	3	4
6	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4
12	5	3	3	3	5
13	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	4
15	4	3	3	3	4
16	3	3	4	4	5
17	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	4
19	4	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	3
24	3	4	3	4	3
25	2	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3
28	3	2	4	4	4
29	4	4	3	3	2
30	4	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3
32	4	4	2	4	4
33	4	2	3	2	4
34	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	4
36	3	2	4	4	4
37	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3

39	3	4	3	4	3
40	5	5	5	5	5
41	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3
44	3	2	4	4	3
45	5	5	5	5	5
46	4	5	4	5	4
47	3	5	5	3	5
48	3	4	5	4	3
49	5	4	4	4	3
50	4	4	4	4	5
Jumlah	182	181	184	180	188

Lampiran 4. Rekap Jawaban Responden terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Responden	Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	3	4	4	4	3
2	4	3	3	3	3
3	3	5	3	3	5
4	4	4	4	4	4
5	5	3	3	3	4
6	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4
8	4	4	4	3	3
9	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4
12	5	3	3	3	5
13	3	3	3	3	3
14	5	3	4	4	4
15	3	3	4	3	4
16	3	3	4	4	5
17	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	4
19	4	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3
23	3	3	3	2	3
24	3	4	3	4	3
25	2	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3
28	3	2	4	4	4
29	4	4	3	2	2
30	4	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3
32	4	4	2	4	4
33	4	4	4	4	3
34	5	5	4	4	3
35	3	3	3	3	3
36	4	3	5	4	4
37	3	5	4	3	3

38	3	3	5	3	3
39	3	4	3	3	4
40	3	3	3	3	3
41	5	5	5	5	5
42	3	4	3	4	5
43	5	3	3	3	3
44	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5
46	4	4	5	5	5
47	5	4	3	5	4
48	3	4	3	4	3
49	5	5	4	4	4
50	4	4	4	4	3
Jumlah	193	187	181	188	183

Lampiran 5. Deskripsi Responden

No	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Kelamin
1	25	D3	PNS	P
2	28	SMA	Wiraswasta	P
3	28	S1	PNS	P
4	32	SMA	Wiraswasta	W
5	50	D1	Petani	P
6	43	SMA	Petani	W
7	27	D1	Wiraswasta	P
8	36	D3	Wiraswasta	P
9	42	D3	Wiraswasta	W
10	51	S1	Pegawai Swasta	W
11	25	SMA	Pegawai Swasta	P
12	31	SMA	Wiraswasta	W
13	42	S1	PNS	W
14	33	S1	Pegawai Swasta	P
15	54	D3	PNS	P
16	27	SMA	Wiraswasta	P
17	33	D3	Wiraswasta	W
18	51	S1	PNS	P
19	43	SMA	Wiraswasta	W
20	35	SMA	PNS	P
21	31	D3	Pegawai Swasta	P
22	27	D3	Pegawai Swasta	W
23	38	S1	PNS	W
24	42	S1	PNS	W
25	54	S1	PNS	W
26	55	D2	Pegawai Swasta	P
27	34	D1	Pegawai Swasta	P
28	37	SMA	Pegawai Swasta	P
29	28	D1	Pegawai Swasta	W
30	41	D1	Petani	P
31	51	SMA	Wiraswasta	P
32	32	SMA	Pegawai Swasta	P
33	43	D3	Wiraswasta	P
34	50	D3	PNS	W
35	27	D3	Pegawai Swasta	P
36	29	D3	Wiraswasta	P
37	30	S1	PNS	W

38	42	S1	Wiraswasta	P
39	31	S2	PNS	W
40	37	S1	PNS	W
41	31	S1	PNS	P
42	42	S2	Wiraswasta	W
43	43	SMA	Wiraswasta	W
44	33	SMA	Pegawai Swasta	P
45	37	S1	Wiraswasta	W
46	42	D3	Pegawai Swasta	W
47	45	D1	Pegawai Swasta	P
48	31	SMA	Wiraswasta	W
49	25	S1	PNS	P
50	29	D3	Pegawai Swasta	W

Lampiran 6. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	Kepatuhan Wajib Pajak	layanan pajak	Valid N (listwise)
N	50	50	50
Minimum	40.00	40.00	
Maximum	75.00	75.00	
Mean	55.3400	54.6800	
Std. Deviation	8.32162	8.06717	

Lampiran 7. Uji Validitas

a. Pelayanan Pajak

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IndikatorI	14.6600	5.168	.370	.766
IndikatorII	14.6800	4.426	.565	.697
IndikatorIII	14.6200	4.771	.587	.692
IndikatorIV	14.7000	4.622	.624	.678
IndikatorV	14.5400	4.743	.492	.724

b. Kebutuhan wajib pajak

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IndikatorI	14.6400	5.133	.405	.759
IndikatorII	14.6800	5.283	.473	.728
IndikatorIII	14.7200	5.226	.513	.715
IndikatorIV	14.8000	4.612	.725	.638
IndikatorV	14.6800	4.957	.525	.710

Lampiran 8. Uji Reliabilitas

1. Pelayanan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

Lampiran 9. Uji Linieritas

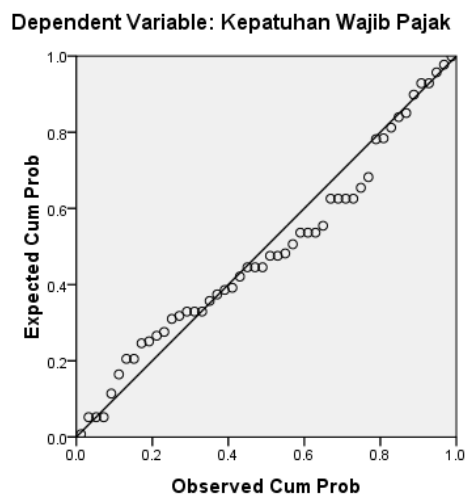
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan Wajib Pajak * layanan pajak	1454.012	20	72.701	1.087	.410
Between Groups	541.805	1	541.805	8.102	.008
Linearity	912.206	19	48.011	.718	.772
Deviation from Linearity					

Within Groups	1939.208	29	66.869		
Total	3393.220	49			

Lampiran 10. Uji Normalitas Dengan Grafik

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 11. Uji Normalitas Dengan Metode Statistik One Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.62837689
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.800
Asymp. Sig. (2-tailed)		.544

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	7.62837689
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.800
Asymp. Sig. (2-tailed)		.544
a. Test distribution is Normal.		

Lampiran 12. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.400 ^a	.160	.142	7.70743

a. Predictors: (Constant), layanan pajak

Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.801	7.542		4.349	.000
	layanan pajak	.412	.136	.400	3.020	.004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak