

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL DI BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

I Wayan Bian Adi Supirman
NIM. 1815744134

**PROGRAM D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL DI BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN
GIANYAR**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

I Wayan Bian Adi Supirman

NIM. 1815744134

**PROGRAM D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar.
2. Penulis
 - a. Nama : I Wayan Bian Adi Supirman
 - b. NIM : 1815744134
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Pembimbing I,

Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si
NIP. 199206132019032023

Pembimbing II,

I Wayan Sukarta, SE.M.Agb
NIP. 196005191989101001

POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL DI
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DANASET DAERAH KABUPATEN
GIANYAR**

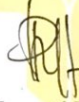
Oleh

I Wayan Bian Adi Supirman

NIM. 1815744134

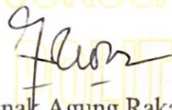
Disahkan :

Ketua Penguji



Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si.
NIP.199206132019032023

Penguji I



Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd.
NIP.196108121989032002

Penguji II



Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb.
NIP.196512161990032002

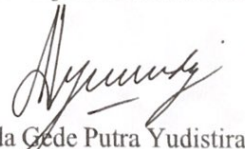
Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua

Dr. Ketut Santra, M.Si.
NIP.196710211992031002



Badung, 01 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua

Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.
NIP. 196808271993031002



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 01 Agustus 2022
Yang Menyatakan



I Wayan Bian Adi Supirman

NIM. 1815744134

MOTTO

“Masa Brahmachari adalah masa menuntut ilmu, sehingga harus dijalani dengan baik agar kelak dapat mencapai Moksha dan Jagadhita”

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan kali ini, penulis mempersembahkan hasil skripsi ini kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian baik moril dan materiil. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta (Ibu dan Bapak) yang sudah sangat mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan adik tercinta yang telah mendukung, mendoakan dan memberikan saya semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada Devina Wira Putri yang selalu ada, memberikan semangat dan mendoakan penulis hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada seluruh sahabat-sahabat penulis yang sudah selalu mendukung penulis dan mendengarkan keluh kesah penulis.
5. Seluruh pegawai di BPKAD Kabupaten Gianyar yang sudah selalu memberikan bimbingan dan mendukung penulis agar dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Terimakasih kepada teman-teman KKN angkatan 2022 yang selalu saling mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

ABSTRAK

Terciptanya kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan instansi pemerintahan dapat menjadikan hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang selanjutnya akan membawa dampak yang menguntungkan bagi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang ada di wilayah Kabupaten Gianyar. Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah 65 responden. Sumber data utama pada penelitian ini adalah tanggapan responden atas kuesioner yang disebar. Alat analisis utama yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar baik secara parsial maupun simultan. Penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan variabel selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan, seperti lokasi yang strategis serta kemudahan akses layanan.

Kata Kunci : Kepuasan wajib pajak hotel, kualitas pelayanan, disiplin kerja

ABSTRACT

The creation of satisfaction with the services provided by government agencies can make the relationship between agencies and the community harmonious, which will then have a beneficial impact on the government. This study aims to determine the effect of service quality and work discipline on hotel taxpayer satisfaction at BPKAD Gianyar Regency. The population in this study were all mandatory tax hotels in the Gianyar Regency. The sample method in this study used a random sampling technique with a total of 65 respondents. The main data source in this study is the respondents' responses to the questionnaires distributed. The main analytical tool used to answer research problems is multiple linear regression analysis. The results showed that service quality and employee work discipline had a positive and significant effect on hotel taxpayer satisfaction at BPKAD, Gianyar Regency, either partially or simultaneously. Further research should add variables other than service quality and work discipline that can affect satisfaction, such as starting location and ease of service access.

Keywords : Hotel taxpayer satisfaction, service quality, work discipline

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Wajib Pajak Hotel Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan usulan penelitian ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan untuk mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Program Studi Manajemen Bisnis internasional. Dalam menyusun usulan penelitian ini, penulis mencari informasi dari media elektronik serta penelitian terdahulu. Dalam penyusunan penelitian ini tidaklah lepas dari kerja keras, bimbingan, dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak sehingga proses penyusunan penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu, dengan rasa hormat melalui kesempatan ini penulis sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Drs. I Ketut Santra, Msi, sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu dan membimbing selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

3. Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si. sebagai dosen pembimbing I yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan bimbingan dan memotivasi.
5. I Wayan Sukarta, SE., M. Agb sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan bimbingan dan memotivasi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
7. Bapak dan Ibu Staff Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dalam keperluan administrasi.
8. Seluruh staff dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar terutama Bagian Perencanaan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung, membantu dan membimbing penulis dalam proses pengumpulan data serta membimbing penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan.
9. Seluruh keluarga penulis mengucapkan terima kasih atas semua bentuk dukungan yang telah diberikan selama ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

10. Teman–teman mahasiswa angkatan 2018 Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, khususnya kelas VIII E MBI yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat dan inspirasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Badung, 01 Agustus 2022
Yang Menyatakan

I Wayan Bian Adi Supirman
NIM. 1815744134

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SKRIPSI..... | I |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | III |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI | IV |
| MOTTO | V |
| ABSTRAK | VI |
| ABSTRACT | VII |
| KATA PENGANTAR..... | VIII |
| DAFTAR ISI..... | XI |
| DAFTAR TABEL..... | XV |
| DAFTAR GAMBAR..... | XVI |
| DAFTAR LAMPIRAN | XVII |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 11 |
| BAB II | 13 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Telaah Teori..... | 13 |
| 2.1.1 Grand Theory of Marketing Management (Manajemen Pemasaran)..... | 13 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.3 Disiplin Kerja | 22 |
| 2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja..... | 22 |
| 2.3.2 Tujuan Disiplin Kerja..... | 22 |
| 2.3.3 Indikator Disiplin Kerja | 24 |
| 2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja | 24 |
| 2.4 Teori Kepuasan | 25 |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan | 25 |
| 2.4.4 Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction) | 27 |
| 2.5 Kerangka Teoritis dan Hopotesis | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Tempat Penelitian | 41 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.2.1 Populasi | 41 |
| 3.2.2 Metode Penentuan Sampel..... | 41 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 42 |
| 3.3.1 Identifikasi Variabel | 42 |
| 3.3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 42 |
| 3.4 Sumber Data..... | 45 |
| 3.5 Jenis Data..... | 46 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.7 Uji Instrumen Penelitian | 48 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 48 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 48 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 49 |
| 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 49 |
| 3.8.2 Uji Asumsi Klasik..... | 49 |
| 3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda | 51 |
| 3.8.4 Uji Kelayakan Model..... | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 55 |
| 4.1.1 Gambaran Umum BPKAD Kabupaten Gianyar..... | 55 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Gianyar..... | 56 |
| 4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan | 61 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian | 61 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden..... | 62 |
| 4.2.3 Uji Instrumen Penelitian | 64 |
| 4.2.4 Analisis Statistik Deskriptif..... | 67 |
| 4.2.5 Uji Asumsi Klasik..... | 72 |
| 4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda | 75 |
| 4.2.7 Uji Kelayakan Model..... | 76 |
| 4.3 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif..... | 80 |
| 4.4 Implikasi Hasil Penelitian..... | 82 |
| 4.4.1 Implikasi Teoritis..... | 82 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 4.4.2 Implikasi Praktis | 83 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 84 |
| 5.1 Simpulan | 84 |
| 5.2 Saran..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| LAMPIRAN..... | 89 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 1. 1 Rekap NPWPD Hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar Tahun 2018 -2020 | 6 |
| Tabel 1. 2 Data Keterlambatan dan Izin Tidak Bekerja Karyawan BPKAD Kabupaten Gianyar Bulan Januari 2018 – Desember 2020..... | 7 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian | 43 |
| Tabel 4. 1 Data Persentase Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner | 61 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden | 62 |
| Tabel 4. 3Karakteristik Responden Jenis Kelamin..... | 63 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Jenis Umur | 63 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Jenis Pendidikan Terakhir | 64 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas | 65 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas | 66 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 68 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja..... | 69 |
| Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak Hotel..... | 71 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data | 72 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas | 73 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 74 |
| Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Analisis Linear Berganda | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis..... | 40 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Gianyar..... | 57 |

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran

1. Form Bimbingan Skripsi
2. Kuesioner Penelitian
3. Tabulasi Data Penelitian
4. Hasil Uji Instrument Penelitian
5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif
6. Hasil Uji Asumsi Klasik Halaman
7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
8. Biodata Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat, dimana setiap perusahaan atau penyedia jasa berusaha untuk memenangkan persaingan sehingga setiap perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan, dengan tujuan mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau pelanggannya. Namun saat ini Pandemi virus corona atau COVID-19 memberikan dampak yang buruk terhadap perekonomian global. Mewabahnya virus corona ini telah merembet menjadi krisis ekonomi di berbagai Negara, salah satunya Indonesia dan Bali pada khususnya, hal itu mengakibatkan beberapa perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata terpaksa menutup usahanya karena keterbatasan biaya operasional dan tidak adanya akses untuk wisatawan berkunjung ke Bali, hal itu juga berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang mengakibatkan penurunan secara drastis karena dampak pandemi yang berkepanjangan. Sebagaimana yang terjadi di Kabupaten Gianyar, penerimaan pajak pada tahun 2020 tercatat mengalami penurunan hingga 58% dibandingkan tahun 2019.

Dewasa ini, dengan seiring berjalannya waktu, sektor pariwisata sudah bisa menghirup udara segar dengan telah dibukanya penerbangan nasional maupun internasional, sehingga para wisatawan sudah mulai berdatangan. Dalam sektor pariwisata perhatian terhadap kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan menjadi sangat besar. Karena Persaingan yang sangat ketat dimana

semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menempatkannya sebagai tujuan utama. Oleh karena itu, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para pelanggan melalui pemberian produk dan jasa yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan atau konsumen dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan membawa dampak yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pemerintah juga ikut serta memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap pelaku Industri pariwisata, menyesuaikan dengan keadaan yang sedang terjadi dengan tujuan memudahkan dan memfasilitasi pelaku pariwisata khususnya dalam pembayaran pajak, yang telah di atur oleh peraturan bupati khususnya di Kabupaten Gianyar yaitu Peraturan Bupati Gianyar No. 141 tahun 2015 tentang tata cara Pemungutan Pajak Hotel, Restaurant, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Dan Tanah Dan Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan.

Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. salah satu prinsip dasarnya adalah memahami pelayanan. Pemahaman ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan yang maksimum kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang

berlanjut. (Boediono, 2013:60).

Kepuasan pengunjung/customer adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah pelayanan. (Kotler, dalam Bandu, 2013:52).

Kualitas pelayanan dahulu dikembangkan atas dasar kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan saat ini telah bergeser kepada pengertian sesuai dengan kriteria konsumen. Kualitas pelayanan sering dikonseptualisasikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan persepsi performansi yang diterima.

I Putu Gede Pranadata (2014) pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak terhadap Kepuasan wajib pajak di Objek Wisata Fantasi Lebersa Water & Themepark”, menyatakan bahwa bagi suatu perusahaan khususnya instansi pemerintah, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga sangatlah penting untuk mengatur strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar memiliki minat wajib pajak yang tinggi. Parasuraman (dalam Sapriadi, 2013:920) pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap wajib pajak di D&I *Skin Centre* Malang” menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: bukti fisik, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap kelima dimensi pelayanan yang ditawarkan

oleh perusahaan tersebut.

Perusahaan atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa pengelolaan pajak daerah memberikan pelayanan terhadap para pelaku penyedia jasa khususnya di sektor pariwisata, yang meliputi: penginapan, restaurant, makanan, minuman, dan jasa akomodasi lainnya seperti jasa spa, rekreasi, dan salon. Dalam melakukan kegiatannya, pelayanan menjadi salah satu kunci utama untuk menjalin hubungan yang baik dengan para pelaku pariwisata, sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan dan kepuasan. Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat memegang peranan yang sangat penting.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak menangani hal tersebut ada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (untuk selanjutnya disebut sebagai BPKAD) merupakan penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan sub pengelolaan keuangan dan aset yang menjadi kewenangan daerah, yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Dalam tingkat kabupaten BPKAD dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang dalam penelitian ini akan terfokus pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Tugas dan fungsi utama BPKAD Kabupaten Gianyar khususnya bidang pendapatan dan pajak adalah untuk menyelenggarakan pendataan, pengawasan, verifikasi, penetapan, pelayanan dan pelaporan pajak daerah, dalam hal ini tugasnya adalah sebagai pelayan bagi masyarakat atau perusahaan yang ada di kawasan Kabupaten Gianyar.

BPKAD Kabupaten Gianyar memiliki peranan yang sangat penting khususnya di industri pariwisata seperti pelayanan pajak hotel dan restoran serta pengurusan bagi hasil retribusi dari objek pariwisata. BPKAD Kabupaten Gianyar merupakan instansi yang sangat membantu para pelaku pariwisata yang dalam hal ini berhubungan dengan industri perhotelan. Hotel termasuk kedalam industri kepariwisataan yang biasa disebut (*main tourism superstructures*) yang artinya hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Banyaknya jenis penyedia akomodasi yang ada saat ini mengakibatkan terjadinya persaingan, dimana pengunjung memiliki pilihan untuk menentukan mana penyedia akomodasi yang memberikan kepuasan yang lebih tinggi. Dalam menghadapi kondisi seperti sekarang dimana pandemi COVID-19 yang membuat sektor pariwisata menjadi menurun drastis hal tersebut membuat BPKAD Kabupaten Gianyar sebagai instansi pemerintahan berusaha untuk membantu dan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah dilakukan berpengaruh terhadap kepuasan dalam pembayaran pajak para pelaku pariwisata yang terdampak. Untuk itu, BPKAD Kabupaten Gianyar ingin meningkatkan kualitas pelayanan jasanya dengan cara memenuhi apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh konsumen (pelaku).

Saat ini jumlah wajib pajak aktif dari sektor perhotelan pada BPKAD Kabupaten Gianyar dapat dilihat dalam Tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Rekap NPWPD Hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar Tahun 2018 -2020

| Tahun | Jenis Pajak | Penambahan | Total |
|--------------|--------------------|-------------------|--------------|
| 2018 | Pajak Hotel | - | 992 |
| 2019 | Pajak Hotel | 439 | 1431 |
| 2020 | Pajak Hotel | 99 | 1530 |

Sumber: BPKAD Kabupaten Gianyar, data diolah 2021

Tabel 1.1. menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak (WP) sektor perhotelan di Kabupaten Gianyar pada tahun 2020 adalah sebanyak 1530 WP. Jumlah tersebut meningkat dari tahun ke tahun yakni dari tahun 2018 jumlah wajib pajak sebanyak 992, lalu bertambah sebanyak 439 pada tahun 2019 total menjadi 1431, yang kemudian bertambah sebanyak 99 pada 2020. Penambahan wajib pajak setiap tahunnya tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kepatuhan dan kualitas pelayanan dari instansi yang bertugas atau berwenang di dalam melakukan pemungutan, pengawasan ataupun pelayanan bagi masyarakat dan pengusaha agar tetap patuh dalam pembayaran pajak dan meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Jumlah wajib pajak perhotelan yang terus meningkat pesat dari tahun ke tahun ini, menyebabkan BPKAD Kabupaten Gianyar juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya, karena jumlah penerima layanan yang semakin banyak tentu membutuhkan kecepatan pelayanan yang tinggi namun tetap akurat. Oleh karena itu, diperlukan pegawai yang sigap dan kompeten serta sarana pelayanan yang lebih memadai agar mampu tetap menghasilkan pelayanan yang maksimal walaupun jumlah wajib pajak hotel yang semakin bertambah. Industri perhotelan di

Kabupaten Gianyar pun semakin beragam jenisnya, saat ini jenis industri perhotelan di Kabupaten Gianyar mencakup Bungalow, Villa, Hotel, *Resort*, Penginapan bintang 2 dan termasuk restoran serta bar di dalamnya. Keberagaman jenis akomodasi hotel tersebutpun mengharuskan pegawai di BPKAD Kabupaten Gianyar untuk memahaminya, karena berbeda jenis hotel tentu akan membuat sistem dan peraturan perpajakannya berbeda. Wawancara awal yang dilakukan pada beberapa pegawai dan kepala TU BPKAD menyebutkan bahwa hanya beberapa pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas tentang pajak perhotelan tersebut, sehingga hal ini bisa menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal, dimana kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak hotel.

Disiplin pegawai juga merupakan faktor yang dapat menentukan kepuasan wajib pajak hotel. Pegawai yang datang terlambat serta pegawai yang tidak bekerja sesuai SOP tentunya akan membuat pelayanan pajak menjadi lambat dan berbelit-belit. Disiplin kerja pada BPKAD Gianyar diperlihatkan oleh data keterlambatan dan izin pegawai sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Data Keterlambatan dan Izin Tidak Bekerja Karyawan BPKAD Kabupaten Gianyar Bulan Januari 2018 – Desember 2020

| Tahun | Terlambat(Orang) | Izin (Orang) | Total |
|--------------|-------------------------|---------------------|--------------|
| 2018 | 39 | 48 | 87 |
| 2019 | 42 | 67 | 109 |
| 2020 | 97 | 53 | 150 |

Sumber: BPKAD Gianyar

Berdasarkan Tabel 1.2. diatas dijelaskan secara keseluruhan jumlah kehadiran karyawan yang datang terlambat dan izin kerja pada tahun 2018 sampai dengan

2020, dimana pada tahun 2018 terdapat 39 orang karyawan yang terlambat dan 48 orang karyawan yang izin. Lalu pada tahun 2019 terdapat 42 orang karyawan yang terlambat ditambah dengan 67 orang karyawan yang izin dengan alasan seperti sakit, adanya kegiatan agama maupun yang lainnya

Sedangkan tahun 2020 jumlah keterlambatan karyawan adalah sebanyak 97 orang sedangkan untuk izin kerja mengalami penurunan yaitu sebanyak 53 orang. Jika dilihat dari data di atas bahwa setiap tahun terdapat peningkatan keterlambatan karyawan dan jumlah karyawan yang izin juga semakin banyak sehingga terlihat bahwa disiplin kerja karyawan belum bisa dikatakan berjalan sesuai dengan peraturan perusahaan khususnya di bidang disiplin waktu sehingga masih banyak karyawan yang terlambat dalam kehadiran.

Selain data di atas, Kepala Badan BPKAD Kabupaten Gianyar juga mengatakan bahwa sudah menggunakan teknologi sistem *scan in/out* untuk bukti kehadiran karyawan dengan Durasi kerja 7 jam di kantor yang dimulai dari jam 08.00-15.00 WITA sesuai jam kerja berlaku. Namun pada kenyataan di lapangan masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pimpinan perusahaan, seperti karyawan yang pulang sebelum jam kerja berakhir sehingga banyaknya data WP yang belum di input atau di perbaharui karena karyawan pulang lebih awal sehingga pekerjaan mengalami keterlambatan dan kurang optimal. Maka perusahaan ingin meningkatkan disiplin kerja dengan harapan jika karyawan bekerja dengan tertib dan disiplin maka tidak akan ada keterlambatan pengerjaan tugas dan output perusahaan terkait pemberian informasi pengerjaan laporan WP bisa berjalan sesuai standar.

Dari fenomena banyaknya keterlambatan WP dalam mematuhi kewajibannya serta pelayanan dan disiplin kerja yang kurang dari karyawan BPKAD dimasa COVID-19, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel Di BPKAD Kabupaten Gianyar”**.

Selain itu belum pernah ada penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak di BPKAD Kabupaten Gianyar. Diharapkan dari hasil penelitian ini BPKAD Kabupaten Gianyar mengetahui hal-hal yang dianggap penting oleh wajib pajak yang harus dibenahi oleh BPKAD Kabupaten Gianyar dan menjadikannya prioritas untuk melakukan pembenahan dalam usaha mencapai kepuasan serta kepatuhan WP.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada sektor perhotelan di BPKAD Kabupaten Gianyar?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pada sektor perhotelan di BPKAD Kabupaten Gianyar?
3. Apakah kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak sektor perhotelan di BPKAD Kabupaten Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap wajib pajak sektor perhotelan di BPKAD Kabupaten Gianyar.
2. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh terhadap wajib pajak sektor perhotelan di BPKAD Kabupaten Gianyar.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak sektor perhotelan dalam memenuhi kewajibannya di BPKAD Kabupaten Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Mahasiswa

Merupakan kesempatan baik untuk menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah ke dalam suatu permasalahan nyata yang terjadi di perusahaan, disamping itu untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana STr.Ab pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional kampus Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan strategi dan kebijakan dalam rangka memenuhi tujuan perusahaan dan kebijakan dalam kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak di BPKAD Kabupaten Gianyar.

3. Bagi kampus Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini merupakan suatu dokumen dan referensi tambahan bahan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa yang berkepentingan yang menulis masalah yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat secara terstruktur dengan lima bagian dan masing-masing bagian diuraikan penjelasan tentang sub bagian. Sistematika penulisan penelitian ini untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

BAB I merupakan pendahuluan, diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

BAB II merupakan tinjauan pustaka, diuraikan mengenai telaah teori, hasil penelitian sebelumnya yang terkait, serta kerangka teoritis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

BAB III merupakan metode penelitian, diuraikan mengenai tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber dan jenis data, metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV merupakan hasil dan pembahasan hasil penelitian, diuraikan mengenai gambaran umum tempat penelitian, hasil analisis dan pembahasan, serta implikasi hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

BAB V merupakan simpulan dan saran, diuraikan mengenai kesimpulan yang dapat ditarik melalui serangkaian tahap penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Grand Theory of Marketing Management (Manajemen Pemasaran)

Manajemen pemasaran (*marketing management*) merupakan analisis perencanaan, implementasi, dan pengendalian atas program-program yang didesain untuk menciptakan, membangun dan menjaga pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan-tujuan organisasional atau tujuan-tujuan perusahaan. Kotler dan Keller (2016:3) menyebutkan bahwa manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penyampaian, dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Manajemen pemasaran berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*). Manajemen pemasaran merupakan suatu usaha untuk merencanakan, menerapkan yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu perusahaan agar tercapai tujuan perusahaan.

Menurut Alma (2017:5), manajemen pemasaran merupakan suatu kegiatan penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Tjiptono (2019:3) juga menjelaskan bahwa manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan, pemikiran, penetapan harga promosi, serta penyaluran barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dalam organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut maka manajemen pemasaran adalah proses yang melibatkan pengaturan tujuan dan sasaran pemasaran, pengembangan rencana pemasaran, pengaturan fungsi pemasaran, penerapan rencana pemasaran ke dalam tindakan, serta mengontrol program pemasaran.

Manajemen pemasaran memiliki beberapa fungsi, yaitu : analisis pasar, segmentasi pasar, menetapkan pasar sasaran, penempatan pasar, dan perencanaan pemasaran. Sedangkan tujuan dari manajemen pemasaran adalah menciptakan *demand* atau permintaan, meningkatkan keuntungan, menciptakan pelanggan baru, memuaskan pelanggan, dan mencitrakan produk yang baik di mata publik.

Kaitan penelitian ini dengan teori manajemen pemasaran adalah dimana salah satu fungsi utama dari manajemen pemasaran adalah memuaskan konsumen atau pelanggan, dalam hal ini adalah wajib pajak hotel yang menerima pelayanan dari BPKAD Gianyar. Kepuasan wajib pajak akan tercipta dari dua elemen utama dari bauran pemasaran yaitu pelayanan yang berkualitas serta kapasitas pelaksana pelayanan jasa yang memadai, salah satunya disiplin yang tinggi. Pelayanan yang

berkualitas serta kedisiplinan pegawai dalam melayani akan menimbulkan pengalaman yang menyenangkan dan membekas di hati para wajib pajak, sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Wijaya (dalam Atik, 2013) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, empati keinginan dan harapan para pelanggan. Sementara menurut Supranto (2015:201), kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi tersebut memberi indikasi bahwa orientasi pemasaran telah bergeser dari *seller's market* menjadi *buyer's market*. Hal ini disebabkan adanya perubahan-perubahan: (1) perkembangan teknologi yang pesat, (2) persaingan bisnis yang semakin ketat, (3) pelanggan (nasabah) yang semakin terdidik, (4) adanya pergeseran pandangan mengenai kualitas.

Kotler dalam (Atik, 2013) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang terpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan

untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan (Tjiptono, 2016).

Kotler dan Keller (2016:213) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat dari produk atau pelayanan yang terpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan Handoko (2015:155) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran sampai sejauh mana produk atau jasa sesuai kebutuhan, empati keinginan dan harapan para pelanggan.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam bisnis jasa, sikap dan pelayanan dari *contact personal* merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan.

Sehubungan dengan peranan *contact personal* yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan, setiap perusahaan memerlukan *service excellence*. *Service excellent* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen yang memuaskan. Parasuraman (dalam Nasution, 2015:7) menyebutkan sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut.

- a. *Reliability*, mencakup konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi, perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- f. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- g. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada konsumen dalam

bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan konsumen.

- h. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan konsumen.
- i. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
- j. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
- k. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam perkembangan, sepuluh dimensi yang ada dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok menurut Parasuraman (dalam Nasution, 2015:7) yaitu sebagai berikut.

- a. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Tangibles* yang diberikan akan digunakan oleh konsumen-konsumen baru untuk mengevaluasi kualitas. *Tangibles* sering digunakan oleh perusahaan untuk mempertinggi citra mereka di mata konsumen.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa penyedia jasa harus dapat memenuhi janji mereka, agar konsumen tetap loyal terhadap jasa yang diberikannya.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para

konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan kepada perhatian dan kecepatan dalam menangani pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen. Selain itu, pada dimensi ini perilaku karyawansangat berpengaruh dalam membentuk persepsi konsumen terhadap *service quality*.

- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dimensi ini dapat menjadi sangat penting dan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap *service quality* apabila jasa yang diberikan beresiko tinggi. Oleh karena itu, dimensi ini sangat tergantung pada kemampuan karyawan dalam mengkomunikasikan kredibilitas mereka dan perusahaan, sehingga konsumen akan percaya dan yakin terhadap perusahaan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Memperlakukan dan melayani konsumen secara pribadi dan memandang konsumen sebagai individu yang unik dan istimewa adalah hal yang paling utama. Dengan demikian, konsumen akan merasadi perhatikan oleh perusahaan atau penyedia jasa.

2.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan tidaklah mudah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Tjiptono (2016:88) menyatakan bahwa faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa

Memberikan kualitas yang baik kepada konsumen, dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang konsumen yaitu dengan cara melakukan riset. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan dimana konsumen dibandingkan pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinantersebut.

2. Mengelola Harapan Pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada konsumen dengan maksud mereka terpicat yang dapat menjadi “bumerang” bagi perusahaan itu sendiri. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman, yaitu: *“Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi beri lebih dari yang dijanjikan.”*

3. Mengelola Bukti (*Evidence*) Kualitas Pelayanan

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi konsumen selama dan sesudah jasa diberikan. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik jasa, penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan jasa, laporan keuangan dan dapat pula menciptakan persepsi tertentu terhadap perusahaan jasa.

4. Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Memberikan bantuan kepada konsumen dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa. Konsumen yang lebih “terdidik” akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.

5. Mengembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai tradisi, prosedur dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar tercipta budaya kualitas yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. Menciptakan *Automating Quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Perlu dihindari adanya otomatisasi yang mencakup keseluruhan jasa.

7. Menindaklanjuti Jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para konsumen untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Melalui riset akan diperoleh informasi tentang kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dari sudut pandang konsumen yang memanfaatkan atau menggunakan jasa. Disiplin Kerja

2.3 Disiplin Kerja

2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Slamet (2017), disiplin adalah suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara obyektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi. Menurut Fathoni dalam J. Sumaki (2015) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan Norma – Norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya. Mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan Norma – Norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya.

Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap karyawan dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula. Karyawan yang disiplin dalam bekerja sejak berangkat, saat kerja dan saat pulang kerja serta sesuai aturan bekerja, biasanya akan memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis, dan bila melanggar akan ada sanksi atas pelanggarannya.

2.3.2 Tujuan Disiplin Kerja

Penerapan disiplin dalam kehidupan perusahaan ditunjukkan agar semua

karyawan yang ada dalam perusahaan bersedia dengan sukarela mematuhi dan menaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku dalam perusahaan itu tanpa paksaan. Apabila setiap orang dalam perusahaan itu dapat mengendalikan diri dan mematuhi semua norma-norma yang berlaku, maka hal ini dapat menjadi modal utama yang amat menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan, mematuhi peraturan berarti memberi dukungan positif pada perusahaan dalam melaksanakan program-program yang telah ditetapkan, sehingga akan lebih memudahkan tercapainya tujuan perusahaan Sinungan (2014:154).

Prapitayani (2017) menyebutkan bahwa ada dua tujuan pembinaan disiplin kerja yaitu: tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum pembinaan disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan. Sedangkan tujuan khusus pembinaan disiplin kerja antara lain:

- 1) Agar para tenaga kerja menaati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.
- 2) Dapat melaksanakan perkerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- 3) Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan perasaranan, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- 4) Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlakupada perusahaan.

- 5) Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang.

2.3.3 Indikator Disiplin Kerja

Adapun indikator disiplin kerja mengacu pada indikator disiplin kerja menurut Robbins (2014:182) sebagai berikut.

- 1) Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan karyawan pada jam kerja, karyawan melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar
- 2) Disiplin peraturan maupun tata tertib yang tertulis dan tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan baik seperti ketaatan karyawan dalam menggunakan kelengkapan pakaian seragam yang telah ditentukan organisasi atau perusahaan.
- 3) Disiplin tanggung jawab salah satu wujud tanggung jawab karyawan adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik-baiknya sehingga dapat menunjang kegiatan kantor berjalan dengan lancar. Serta adanya kesanggupandalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Luthans dalam Jatilaksono (2016), disiplin kerja dapat timbul dari diri sendiri dan dari perintah, sebagai berikut.

- 1) *Self discipline*

Disiplin ini timbul karena seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya dan telah menjadi bagian dari organisasi, sehingga orang akan tergugah hatinya untuk sadar dan secara sukarela mematuhi segala peraturan yang berlaku.

2) *Command discipline*

Dalam setiap organisasi, yang diinginkan pastilah jenis disiplin yang pertama, yaitu datang karena kesadaran dan keinsyafan. Akan tetapi kenyataan selalu menunjukkan bahwa disiplin itu lebih banyak disebabkan oleh adanya semacampaksaan dari luar.

2.4 Teori Kepuasan

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antaraapa yang diterima dan harapannya Umar (2015:65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama .sedangkan Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan

merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:

1. Taraf pertama : memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji.
2. Taraf kedua : memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
3. Taraf ketiga : melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.

Secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (advertising) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka peserta uji akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan peserta uji akan puas. Harapan peserta uji dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabat serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Mutu suatu jasa uji sertifikasi tergantung dari tingkat kepuasan peserta uji di dalam melaksanakan uji, bila dihubungkan dengan jasa uji sertifikasi, maka bermutu atau tidaknya perusahaan tersebut, tergantung kepada puas atau tidaknya para peserta uji.

2.4.4 Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction)

Secara defenitif dapat dikatakan bahwa Kepuasan Konsumen Basu Swastha, (2014:121) adalah: “Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan” dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya.

Kotler (2015:46) mendasarkan bahwa Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan merasa kecewa. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan parakonsumen yang merasa puas. Setiap orang atau organisasi (perusahaan) harus bekerja dengan konsumen internal dan eksternal untuk memenuhi kebutuhan mereka bekerjasama dengan pemasok internal dan eksternal demi terciptanya kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen (pengunjung) adalah ungkapan seseorang dalam memberikan nilai, atau mengoptimalkan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Zeithaml (dalam Rifki, 2015:13) ada tiga masalah yang dapat disimpulkan dari penilaian pelanggan terhadap jasa, yaitu: (1) kualitas layanan jasa lebih sulit dinilai oleh pengunjung (pelanggan) daripada kualitas barang; (2) pelanggan dalam menilai kualitas layanan jasa tidak hanya berdasar pada hasil suatu layanan, tetapi juga mempertimbangkan proses pemberian layanan; dan (3) satu-satunya kriteria

dalam mengevaluasi kualitas jasa hanya ditentukan oleh pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari pelanggan atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antaraharapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya atau mengalaminya. Dengan kata lain, jika konsumen merasa apa yang ia peroleh lebih rendah dari yang diharapkannya (negatif diskonfirmasi) maka konsumen tersebut tidak puas. Jika yang diperoleh konsumen melebihi apa yang ia harapkan (positif diskonfirmasi) maka konsumen akan puas, sedangkan pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan netral.

Kotler (dalam Rifki, 2015:8) mengatakan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, *customer hot lines*, mempekerjakan petugas pengumpulan pendapat atau keluhan untuk pelanggan, sehingga pelanggan leluasa menyampaikan keluhan maupun saran.

2. Survey kepuasan konsumen

Metode survey dilakukan perusahaan melalui kuesioner, telepon, e-mail, fax atau dengan wawancara langsung, melalui metode ini maka perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen.

3. *Ghost Shopping*

Perusahaan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai konsumen perusahaan dan pesaing, kemudian mereka melaporkan hasil yang mereka dapat.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode yang terakhir adalah metode *lost customer analysis*, cara kerja metode ini adalah dengan menghubungi mantan konsumen untuk menanyakan alasan mereka berhenti membeli dan pindah ke produk pesaing sehingga perusahaan dapat mengambil kebijakan perbaikan.

Teknik pengumpulan kepuasan konsumen masih terus mengalami perkembangan. Sampai saat ini belum ada kesepakatan mengenai bagaimana mengukur kepuasan konsumen, oleh karena itu terdapat cukup banyak variasi teknik pengukuran tingkat kepuasan, mulai dari yang sangat sederhana hingga yang sangat kompleks

2.1. Penelitian Sebelumnya

| No. | Penulis dan Tahun | Judul Penelitian | Variabel dan Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|-------------------------|---|--|--|
| 1 | Ahmad Nurhidayat (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat. | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif dan signifikan |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|---|--|
| | | | | terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. |
| 2 | Richa Rochmani (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri | Variabel bebas (X) Kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pasien Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri | Hasil penelitian ini adalah (1) Variabel kualitas pelayanan (X1) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK dengan nilai probabilitas b1 adalah 0,344. (2) Variabel disiplin pegawai (X2) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK dengan nilai probabilitas b2 sebesar 0,300. |
| 3 | Sintia Patue (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat. | Hasil penelitian membuktikan bahwa nilai F-test adalah $87,775 > 3,12$. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Adapun besarnya koefisien determinasi variabel secara simultan (r^2) diperoleh 70,1%, sedangkan sisanya sebesar 29.9% yang merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil Uji-T-test membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Sedangkan variabel disiplin kerja menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,025 < 0,05$). Dapat diketahui bahwa</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | | | | <p>kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan masyarakat, maka Kantor Capil Kota Gorontalo perlu mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga. Sedangkan disiplin kerja menunjukkan pengaruh yang lebih kecil terhadap kepuasan masyarakat, maka untuk masa akan datang Kantor Capil Kota Gorontalo perlu memperhatikan dan meningkatkan disiplin pegawai agar kepuasan masyarakat yang dilayani terjaga.</p> |
| 4 | Ajeng Hasna Nabila ¹ & Mardianti ² (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah | <p>Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai</p> <p>Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah</p> | <p>(1) Hasil uji hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai t hitung sebesar 6,914 lebih besar dari ttabel 1,984 ($6,914 > 1,984$), dan Signifikansi sebesar 0,000 lebih</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), yang berarti kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan. Hipotesis 1 yang menganalisa maka “Kualitas Pelayanan Berdampak Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan” berarti diterima;</p> <p>(2) Hasil uji hipotesis untuk variabel disiplin kerja diperoleh nilai t hitung sebesar 3,405 lebih besar dari t tabel 1,984 ($3,405 > 1,984$), dan Signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), yang berarti disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Disiplin Kerja Berdampak Signifikan Terhadap Kepuasan</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------|--|--|--|
| | | | | Konsumen” berarti diterima |
| 5 | Jayid Zidan (2021) | Pelayanan Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi | (X) Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi | a. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Muara Bakti terdapat pengaruh positif dan signifikan. Diketahui nilai terhitung pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat lebih besar dari tabel yaitu 2,750 dan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus penentuan nilai distribusi tabel sebesar 2,007. b. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial antara variabel disiplin kerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh positif |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>dan signifikan. Dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan, nilai hitung variabel disiplin kerja perangkat desa sebesar 4,736 yang artinya lebih besar dari t tabel.</p> <p>c. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Muara Bakti, diketahui nilai f hitung sebesar 22,100 dan nilai f tabel sebesar 3,17 artinya nilai f hitung lebih besar dari f tabel. Nilai koefisien determinasi variable kualitas pelayanan dan disiplin kerja perangkat desa terhadap kepuasan masyarakat Desa Muara Bakti sebesar 0,459 yang berarti kedua</p> |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|---|
| | | | | variabel pada penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 45,9%. |
| 6 | Fitri Mareta & Ajeng Hasna Nabila | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Btpn Syariah | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Pegawai Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah Bank Btpn Syariah | Berdasarkan hasil penelitian maka kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan kontribusi wawasan kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan standar kualitas pelayan. Penelitian selanjutnya diharap mendapat mengambil sampel lebih dari 1 kantor cabang dengan jumlah responden yang lebih besar. Sehingga data yang digunakan semakin valid dan reliabel. |
| 7 | M. Andayani (2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplinan Variabel Terikat (Y) | Berdasarkan hasil pengujian diperoleh koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,297, |

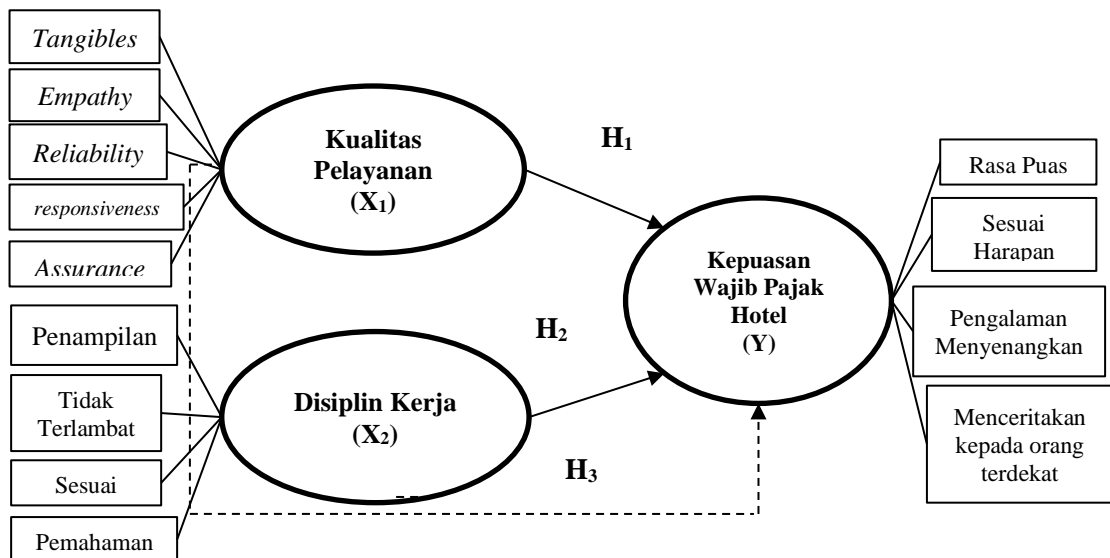
| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | | Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat | <p>disiplin kerja pegawai (X2) sebesar 0,296, dan nilai konstanta sebesar 13,162, sehingga persamaan regresi untuk penelitian ini adalah: $Y = 13,162 + 0,297 X1 + 0,296 X2$.</p> <p>Dari hasil uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X1) t hitung 2,891 > t tabel 2,002 atau dan taraf signifikan 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Dan dari hasil uji parsial (uji t) variabel disiplin kerja karyawan (X2) t hitung 2,980 > t tabel 2,002 dan tingkat signifikan 0,004 artinya disiplin kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).</p> |
| 8 | Ibrahim Adam & I Made Sumartana (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tinggi, terlihat |

| | | | | |
|---|---------------|---|--|--|
| | | | Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah | dari nilai R square sebesar 0,521 (52,1%) dan sisanya 47,9% disumbangkan faktor lain yang tidak diteliti. |
| 9 | Suroyo (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen Terhadap Kepuasan dan Prestasi Belajar Taruna Politeknik Pelayaran Sorong | Variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan Akademik dan Kedisiplinan Dosen Variabel Terikat (Y) | kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai t-statistik: <i>tangible</i> (2,082), <i>reliability</i> (2,347) dan <i>empathy</i> (5,301) sehingga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan taruna. Sedangkan nilai t-statistik <i>responsiveness</i> (1,089) dan <i>assurance</i> (1,736) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan taruna. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan taruna adalah layanan <i>empathy</i> . Hasil penelitian ditemukan bahwa |

| | | | | |
|----|-------------------------|--|---|--|
| | | | | <p>pelayanan akademik yaitu <i>reliability</i> nilai t-statistiknya sebesar 2,126 berpengaruh signifikan terhadap prestasi belajar, sedangkan nilai t-statistik <i>tangible</i> (0,649), <i>responsiveness</i> (0,902), <i>assurance</i> (0,257) dan <i>empathy</i> (1,048) berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi</p> |
| 10 | Zuraidah Siregar (2018) | Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang | <p>Variabel bebas (X) Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja</p> <p>Variabel Terikat (Y) Kepuasan Kerja</p> | <p>Kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara parsial ($X_1=0,602$), ($X_2=0,174$) terhadap kepuasan kerja. Secara simultan variabel kompetensi dan disiplin kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara positif dan signifikan dengan nilai ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$) terhadap kepuasan kerja perawat pada RS. Muhammadiyah Palembang</p> |

2.5 Kerangka Teoritis dan Hopotesis

Berdasarkan konsep dan landasan teori yang telah diuraikan pada uraian sebelumnya maka pada tahap selanjutnya dapat dijelaskan mengenai teoritis yang dapat disusun sebagaimana Gambar 2.1. berikut.



Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis

Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti, 2022

Berdasarkan uraian kerangka teoritis dan hasil kajian emperis diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel.

H2: Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel.

H3: Kualitas pelayanan dan disiplin kerja mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak hotel.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian

Adapun yang menjadi Tempat Penelitian ini adalah Badan Pengelolaan Keuangann Aset Daerah Kabupaten Gianyar, yang beralamat di Jalan Ciung Wanara No.16 Gianyar - Bali.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari semua elemen yang iliki sejumlah karakteristik umum, terdiri atas himpunan untuk tujuan penelitian pemasaran (Sugiono, 2017:117). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah hotel di kabupaten Gianyar.

3.2.2 Metode Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, simpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2017:117). Ghozali (2016:118) menyatakan untuk memperoleh hasil ukuran sampel yang baik dari populasi yang tidakdiketahui jumlahnya, maka responden yang diambil untuk mengisi kuesioner dapat ditentukan berkisar antara 5-10 kali jumlah indikator yang diteliti. Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 indikator, sehingga jumlah sampel

minimum dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 dan sampel maksimumnya sebanyak 130. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak $5 \times 13 = 65$.

Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, yaitu teknik sampling dimana peneliti mengambil sampel ke villa-villa dan hotel-hotel di Kabupaten Gianyar secara acak yang bersedia mengisi kuesioner hingga jumlahnya mencapai 65.

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Variabel terikat atau dependent variabel

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelayanan.

2. Variabel bebas atau independent variabel

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2017:39).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan Displin Kerja.

3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya

agar dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, sehingga harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Secara keseluruhan, penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dapat dilihat dalam Tabel 3.1. sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

| Variabel | Definisi | Dimensi | Indikator | Kepustakaan |
|---|--|---|---|---------------|
| Independen: Kualitas pelayanan (X ₁) | Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atastingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan | Bukti fisik (<i>tangibles</i>) Empati (<i>empathy</i>) Keandalan (<i>reliability</i>) Daya tanggap (<i>responsive-ness</i>) Jaminan | 1. Kebersihan dan kerapian fasilitas pelayanan BPKAD. 2. Perhatian secara personal oleh karyawan BPKAD seperti membantu wajib pajak jika menemui kendala. 3. Kemampuan karyawan BPKAD dalam memberikan pelayanan yang akurat. 4. Kemampuan karyawan BPKAD dalam memberikat pelayanan yang cepat 5. Kompetensi | Kotler (2016) |

| | | | | |
|------------------------------------|---|----------------------|--|----------------|
| | | (<i>assurance</i>) | kemampuan karyawan BPKAD terjamin dalam bidang pelayanan pajak | |
| Disiplin Kerja(X ₂) | Suatu sikap menghormati , menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dalam melayani wajib pajak (pengusaha hotel) | Disiplin Kerja | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan karyawan BPKAD rapi saat memberikan pelayanan 2. Tidak terlihat ada karyawan BPKAD yang terlambat dalam memberikan pelayanan 3. Karyawan BPKAD memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP 4. Karyawan paham betul akan tugasnya terkait pembayaran pajak | Robbins (2014) |
| Dependent: Kepuasan pengunjung (Y) | Ungkapan seseorang dalam memberikan nilai, atau mengoptimalkan nilai yang dirasakan dan diharapkan seseorang terhadap | Kepuasan pengunjung | <ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa puas wajib pajak (pengusaha hotel) saat menerima pelayanan pembayaran pajak di BPKAD. 2. Kinerja pelayanan BPKAD sesuai harapan wajib | |

| | | | | |
|--|------------------------|--|---|-----------------|
| | suatu produk atau jasa | | pajak (pengusaha hotel). 3. Pengalaman yang menyenangkan saat membayar pajak di BPKAD. Menceritakn kepada orang terdekat tentang pengalaman baik saat melakukan pembayaran pajak di BPKAD. | Tjiptono (2015) |
|--|------------------------|--|---|-----------------|

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya langsung, diamati, dicatat, untuk pertama kalinya oleh peneliti mengenai pendapat konsumen yang akan dianalisis berdasarkan daftar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam kuisisioner yang dibagikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan mengumpulkan data informasi dari pihak lain yang telah mengumpulkan data tersebut seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, landasan teoritis, dan buku-buku yang berkaitan dengan

pembahasan masalah ini atau dari informasi-informasi lain yang relevandengan pembahasan yang dibahas.

3.5 Jenis Data

Jenis data untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bukan merupakan angka dan tidak dapat dihitung yang mempunyai kaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti sejarah singkat perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka atau data yang dapat dihitung seperti data tanggapan responden terhadap kuisisioner yang diberikan, jumlah sampel responden, dan lain-lain.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut.

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh data dengan melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan/ Pernyataan yang terstruktur yang telah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden yang telah dipilih dan

dipergunakan untuk memperoleh data responden. Melalui kuisisioner maka akan diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survey dan dapat memperoleh informasi seakurat mungkin. Jawaban dari kuesioner selanjutnya diubah ke dalam bentuk angka berdasarkan skala yang ditentukan. Menurut Sugiyono (2017:120), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang obyek dari mulai sangat negatif hingga sangat positif dengan lima alternatif jawaban yang diberi skor sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan skor 4
- b. Jawaban Setuju (S) diberikan skor 3
- c. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberikan skor 2
- d. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberikan skor 1

$$Rumusan (Interval Kelas) = \frac{R (Range)}{K (Jumlah Klasifikasi)}$$

Keterangan:

R = Selisih antara nilai tertinggi dan nilai terendah 4-1 = 3
 K = Jumlah klasifikasi = 4

Perhitungan:

$$C (Interval Kelas) = \frac{3}{4} = 0,75$$

Sugiyono (2005:241), untuk mengetahui penilaian karyawan mengenai apakah sangat setuju atau tidak dapat digunakan rata-rata skor yang dibagi menjadi empat klasifikasi dengan kriteria sebagai berikut.

Skor 1,00 - 1,75 : Sangat tidak baik

Skor 1,76 - 2,50 : Tidak baik

Skor 2,51 – 3,25 : Baik

Skor 3,26 -4,00 : Sangat baik

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. (Sugiyono, 2017:225). Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan dengan kata yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Data yang valid adalah data yang memiliki nilai koefisien korelasi r -hitung $>$ r -tabel.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:216). Dalam mengukur reliabilitas, digunakan uji statistik *cronbach's alpha*. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang

tidak berbeda. Data dikatakan reliabel apabila *memiliki cronbach's alpha* $> 0,700$.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Adapun salah satu statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif untuk menjawab rumusan masalah deskriptif yang telah disusun. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil (Sugiyono, 2017:232). Data yang dibahas secara deskriptif pada penelitian ini adalah penilaian masing-masing responden terhadap variabel penelitian dengan melihat frekuensi dan tendensentral yaitu nilai rata-rata atau *mean*.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Metode analisis data yang digunakan adalah model analisis regresi linier sederhana dengan bantuan software *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Untuk menghasilkan suatu model yang baik, analisis regresi memerlukan pengujian asumsi klasik sebelum melakukan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik yang dilakukan pada regresi linear berganda non-*timeseries* meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas (Sugiyono, 2017:321).

1. Uji Normalitas

Sugiyono (2017:355) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual yang normal atau mendekati normal. Uji yang dapat digunakan adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi (*Asymp.sig.*) diatas 0,05 (Sugiyono, 2017:355).

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013:105). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Untuk pengambilan keputusan dalam menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan kriteria sebagai berikut.

- a. Jika nilai $VIF > 10$ atau jika nilai $tolerance < 0,1$ maka ada multikolinearitas dalam model regresi.
- b. Jika nilai $VIF < 10$ atau jika nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak ada multikolinearitas dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heterokedastisitas atau mempunyai varian yang homogen. Uji yang dapat digunakan adalah uji *Glejser*. Jika tingkat signifikansi berada di atas 0,05

maka suatu model regresi dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas (Sugiyono, 2017:297).

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1 , X_2) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Ghozali, 2016:82). Bentuk umumnya jika disesuaikan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$\text{Kepuasan Wajib Pajak} = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

| | | |
|---------------|---|--------------------|
| α | : | konstanta |
| b_1 - b_2 | : | koefisien regresi |
| X_1 | : | Kualitas Pelayanan |
| X_2 | : | Disiplin Kerja |
| e | : | <i>error</i> |

3.8.4 Uji Kelayakan Model

Dalam analisis regresi berganda diamati *goodness of fit* (uji kecocokan) dengan melihat koefisien determinasi (R^2), uji parsial (t-test), dan uji simultan (F-test), dengan penjelasan sebagai berikut.

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menurut Sugiyono (2017:304) adalah besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam

bentuk persen (menunjukkan seberapa besar persentase keragaman Y yang dapat dijelaskan oleh keragaman X), atau dengan kata lain seberapa besar X dapat memberikan kontribusi terhadap Y. Berdasarkan pengertian diatas, maka koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total dari variabel tak bebas yang dapat diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas dihitungkan koefisien determinasi dengan asumsi dasar faktor-faktor lain di luar variabel dianggap tetap atau konstan. Koefisien determinasi dapat di ukur dengan melihat nilai *R Square*, namun karena variabel dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu, maka digunakanlah nilai *Adjusted R square*. Hal tersebut karena nilai *R square* menjadi bias jika variabel bebas berjumlah lebih dari satu (Sugiyono, 2017:320).

2) Uji Hipotesis Parsial (uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%). Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat signifikansi yang digunakan maka kita menerima hipotesis alternatif atau H_a dan menolak H_0 , yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Uji-t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya (Ghozali, 2016:277). Langkah- langkah uji-t untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut.

a) Merumuskan hipotesis.

H_0 : $b_i = 0$, artinya variabel bebas secara parsial tidak memberikan

pengaruh terhadap variabel terikat.

$H_i: b_i, \neq 0$, artinya variabel bebas secara parsial memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

- b) Menetapkan besarnya *level of significance* sebesar 0,05.
- c) Mengambil Keputusan (dengan nilai signifikansi).
 - Jika nilai signifikansi $t >$ dari pada 0,05, maka H_0 diterima dan H_i ditolak.
 - Jika nilai signifikansi $t <$ dari pada 0,05, maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

3) Uji Simultan (uji-F)

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%). Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat signifikansi yang digunakan maka kita menerima hipotesis alternatif atau H_a dan menolak H_0 , yang menyatakan bahwa seluruh variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Langkah-langkah uji-t untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut.

- a) Merumuskan hipotesis.

$H_0: b_1, b_2 = 0$, artinya variabel bebas secara simultan tidak memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

$H_i: b_1, b_2, \neq 0$, artinya variabel bebas secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

- b) Menetapkan besarnya *level of significance* sebesar 0,05.
- c) Mengambil Keputusan (dengan nilai signifikansi).
- Jika nilai signifikansi $F >$ dari pada 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
 - Jika nilai signifikansi $F <$ dari pada 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum BPKAD Kabupaten Gianyar

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) adalah salah satu dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilingkungan Daerah Kabupaten Gianyar yang dikepalai oleh seorang Kepala Badan dengan dibantu oleh satu Sekretaris Badan dengan dibantu oleh 3 (tiga) Kasubbag, 6 (enam) bidang masing-masing, yang merupakan sebuah regulasi dan produk peraturan perundang-undangan sehingga terjadilah perubahan struktur organisasi baru Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan peraturan daerah Nomor 5 tahun 2016. Tugas dan Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) sebagaimana dalam Peraturan Bupati Gianyar Nomor 92 tahun 2016 adalah sebagai berikut.

1. Kedudukan

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah merupakan unsur penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah di pimpin oleh Kepala Badan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati.

2. Tugas

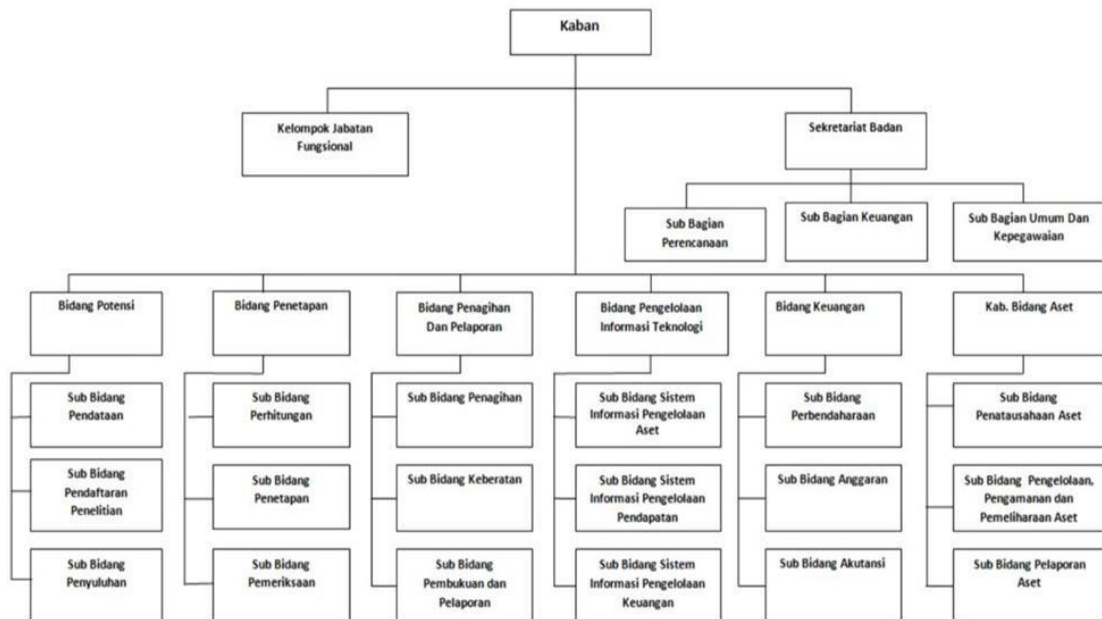
Tugas BPKAD Kabupaten Gianyar adalah tertuang dalam pasal 3 peraturan Bupati Gianyar Nomor 92 Tahun 2016 adalah: “Menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah untuk membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah”.

3. Fungsi

Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah, penyusunan norma, standar, prosedur dan kreteria di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah, pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah, pelaksanaan administrasi badan, dan pelaksanaan fungsi lainnya yang di berikan oleh Bupati.

4.1.2 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Gianyar

Adapun struktur organisasi yang digunakan BPKAD Kabupaten Gianyar adalah struktur organisasi garis. Dimana dalam pelaksanaanya, semua wewenang datangnya dari atas. Kekuasaan dan tanggung jawab pada organisasi bercabang tiap-tiap tingkat, mulai dari pemimpin pada perusahaan, kepala bagian, sub bagian. Stuktur organisasi BPKAD Kabupaten Gianyar disajikan pada Gambar 4.1 berikut.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPKAD Kabupaten Gianyar

Sumber: BPKAD Kabupaten Gianyar 2022

Tugas dan fungsi pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar Sebagaimana struktur organisasi di atas masing-masing adalah sebagai berikut:

1. Kepala Badan mempunyai tugas pokok dan fungsi:
 - a. Perumusan kebijakan dibidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.
 - b. Pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.
 - c. Penyusunan norma, standar prosedur dan kriteria di pengelolaan keuangandan aset daerah.
 - d. Pemberian bimbingan teknis dan sepervisi di bidang pengelolaan keuangandan aset daerah.

- e. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengelolaan keuangan dan asset daerah.
 - f. Pelaksanaan administrasi badan.
 - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati.
2. Sekretariat Badan mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas.
 - b. Pembinaan dan pemberi dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di Badan dan menyelenggarakan.
 - c. Koordinasi kegiatan.
 - d. Penyusunan rencana, program, dan anggaran badan.
 - e. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumahtanggan, kerjasama, hubungan masyarakat, arsip dan dokumentasi badan.
 - f. Koordinasi dan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria kegiatan badan.
 - g. Penyelenggaraan pengelolaan barang milik daerah, milik negara dan layanan pengadaan barang/jasa.
 - h. Pelaksanaan administrasi Sekretariat Badan.
 - i. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan program, kegiatan dan anggaran Badan dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan. Sekretaris Badan membawahi 3 sub bagian yaitu:

1. Sub Bagian Perencanaan

Mempunyai tugas koordinasi dan menyusun rencana, program,

anggaran, indikator kinerja utama, pemantauan dan evaluasi, serta penyusun laporan Badan. Dalam melaksanakan tugas bagian perencanaan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis Badan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi, penyusunan perubahan rencana, program dan anggaran Badan.
- c. Penyiapan bahan dan koordinasi penyusunan indikator kinerja utama Badan.
- d. Penyiapan bahan koordinasi pemantauan, evaluasi pengendalian pelaksanaan rencana, program dan anggaran badan.
- e. Penyiapan bahan koordinasi, penyusunan laporan, pelaksanaan rencana, program, anggaran dan akuntabilitas kinerja Badan.
- f. Pelaksanaan administrasi Sub bagian Perencanaan.
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris Badan.

2. Sub. Bagian Keuangan

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan, barang milik daerah dan milik negara dan layanan pengadaan barang/jasa di Badan. Dalam melaksanakan tugas bagian keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan koordinasi, pengelolaan tata laksana keuangan, pengelolaan akuntansi urusan perbendaharaan, dan pelaporan keuangan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi dan pengelolaan layanan pengadaan barang/jasa;

- c. Penyiapan bahan koordinasi pengelolaan barang milik daerah dan barang milik negara.
 - d. Penyiapan bahan koordinasi, pemantauan evaluasi penerimaan dan pelaporan keuangan.
 - e. Penyiapan bahan koodinasi, pengelolaan perbendaharaan dan penyelesaian kerugian daerah.
 - f. Pelaksanaan administrasi Sub Bagian Keuangan; dan
 - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Sekretaris Badan.
3. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan urusan ketatausahaan, kerumah tanggan, arsip, dokumentasi dan kepegawaian di Badan. Dalam melaksanakan tugas Bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan urusan tata usaha, kearsipan, dandokumentasi Badan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan urusan kerumahtanggaan danperlengkapan Badan.
- c. Penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan analisis pendapat umum, pemberitaanmedia masa, dan pengelolaan media sosial.
- d. Penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan pengembangan dan peningkatankompetensi pegawai.
- e. Penyiapan bahan koordinasi, mutasi pegawai, analisis jabatan, analisis kinerjaorganisasi, administrasi jabatan fungsional, organisasi dan tata laksana Badan

- f. Pelaksanaan administrasi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan

Dalam penelitian ini adapun hasil dan pembahasan dari analisis data yang telah di uji oleh peneliti menggunakan SPSS 26 sebagai berikut.

4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner, dengan obyek penelitian adalah wajib pajak berupa hotel-hotel dan villa-villa yang berada di kabupaten Gianyar yang telah merasakan pelayanan pembayaran pajak khususnya di BPKAD Kabupaten Gianyar. Waktu penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 26 Juni 2022 sampai dengan 6 Juli 2022. Penyebaran kuesioner ini dilakukan langsung ke hotel dan villa yang berada di Kabupaten Gianyar. Kuesioner yang disebar sebanyak 65 responden. Data Presentase penyebaran dan pengembalian kuesioner disajikan dalam bentuk Tabel 4.1. sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Data Persentase Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

| Kuesioner | Jumlah |
|--|--------|
| Kuesioner yang disebar | 65 |
| Kuesioner yang tidak kembali | - |
| Kuesioner yang kembali | 65 |
| Tingkat pengembalian (<i>response rate</i>) $\frac{\text{Kuesioner yang diolah}}{\text{Kuesioner yang disebar}} \times 100\%$ | 100% |
| Tingkat pengembalian yang digunakan (<i>usable response rate</i>) $\frac{\text{Kuesioner yang diolah}}{\text{Kuesioner yang disebar}} \times 100\%$ | 100% |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa kuesioner yang disebar adalah 65 buah, dimana

65 kuesioner disebar langsung ke objek penelitian. Kuesioner yang kembali adalah sebanyak 65 kuesioner (100%) dan seluruhnya diisi dengan lengkap, sehingga semua kuesioner digunakan sebagai data penelitian yaitu 65 (100%) kuesioner.

4.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan profil dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini. Profil responden terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Pengukuran diperoleh melalui pengolahan data lapangan dengan bantuan kuesioner yang telah disebar, dengan rincian pada Tabel 4.2. sebagai berikut.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden

| No | Keterangan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Jenis Kelamin | | |
| | a) Laki- laki | 47 | 72% |
| | b) Perempuan | 18 | 28% |
| | Total | 65 | 100% |
| 2. | Umur | | |
| | a) 17 – 24 Tahun | 4 | 6% |
| | b) 25 – 34 Tahun | 18 | 28% |
| | c) 35 – 44 Tahun | 32 | 49% |
| | d) 45 – 54 Tahun | 8 | 12% |
| | e) > 54 Tahun | 3 | 5% |
| | Total | 65 | 100% |
| 3. | Pendidikan Terakhir | | |
| | a) SMP/Sederajat | 2 | 3% |
| | b) SMA/Sederajat | 18 | 28% |
| | c) S1/Sederajat | 32 | 49% |
| | d) Lain-Lain | 13 | 20% |
| | Total | 65 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Data karakteristik responden pada Tabel 4.2 meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan jumlah kunjungan yang diuraikan sebagai berikut.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 3Karakteristik Responden Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|-------|---------------|------------------|----------------|
| 1 | Laki – Laki | 47 | 65% |
| 2 | Perempuan | 18 | 35% |
| Total | | 65 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2022

Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang atau 60% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang atau 40%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai pengurus pajak di masing- masing hotel atau villa yang menjadi responden didominasi oleh laki-laki.

2. Karakteristik responden berdasarkan umur.

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Jenis Umur

| No | Umur | Jumlah Responden | Persentase(%) |
|-------|---------------|------------------|---------------|
| 1 | 17 - 24 Tahun | 4 | 6% |
| 2 | 25 - 34 Tahun | 18 | 28% |
| 3 | 35 - 44 Tahun | 32 | 49% |
| 4 | 45 - 54 Tahun | 8 | 12% |
| 5 | > 54 Tahun | 3 | 5% |
| Total | | 65 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Jumlah responden tertinggi adalah dengan kategori umur 35 – 44 tahun yaitu sebanyak 32 orang atau 49%, dan diikuti oleh kategori umur 25 – 34 tahun sebanyak 18 orang atau 28%, umur 45 – 54 tahun sebanyak 8 orang atau 12%, umur 17 – 24

tahun 4 orang atau 6%, dan yang paling sedikit mendominasi umur >54 tahun atau 3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah berada pada usia yang matang namun masih produktif.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Jenis Pendidikan Terakhir

| No | Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|-------|---------------------|------------------|----------------|
| 1 | SD | 0 | 0% |
| 2 | SMP/Sederajat | 2 | 3% |
| 3 | SMA/Sederajat | 18 | 28% |
| 4 | S1/Sederajat | 32 | 49% |
| 5 | Lain – Lain | 13 | 20% |
| Total | | 65 | 100% |

Sumber: Data Primer diolah 2022

Jumlah responden tertinggi berdasarkan pendidikan terakhir adalah yang telah menempuh pendidikan S1/ sederajat sebanyak 32 orang atau 49%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pendidikan yang tinggi karena sebagian besar pendidikan terakhir responden merupakan lulusan S1/ sederajat.

4.2.3 Uji Instrumen Penelitian

Sugiyono (2017:172) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen-instrumen dalam bidang sosial walaupun telah teruji validitas dan reliabilitasnya, tetapi bila digunakan di tempat tertentu belum tentu tepat dan mungkin tidak valid dan reliabel lagi. Penelitian ini menggunakan sumber data yang didapat melalui kuesioner dan merupakan penelitian pertama terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak Hotel di BPKAD Gianyar. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian berupa uji validitas

serta uji reliabilitas untuk mengetahui keabsahan data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut.

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017:198). Uji validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan skor total seluruh item pernyataan/pertanyaan. Jika korelasi antara masing-masing skor butir pernyataan/pertanyaan terhadap total skor butir-butir pernyataan/pertanyaan menunjukkan nilai koefisien korelasi (*pearson correlation*) lebih besar dari nilai r-tabelnya, maka masing-masing butir pernyataan/pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2016:52). Nilai r-tabel ditentukan dengan melihat nilai $df-r = N-2$ sehingga nilai $df-r$ adalah $65-2=63$ dengan derajat signifikansi 0,05 uji satu arah (positif) dan ditemukan nilai r-tabel adalah sebesar 0,206 (Lampiran 3). Hasil uji validitas penelitian ini selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Instrumen | Pearson Corelationr- Hitung | r-Tabel | Keterangan |
|----|---|------------------|-----------------------------------|---------|------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X ₁) | X _{1.1} | 0,932 | 0,206 | Valid |
| | | X _{1.2} | 0,928 | 0,206 | Valid |
| | | X _{1.3} | 0,805 | 0,206 | Valid |
| | | X _{1.4} | 0,845 | 0,206 | Valid |
| | | X _{1.5} | 0,945 | 0,206 | Valid |
| 2 | Disiplin Kerja(X ₂) | X _{2.1} | 0,964 | 0,206 | Valid |
| | | X _{2.2} | 0,961 | 0,206 | Valid |
| | | X _{2.3} | 0,935 | 0,206 | Valid |
| | | X _{2.4} | 0,934 | 0,206 | Valid |

| | | | | | |
|---|--------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| 3 | Kepuasan Wajib Pajak (Y) | Y _{1.1} | 0,889 | 0,206 | Valid |
| | | Y _{1.2} | 0,897 | 0,206 | Valid |
| | | Y _{1.3} | 0,868 | 0,206 | Valid |
| | | Y _{1.4} | 0,904 | 0,206 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 4)

Berdasarkan hasil uji instrument dengan penyebaran kuesioner pada 65 orang responden, maka seperti pada Tabel 4.6. dapat dilihat bahwa seluruh indikator variabel pada penelitian ini yaitu kualitas, disiplin kerja dan kepuasan memiliki nilai *pearson corelation* (r-hitung) lebih dari 0,206 (r-tabel). Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen pada penelitian ini telah memenuhi syarat validitas atau dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas atau keandalan instrumen menunjukkan sejauh mana keandalan suatu pengukuran kembali terhadap gejala yang sama Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dan menghasilkan data atau jawaban yang sama atau mendekati Instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi apabila memiliki *cronbach's alpha* > 0,700 Hasil uji reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.7. sebagai berikut.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> Hitung | <i>Cut-Off</i> | Tingkat Reliabilitas |
|----|--------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------------|
| 1 | Kualitas Pelayanan (X ₁) | 0,935 | 0,700 | Tinggi |
| 2 | Disiplin Kerja (X ₂) | 0,961 | 0,700 | Tinggi |

| | | | | |
|---|-------------|-------|-------|--------|
| 3 | Kepuasan(Y) | 0,912 | 0,700 | Tinggi |
|---|-------------|-------|-------|--------|

Sumber: Data diolah (Lampiran 4)

Hasil uji realibilitas instrumen pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,700. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen-instrumen variabel pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau dapat dinyatakan reliabel.

4.2.4 Analisis Statistik Deskriptif

Skor jawaban yang diperoleh selanjutnya didistribusikan berdasarkan indikator-indikatornya sehingga dapat dideskripsikan distribusi jawabannya dengan menggunakan rumus kelas interval. Deskripsi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan, disiplin kerja serta kepuasan wajib pajak adalah pendapat atau penilaian setiap responden terhadap 3 variabel yang diukur dengan 13 indikator yang telah dijadikan pernyataan dalam kuesioner. Rumus kelas interval adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 p \text{ (kelas interval)} &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}} \\
 &= \frac{3}{4} \\
 &= 0,75
 \end{aligned}$$

Keterangan :

Banyak kelas = 4 kelas

Rentang = skor terbesar – skor terkecil

$$= 4 - 1$$

$$= 3$$

Berdasarkan nilai kelas interval, maka diperoleh batas-batas klasifikasi

(kriteria) dengan kategori penilaian sebagai berikut.

Sangat Baik = 3.26– 4.00

Baik = 2.51 – 3.25

Tidak Baik = 1.76– 2.50

Sangat Tidak Baik = 1.00 – 1.75

1. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.8. berikut.

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

| No | Indikator | Skor Jawaban | | | | Total Skor | Rata-rata | Kategori Penilaian |
|--|--|--------------|----|----|---|------------|-------------|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Kebersihan dan kerapian fasilitas (X _{1.1}) | 14 | 30 | 19 | 2 | 139 | 2,14 | TidakBaik |
| 2 | Karyawan membantu wajib pajak jika menemui kendala (X _{1.2}) | 12 | 26 | 23 | 4 | 149 | 2,29 | TidakBaik |
| 3 | Karyawan memberikan pelayanan secara akurat (X _{1.3}) | 5 | 28 | 30 | 2 | 159 | 2,45 | TidakBaik |
| 4 | Karyawan memberikan pelayanan secepat (X _{1.4}) | 8 | 32 | 23 | 2 | 149 | 2,29 | TidakBaik |
| 5 | Kompetensi (kemampuan) setiap karyawan terjamin dalam bidang pelayanan pajak (X _{1.5}) | 14 | 30 | 21 | - | 137 | 2,11 | TidakBaik |
| Rata-rata Skor Kualitas Pelayanan | | | | | | 147 | 2,26 | TidakBaik |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 5)

Tabel 4.8. menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jawaban responden dari 5 instrumen variabel kualitas pelayanan tergolong dalam kategori tidak baik dengan rata-rata skor 2,26. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa pelayanan yang diberikan BPKAD Gianyar selama mereka melakukan pengurusan pajak masih kurang maksimal. Kompetensi (kemampuan) setiap karyawan terjamin dalam bidang pelayanan pajak merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,11 yang berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa kemampuan karyawan dalam bidang pelayanan pajak adalah yang paling kurang memenuhi standar dibandingkan indikator lainnya. Karyawan memberikan pelayanan secara akurat selanjutnya menjadi indikator dengan nilai tertinggi sebesar 2,45 namun masih berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa keakuratan karyawan pada BPKAD dalam melayani wajib pajak hotel sudah cukup akurat, namun masih diperlukan banyak peningkatan lagi untuk kedepannya.

2. Statistik Deskriptif Disiplin Kerja

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai disiplin kerja dapat dilihat pada Tabel 4.9. berikut.

Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Disiplin Kerja

| No | Indikator | Skor Jawaban | | | | Total Skor | Rata-rata | Kategori Penilaian |
|----|--|--------------|----|----|---|------------|-----------|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Penampilan karyawan rapi (X _{2.1}) | 21 | 20 | 24 | - | 133 | 2,05 | Tidak Baik |

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|----|----|----|---|------------|-------------|-------------------|
| 2 | Karyawan tidak ada yang terlihat terlambat (X _{2.2}) | 17 | 25 | 23 | - | 136 | 2,09 | TidakBaik |
| 3 | Karyawan memberikan pelayanan sesuai SOP (X _{2.3}) | 26 | 14 | 23 | 2 | 131 | 2,02 | Tidak Baik |
| 4 | Karyawan paham betul akan tugasnya (X _{2.4}) | 15 | 27 | 19 | 4 | 142 | 2,18 | Tidak Baik |
| Rata-rata Skor Disiplin Kerja | | | | | | 136 | 2,08 | Tidak Baik |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 5)

Dalam Tabel 4.9. dijelaskan bahwa distribusi frekuensi jawaban responden dari 4 instrumen variabel disiplin kerja tergolong dalam kategori tidak baik dengan rata-rata skor 2,08. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa karyawan BPKAD Gianyar masih kurang disiplin dalam bekerja. Karyawan memberikan pelayanan sesuai SOP merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,02 yang berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa pelayanan yang mereka terima saat melakukan pembayaran pajak tidak sesuai standar atau terkadang berbelit-belit. Karyawan paham betul akan tugasnya selanjutnya menjadi indikator dengan nilai tertinggi sebesar 2,18 namun masih berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa sudah ada beberapa karyawan yang memahami tugasnya dalam pelayanan pajak hotel, namun jumlahnya masih kurang dan tidak menyeluruh.

3. Statistik Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak Hotel

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai kepuasan wajib pajak hotel

dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak Hotel

| No | Indikator | Skor Jawaban | | | | Total Skor | Rata-rata | Kategori Penilaian |
|--|--|--------------|----|----|---|------------|-------------|--------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Puas saat menerima pelayanan (Y _{1.1}) | 3 | 30 | 26 | 6 | 165 | 2,54 | Baik |
| 2 | Kinerja pelayanan sesuai harapan (Y _{1.2}) | 12 | 33 | 20 | - | 138 | 2,12 | Tidak Baik |
| 3 | Pengalaman menyenangkan saat menerima pelayanan (Y _{1.3}) | 11 | 29 | 25 | - | 144 | 2,22 | Tidak Baik |
| 4 | Menceritakan pengalaman menyenangkan saat menerima pelayanan (Y _{1.4}) | 6 | 25 | 30 | 4 | 162 | 2,49 | Tidak Baik |
| Rata-rata Skor Kepuasan Wajib Pajak Hotel | | | | | | 152 | 2,34 | Tidak Baik |

Sumber : Data diolah,2022 (Lampiran 5)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jawaban responden dari 4 instrumen variabel kepuasan wajib pajak tergolong dalam kategori tidak baik dengan rata-rata skor 2,34. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa mereka tidak merasa terlalu puas akan pelayanan yang diberikan saat melakukan pembayaran pajak hotel. Kinerja pelayanan sesuai harapan merupakan indikator dengan nilai terendah sebesar 2,12 yang berada pada kategori tidak baik. Hal tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa pelayanan yang diterima saat melakukan pembayaran pajak hotel di BPKAD Gianyar masih kurang sesuai dengan harapan mereka. Puas saat menerima pelayanan selanjutnya menjadi indikator dengan nilai tertinggi sebesar 2,54 dan berada pada kategori baik. Hal

tersebut menunjukkan responden berpersepsi bahwa mereka sudah cukup puas menerima pelayanan dari BPKAD Gianyar walaupun dengan berbagai kekurangan yang masih perlu diperbaiki terkait pelayanan wajib pajak hotel.

4.2.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi suatu variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Salah satu alat uji statistik yang digunakan dalam menguji normalitas residual adalah uji statistik nonparametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal jika taraf signifikansi (*Asymp.sig.*) diatas 0,05 Hasil uji normalitas dalam model penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.11. sebagai berikut.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Data

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 65 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .42880820 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .146 |
| | Positive | .077 |
| | Negative | -.146 |
| Test Statistic | | .146 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .143 |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Hasil uji normalitas data pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig.) adalah sebesar 0,143. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari $\alpha=0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi antara variabel-variabel bebas dalam model regresi linier berganda (Sugiyono, 2017:355). Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebasnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 (10%) dan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi masalah multikolinearitas (Ghozali, 2016:161). Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada Tabel 4.12. sebagai berikut.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|---------------------------------|--------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | KualitasPel. | .658 | 1.519 |
| | Disiplin | .658 | 1.519 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.12 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian tidak memiliki masalah multikolinearitas atau tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heterokedastisitas atau mempunyai varian yang homogen. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser. Jika tingkat signifikansi berada di atas 0,05 atau variabel bebas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *absolut residual*-nya, maka suatu model regresi dinyatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas, Hasil uji Glejser dalam model penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .296 | .115 | | 2.561 | .013 |
| | KualitasPel. | .147 | .059 | .162 | 1.484 | .116 |
| | Disiplin | -.144 | .049 | -.227 | -1.928 | .105 |
| a. Dependent Variable: Absolut Residual | | | | | | |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 6)

Hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 4.13. menunjukkan bahwa variabel bebas penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *absolut residual*-nya. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas

atau dapat disimpulkan bahwa variabel bebas telah memenuhi syarat pengujian heterokedastisitas.

4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Istilah regresi berganda dapat disebut juga dengan istilah *multiple regression*. Kata *multiple* yang dimaksudkan adalah pengaruh variabel bebas yang berjumlah lebih dari satu terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2017:232). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan dapat diketahui dengan menggunakan analisis statistik regresi linier berganda yang diolah menggunakan program komputer *Statistical Product and Service Solutions* 26.0 (SPSS). Rangkuman hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Analisis Linear Berganda

| Nama Variabel | Koefisien Regresi | t _{hitung} | Sig. |
|--------------------------|---|---------------------|-------|
| Kualitas Pelayanan | 0,435 | 4,369 | 0,000 |
| Disiplin Kerja | 0,303 | 3,674 | 0,001 |
| Konstanta | 0,729 | | |
| F _{Hitung} | 38,995 | | |
| F Sig | 0,000 | | |
| <i>Adjusted R Square</i> | 0,543 | | |
| Persamaan Linear | $Y = 0,729 + 0,435 X_1 + 0,303 X_2 + e$ | | |

Sumber: Data diolah, 2022 (Lampiran 7)

Tabel 4.14. menunjukkan nilai koefisien regresi dari variabel bebas (kualitas pelayanan dan disiplin kerja) serta nilai konstanta variabel terikat (kepuasan), maka diperoleh persamaan regresi linier berganda. Sugiyono (2017:398) menyatakan persamaan tersebut sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,729 + 0,435 X_1 + 0,303 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diketahui nilai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Konstanta = 0,729; berarti apabila tidak terdapat atau tidak terjadi perubahan pada kualitas pelayanan dan disiplin kerja, maka nilai variabel kepuasan wajib pajak hotel adalah konstan sebesar 0,729.
- 2) $b_1 = 0,435$; berarti setiap kualitas pelayanan meningkat sebesar 1, maka akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,435 pada kepuasan wajib pajak hotel, dengan asumsi faktor lainnya dianggap konstan.
- 3) $b_2 = 0,303$; berarti setiap disiplin kerja meningkat sebesar 1, maka akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,303 pada kepuasan wajib pajak hotel, dengan asumsi faktor lainnya dianggap konstan.

4.2.7 Uji Kelayakan Model

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Koefisien determinasi dapat diukur dengan melihat nilai *R Square*, namun karena variabel dalam penelitian ini berjumlah lebih dari satu, maka digunakanlah nilai *Adjusted R square*. Hal tersebut karena nilai *R square* memiliki kelemahan mendasar yaitu bias jika variabel bebas berjumlah lebih dari satu (Sugiyono, 2017:320).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.14. dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0,543. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas dalam model penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan disiplin kerja mampu menjelaskan atau mempengaruhi variasi perubahan kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar sebesar 54,3% dan sisanya 45,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel-variabel lain di luar model penelitian. Hasil ini sudah termasuk baik karena melebihi 50% serta masih tergolong wajar karena variabel bebas yang digunakan hanya berjumlah 2.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)

a) Uji regresi parsial (Uji- t_{h1}) bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak hotel (Y). Untuk menguji H_0 diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Menyusun formula hipotesis.

$H_0 : b = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan.

$H_a : b > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan.

(2) Kriteria Penerimaan / Penolakan Hipotesis.

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut.

H_0 ditolak jika nilai sig. $\leq 0,05$

H_0 diterima jika nilai sig. $> 0,05$

(3) Penentuan sig-hitung.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 26.0 *for Windows* yang ditunjukkan oleh Tabel 4.11, diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan sebesar 4,369 dengan signifikansi 0,000.

(4) Penentuan Keputusan.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,435 dengan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti jika kualitas pelayanan semakin baik, maka tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar akan semakin tinggi, dan sebaliknya.

- b) Uji regresi parsial (Uji- t_{h2}) bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas disiplin kerja (X_2) secara parsial terhadap variabel terikat kepuasan wajib pajak hotel (Y). Untuk menguji H_0 diterima atau ditolak digunakan langkah-langkah sebagai berikut.

(1) Menyusun formula hipotesis.

$H_0 : b = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara individual terhadap kepuasan.

$H_a : b > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja secara individual terhadap kepuasan.

(2) Kriteria Penerimaan / Penolakan Hipotesis.

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut.

H_0 ditolak jika nilai sig. $\leq 0,05$

H_0 diterima jika nilai sig. $> 0,05$

(3) Penentuan sig-hitung.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 26.0 *for Windows* yang ditunjukkan oleh Tabel 4.11, diperoleh nilai t_{hitung} variabel disiplin kerja sebesar 3,674 dengan signifikansi 0,001.

(4) Penentuan Keputusan

Nilai koefisien regresi disiplin kerja bernilai positif sebesar 0,303 dengan sig. 0,001 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_2 yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti jika disiplin kerja pegawai semakin tinggi, maka tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar akan semakin tinggi, dan begitu pula sebaliknya.

3. Uji Hipotesis Simultan (Uji-F)

Uji simultan (Uji-F) bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar. Prosedur pengujian hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut.

a) Menyusun formula hipotesis:

H_0 : $b_1, b_2, = 0$, artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) secara simultan atau bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel (Y).

$H_a : b_1, b_2 > 0$, artinya kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel (Y).

b) Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis

H_0 ditolak apabila nilai sig. $< 0,05$

H_0 diterima apabila nilai sig. $> 0,05$

c) Penentuan Nilai F-hitung

Hasil perhitungan pada Tabel 4.11 menunjukkan besarnya $F_{hitung} = 38,995$

dengan sig._{hitung} = 0,000.

d) Penentuan Keputusan

Berdasarkan keseluruhan hasil uji F diatas dengan tingkat keyakinan 95% dan kesalahan 5% ditemukan bahwa nilai sig. 0,000. Oleh karena itu, nilai sig. $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak, maka H_3 yang menyatakan kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel diterima. Hal tersebut berarti kualitas pelayanan yang baik disertai dengan disiplin kerja yang tinggi dari pegawai akan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar.

4.3 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif

4.1 Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan wajib pajak

Berdasarkan Tabel 4.14, koefisien kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,435 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di BPKAD Kabupaten Gianyar. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X_1)

sebesar 0,435 tersebut juga menandakan arah hubungan yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariana(2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pada Hotel Cendana Resort. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mindari (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadapkepuasan.

4.2 Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak

Dari persamaan regresi pada Tabel 4.14, diketahui koefisien disiplin kerja (X2) sebesar 0,303 dengan tingkat signifikansi sebesar ($0,001 < 0,05$). Ini berarti bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Nilai koefisien disiplin kerja (X2) sebesar 0,303 menandakan arah hubungan yang positif dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semakin baik Disiplin Kerja maka Kepuasan Wajib Pajak juga akan semakin meningkat, dan begitu pula sebaliknya penurunan Disiplin Kerja maka akan berdampak pada penurunan Kepuasan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akustik (2016) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikanterhadap Kepuasan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raymundus (2016) dan Ananta (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelayanan.

4.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak

Hasil analisis simultan pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai F.hitung sebesar 38,995 dengan Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak hotel (Y) sehingga H3 diterima. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan bersama dengan disiplin kerja diterapkan dengan baik, maka akan mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel yang menerima layanan di BPKAD Gianyar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ariana (2015) serta Raymundus (2016) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan bersama dengan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak.

4.4 Implikasi Hasil Penelitian

4.4.1 Implikasi Teoritis

Pada kajian pustaka sebelumnya, *grand theory* manajemen pemasaran menjelaskan bahwa fungsi dari pemasaran itu sendiri berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian kinerja perusahaan atau suatu instansi untuk menciptakan kepuasan konsumen, pelanggan atau penerima layanan jasa. Unsur-unsur dari manajemen pemasaran seperti kualitas pelayanan (*process*) dan orang (*people*) yang merupakan bagian dari strategi 7P *marketing mix* merupakan unsur yang penting dalam penciptaan kepuasan penerima layanan sesuai dengan teori pemasaran yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2016:5). Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan teori tersebut, dimana kualitas pelayanan dan orang atau pemberi layanan yang diindikasikan

dengan disiplin kerja pegawai mampu mempengaruhi secara positif kepuasan wajib pajak hotel sebagai penerima layanan dari BPKAD Gianyar. Hal tersebut berarti jika pelayanan yang diberikan semakin berkualitas serta disiplin kerja pegawai semakin tinggi, maka kepuasan yang dirasakan wajib pajak hotel yang menerima layanan dari BPKAD Gianyar juga akan semakin tinggi.

4.4.2 Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan pedoman bagi BPKAD Gianyar dalam mengelolakualitas pelayanan dan sumber daya yang dimilikinya khususnya para pegawai. Kepuasan dari para penerima layanan yaitu masyarakat secara umum dan wajib pajak hotel secara khusus dapat diwujudkan dengan memperhatikan apa yang diharapkan penerima layanan saat datang ke BPKAD Gianyar, dalam hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai dapat mempengaruhinya. Hal ini untuk kedepannya akan mampu mengangkan citra instansi pemerintahan khususnya BPKAD Gianyar di mata masyarakat, sehingga pandangan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang kurang baik serta disiplin pegawai instansi pemerintahan yang masih rendah akan dapat dihilangkan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar. Hal tersebut berarti jika pelayanan yang diberikan BPKAD Kabupaten Gianyar semakin berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak hotel. Dari hasil analisis uji t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai koefisien sebesar 0,435 bernilai positif. Dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Kabupaten Gianyar.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut berarti jika pegawai BPKAD Kabupaten Gianyar semakin disiplin dalam bekerja, maka akan meningkatkan kepuasan dari wajib pajak hotel. Dari hasil analisis uji t variabel disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai koefisien sebesar 0,303 bernilai positif. Dan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ berarti variabel disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Kabupaten Gianyar.

3. Kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Hal tersebut berarti tinggi rendahnya kualitas pelayanan bersama dengan disiplin kerja pegawai akan berdampak pada tingkat kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar. Dari hasil analisis uji f variable kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar.

5.2 Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut.

1. BPKAD Gianyar sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya, hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi pegawainya, karena masih dipandang sebagai indikator dengan nilai terendah berdasarkan persepsi responden. Peningkatan kompetensi dalam pelayanan pajak hotel ini dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan/*training* secara terstruktur dan berkesinambungan untuk menciptakan pegawai yang profesional dalam hal pelayanan pajak hotel, karena terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel.
2. BPKAD Gianyar sebaiknya memperhatikan disiplin kerja dari pegawainya, karena terbukti mampu meningkatkan kepuasan wajib pajak hotel. Hal

tersebut dapat dilakukan dengan memantau pegawai dalam memberikan pelayanan agar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, karena masih dipandang sebagai indikator dengan nilai terendah berdasarkan persepsi responden. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memantau kinerja dari pegawai saat memberikan pelayanan, menampung segala saran dan keluhan penerima layanan untuk evaluasi, serta memberikan sanksi tegas terhadap pegawai yang melanggar SOP pelayanan.

3. Penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan variabel selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja, karena berdasarkan uji koefisien determinasi ditemukan bahwa masih terdapat 45,7% variabel lain di luar model penelitian yang mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Gianyar. Variabel-variabel yang dapat ditambahkan misalnya lokasi yang strategis serta kemudahan akses layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Atik, 2013, Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen CV. Mufidah)
- Alma, Buchari. 2017, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Basu Swastha Dharmmesta. (2014). Manajemen Pemasaran. BPFE: Yogyakarta.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Boediono, 2013. Ekonomi Mikro. Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam., 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama (Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro).
- Handoko. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama. Bandung: Pustaka Setia, Bandung. Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Internasional Edition
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Nardiman & Yasri, n.d. 2015. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Adira Finance di Kecamatan Kinali Kabupaten Pasaman Barat. *Unpublished*, p.17.
- Nasution, M.Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pranadata, I. P. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Universitas Barawijaya.
- Pratama, B., 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas*

Konsumen pada PT. Bumiputera Muda 1967 Cabang Pangkalpinang, Bangka Belitung: Universitas Bangka Belitung.

Rahmawati, Ardian F.I. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran, Pelayanan, Kepercayaan dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Penggunaan Handphone Merek Samsung di Semarang. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UDINUS. Semarang.

Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Santoso, S., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 2(6), pp. 1-20.

Selang, C. A., 2013. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), pp. 71-80.

Sinungan. (2014)... *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.

Subagiyo, Rokhmat. 2017. Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi* 13 (1), pp:1-15, ISSN 0216-373X.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Edisi Ketiga*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supranto. 2015. "Teknologi Tenaga Surya". Yogyakarta : Global Pustaka Utama

Sujarmanto, L. C., 2015. Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Sabun Anti Septik Dettol di Yogyakarta). *Jurnal Skripsi UII*, pp.1-14.

Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.

Utami, A. 2004. Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. IV, No. 1, Februari 2004.

Yulianto, I., Gagah, E. P. & Syaifuddin, T., n.d. 2017. Pengaruh Promosi Penjualan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone di Shiba Communication). *Unpublished*, p. 10.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Bimbingan Skripsi

PROSES BIMBINGAN
SKRIPSI TAHUN 2021/2022

Nama Mahasiswa : I Wayan Bian Adi Supirman
NIM : 1816744134
Jurusan : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak Hotel di Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar.

| NO | TANGGAL | URAIAN | TANDA TANGAN |
|-----|----------|--|-----------------|
| 1. | 20-04-22 | Konsultasi Bab I | PL |
| 2. | 11-05-22 | Acc Bab I | PL |
| 3. | 16-05-22 | Konsultasi Bab II | PL |
| 4. | 23-05-22 | Acc Bab II | PL |
| 5. | 02-06-22 | Konsultasi Bab III | PL |
| 6. | 15-06-22 | Acc Bab III | PL |
| 7. | 23-06-22 | Konsultasi Bab IV | PL |
| 8. | 15-07-22 | Acc Bab IV | PL |
| 9. | 20-07-22 | Konsultasi Bab V & Kelengkapan Skripsi | PL |
| 10. | 25-07-22 | Acc Bab V & Skripsi FTX | PL |


Badung, 25 Juli 2022

Pembimbing, I

Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si
NIP. 199206132019032023

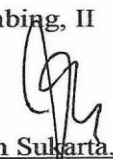
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Nama Mahasiswa : I Wayan Bian Adi Supirman
NIM : 1816744134
Jurusan : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap
Kepuasan Wajib Pajak Hotel di Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar.

| NO | TANGGAL | URAIAN | TANDA TANGAN |
|----|-----------|---------------------------|--|
| | 10/3/2022 | Revisi Bab I - <u>III</u> |  |
| | 29/3/2022 | ACC Bab I - <u>III</u> | |
| | 26/4/2022 | Revisi Isi Kuesioner | |
| | 14/5/2022 | ACC Kuesioner | |
| | 24/5/2022 | Revisi Bab <u>IV</u> | |
| | 31/5/2022 | Revisi Bab <u>IV</u> | |
| | 8/6/2022 | Revisi Bab <u>IV</u> | |
| | 28/6/2022 | Revisi Bab <u>IV</u> | |
| | 22/7/2022 | ACC Bab <u>IV</u> | |
| | 25/7/2022 | Revisi Bab <u>V</u> | |
| | 26/9/2022 | ACC Bab <u>V</u> | |

Badung, 26 Juli 2022

Pembimbing, II


I Wayan Sularta, SE.M.Agb
NIP. 196005191989101001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH KABUPATEN GIANYAR**

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Wajib Pajak

Penerima Layanan Pembayaran Pajak Hotel di BPKAD Gianyar

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penyusunan skripsi Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali, bersama ini saya:

Nama : I Wayan Bian Adi Supirman

NIM : 1815744134

Prodi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Bermaksud untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Wajib Pajak Hotel pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar”**. Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, jujur dan tanpa diketahui oleh siapapun. Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiahbukan untuk hal-hal lain di luar pendidikan akedemis. Oleh karena itu, saya akan mempertanggung jawabkan kerahasiannya.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya mengucapkan terima kasih.

Gianyar,

Hormat saya,

I Wayan Bian Adi Supirman

NIM. 1815744134

1. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan penilaian anda berdasarkan sifat-sifat yang tertera untuk setiap pernyataan di bawah ini.

Nama :(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia : 17 – 24 Tahun 35 – 44 Tahun
 25 – 34 Tahun 45 – 54 Tahun > 54 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMP D3 SMA S1

2. PETUNJUK PENGISIAN

a. Jawablah pernyataan berikut ini dengan sejujurnya, baik yang menyangkut kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan dan disiplin kerja.

b. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dan berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

3. Daftar Pernyataan

Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1 | Fasilitas pelayanan BPKAD Gianyar bersih dan rapi | | | | |
| 2 | Karyawan BPKAD Gianyar senantiasa membantu jika saya menemukan kendala dalam proses pembayaran pajak hotel | | | | |
| 3 | Karyawan BPKAD Gianyar mampu memberikan pelayanan secara akurat | | | | |
| 4 | Karyawan BPKAD Gianyar mampu memberikan pelayanan secara cepat | | | | |
| 5 | Kompetensi (kemampuan) setiap karyawan BPKAD terjamin dalam bidang pelayanan pajak | | | | |

Variabel Disiplin Kerja (X₂)

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1 | Penampilan karyawan BPKAD Gianyar rapi saat memberikan pelayanan pembayaran pajak hotel | | | | |
| 2 | Tidak terlihat ada karyawan BPKAD Gianyar yang terlambat dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 3 | Karyawan BPKAD Gianyar memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP | | | | |
| 4 | Karyawan BPKAD Gianyar paham betul akan tugasnya terkait pembayaran pajak | | | | |

Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y)

| NO | PERNYATAAN | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1 | Saya merasa puas saat menerima pelayanan pembayaran pajak hotel di BPKAD Gianyar | | | | |
| 2 | Kinerja pelayanan di BPKAD Gianyar sesuai dengan harapan saya | | | | |
| 3 | Saya merasakan pengalaman yang menyenangkan dari pelayanan pembayaran pajak hotel yang diberikan BPKAD Gianyar | | | | |
| 4 | Saya akan menceritakan pengalaman menyenangkan saya kepada orang terdekat terkait pengalaman pembayaran pajak hotel di BPKAD Gianyar | | | | |

Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian

| No.Res | Kepuasan Wajib Pajak | | | | Y | Kualitas Pelayanan | | | | | X1 | Disiplin Kerja | | | | X2 |
|-----------|----------------------|------|------|------|-------------|--------------------|------|------|------|------|-------------|----------------|------|------|------|-------------|
| | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.50 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2.80 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.80 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2.50 |
| 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.60 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.60 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2.75 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2.25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1.40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1.75 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.50 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1.60 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1.25 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2.75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 15 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2.40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 20 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.25 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|-------------|
| 23 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 24 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1.50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 25 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.20 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.25 |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 32 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1.50 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 36 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.50 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1.60 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1.25 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3.25 |
| 43 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2.75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2.60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 44 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2.40 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 |
| 45 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 47 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|---|-------------|---|---|---|---|-------------|
| 49 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3.50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3.25 |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1.50 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 55 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3.20 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2.25 |
| 58 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1.75 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 59 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| 61 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1.50 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1.20 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1.50 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2.20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3.00 |
| 64 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2.50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1.00 |
| 65 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1.50 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2.60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |

Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen Penelitian

| | | Correlations | | | | | Kualitas Pel. |
|---------------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .832** | .636** | .696** | .977** | .932** |
| | Sig. (1-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .832** | 1 | .691** | .730** | .861** | .928** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .636** | .691** | 1 | .647** | .651** | .805** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.4 | Pearson Correlation | .696** | .730** | .647** | 1 | .708** | .845** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X1.5 | Pearson Correlation | .977** | .861** | .651** | .708** | 1 | .945** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Kualitas Pel. | Pearson Correlation | .932** | .928** | .805** | .845** | .945** | 1 |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .935 | 5 |

| | | Correlations | | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | Disiplin |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | .921** | .889** | .852** | .964** |
| | Sig. (1-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X2.2 | Pearson Correlation | .921** | 1 | .842** | .896** | .961** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X2.3 | Pearson Correlation | .889** | .842** | 1 | .801** | .935** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| X2.4 | Pearson Correlation | .852** | .896** | .801** | 1 | .934** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Disiplin | Pearson Correlation | .964** | .961** | .935** | .934** | 1 |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .961 | 4 |

| | | Correlations | | | | |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|----------|
| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | Kepuasan |
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | .728** | .639** | .789** | .889** |
| | Sig. (1-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | .728** | 1 | .759** | .718** | .897** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | .639** | .759** | 1 | .697** | .868** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | .789** | .718** | .697** | 1 | .904** |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Kepuasan | Pearson Correlation | .889** | .897** | .868** | .904** | 1 |
| | Sig. (1-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .912 | 4 |

Titik distribusi r-tabel Penelitian

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah | | | | |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.4280 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.4210 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.4110 |
| 60 | 0.2108 | 0.2500 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.1940 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |

| | | | | | |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |

Lampiran 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

a. Kualitas Pelayanan

| Descriptive Statistics | | | | | | |
|------------------------|----|-------------|-------------|--------|--------|-------------------|
| | N | Minimu m | Maximu m | Sum | Mean | Std. Deviation |
| X1.1 | 65 | 1 | 4 | 139 | 2.14 | .788 |
| X1.2 | 65 | 1 | 4 | 149 | 2.29 | .843 |
| X1.3 | 65 | 1 | 4 | 159 | 2.45 | .685 |
| X1.4 | 65 | 1 | 4 | 149 | 2.29 | .723 |
| X1.5 | 65 | 1 | 3 | 137 | 2.11 | .732 |
| Kualitas Pel. | 65 | 1.00 | 3.20 | 146.60 | 2.2554 | .67408 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | | |

X1.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 14 | 21.5 | 21.5 | 21.5 |
| 2 | 30 | 46.2 | 46.2 | 67.7 |
| 3 | 19 | 29.2 | 29.2 | 96.9 |
| 4 | 2 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X1.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 12 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| 2 | 26 | 40.0 | 40.0 | 58.5 |
| 3 | 23 | 35.4 | 35.4 | 93.8 |
| 4 | 4 | 6.2 | 6.2 | 100.0 |
| Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 5 | 7.7 | 7.7 | 7.7 |
| | 2 | 28 | 43.1 | 43.1 | 50.8 |
| | 3 | 30 | 46.2 | 46.2 | 96.9 |
| | 4 | 2 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 8 | 12.3 | 12.3 | 12.3 |
| | 2 | 32 | 49.2 | 49.2 | 61.5 |
| | 3 | 23 | 35.4 | 35.4 | 96.9 |
| | 4 | 2 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 14 | 21.5 | 21.5 | 21.5 |
| | 2 | 30 | 46.2 | 46.2 | 67.7 |
| | 3 | 21 | 32.3 | 32.3 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

b. Disiplin Kerja**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation |
|----------|----|---------|---------|--------|--------|----------------|
| X2.1 | 65 | 1 | 3 | 133 | 2.05 | .837 |
| X2.2 | 65 | 1 | 3 | 136 | 2.09 | .785 |
| X2.3 | 65 | 1 | 4 | 131 | 2.02 | .944 |
| X2.4 | 65 | 1 | 4 | 142 | 2.18 | .864 |
| Disiplin | 65 | 1.00 | 3.25 | 135.50 | 2.0846 | .81283 |

| | | | | | |
|-----------------------|----|--|--|--|--|
| Valid N (listwise) | 65 | | | | |
|-----------------------|----|--|--|--|--|

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 21 | 32.3 | 32.3 | 32.3 |
| | 2 | 20 | 30.8 | 30.8 | 63.1 |
| | 3 | 24 | 36.9 | 36.9 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 17 | 26.2 | 26.2 | 26.2 |
| | 2 | 25 | 38.5 | 38.5 | 64.6 |
| | 3 | 23 | 35.4 | 35.4 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 26 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | 2 | 14 | 21.5 | 21.5 | 61.5 |
| | 3 | 23 | 35.4 | 35.4 | 96.9 |
| | 4 | 2 | 3.1 | 3.1 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid | 1 | 15 | 23.1 | 23.1 | 23.1 |
| | 2 | 27 | 41.5 | 41.5 | 64.6 |
| | 3 | 19 | 29.2 | 29.2 | 93.8 |
| | 4 | 4 | 6.2 | 6.2 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

c. Kepuasan Wajib Pajak

| Descriptive Statistics | | | | | | |
|-------------------------------|----|-------------|-------------|--------|--------|-------------------|
| | N | Minimu m | Maximu m | Sum | Mean | Std. Deviation |
| Y1.1 | 65 | 1 | 4 | 165 | 2.54 | .731 |
| Y1.2 | 65 | 1 | 3 | 138 | 2.12 | .696 |
| Y1.3 | 65 | 1 | 3 | 144 | 2.22 | .718 |
| Y1.4 | 65 | 1 | 4 | 162 | 2.49 | .753 |
| Kepuasan | 65 | 1.00 | 3.50 | 152.25 | 2.3423 | .64434 |
| Valid N (listwise) | 65 | | | | | |

Y1.1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 3 | 4.6 | 4.6 | 4.6 |
| 2 | 30 | 46.2 | 46.2 | 50.8 |
| 3 | 26 | 40.0 | 40.0 | 90.8 |
| 4 | 6 | 9.2 | 9.2 | 100.0 |
| Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 12 | 18.5 | 18.5 | 18.5 |
| 2 | 33 | 50.8 | 50.8 | 69.2 |
| 3 | 20 | 30.8 | 30.8 | 100.0 |
| Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.3

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| Valid 1 | 11 | 16.9 | 16.9 | 16.9 |
| 2 | 29 | 44.6 | 44.6 | 61.5 |
| 3 | 25 | 38.5 | 38.5 | 100.0 |
| Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

Y1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 6 | 9.2 | 9.2 | 9.2 |
| | 2 | 25 | 38.5 | 38.5 | 47.7 |
| | 3 | 30 | 46.2 | 46.2 | 93.8 |
| | 4 | 4 | 6.2 | 6.2 | 100.0 |
| | Total | 65 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| N | | 65 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .42880820 |
| | Most Extreme Differences | |
| | Absolute | .146 |
| | Positive | .077 |
| | Negative | -.146 |
| Test Statistic | | .146 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .143 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|---------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Kualitas Pel. | .658 | 1.519 |
| | Disiplin | .658 | 1.519 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

c. Uji Heteroskedastisitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .296 | .115 | | 2.561 | .013 |

| | | | | | |
|---------------|-------|------|-------|--------|------|
| Kualitas Pel. | .147 | .059 | .162 | 1.484 | .116 |
| Disiplin | -.144 | .049 | -.227 | -1.928 | .105 |

a. Dependent Variable: Absolut Residual

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--------------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Disiplin, Kualitas Pel. ^b | . | Enter |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .746 ^a | .557 | .543 | .43567 |

a. Predictors: (Constant), Disiplin, Kualitas Pel.

b. Dependent Variable: Kepuasan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 14.803 | 2 | 7.402 | 38.995 | .000 ^b |
| | Residual | 11.768 | 62 | .190 | | |
| | Total | 26.571 | 64 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan


b. Predictors: (Constant), Disiplin, Kualitas Pel.

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .729 | .194 | | 3.749 | .000 |
| | Kualitas Pel. | .435 | .100 | .455 | 4.369 | .000 |
| | Disiplin | .303 | .083 | .383 | 3.674 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 8. Biodata Penyusun

| IDENTITAS SKRIPSI MAHASISWA PRODI MBI TAHUN 2021 | |
|---|---|
| NAMA | I WAYAN BIAN ADI SUPIRMAN |
| NIM | 1815744134 |
| KELAS | 8 E |
| NO HP/WA | 085857279251 |
| NO HP/WA ORTU | 085847200006 |
| EMAIL | bianadisupirman@gmail.com |
| AKUN SOSMED | Bian 2907 (AKUN INSTAGRAM) |
| ALAMAT MHS | JL. PUJUNG KELOD SEBATU TEGALALANG, GIANYAR |
| ALAMAT ORTU | JL. PUJUNG KELOD SEBATU TEGALALANG, GIANYAR |
| STATUS KERJA, DI, TGL | BELUM BEKERJA |
| JUDUL SKRIPSI | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL DI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KAB. GIANYAR |
| PEMBIMBING I | MADE AYU JAYANTI PRITA UTAMI, S.S.T.AK., M.SI. |
| PEMBIMBING II | I WAYAN SUKARTA, SE., M.AGB. |
| ABSTRAK | <p>Terciptanya kepuasan atas pelayanan jasa yang diberikan instansi pemerintahan dapat menjadikan hubungan antara instansi dengan masyarakat menjadi harmonis, yang selanjutnya akan membawa dampak yang menguntungkan bagi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan wajib pajak hotel di BPKAD Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak hotel yang ada di wilayah Kabupaten Gianyar. Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling dengan jumlah 65 responden. Sumber data utama pada penelitian ini adalah tanggapan responden atas kuesioner yang disebar. Alat analisis utama yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada BPKAD Kabupaten Gianyar baik secara parsial maupun simultan. Penelitian selanjutnya sebaiknya ditambahkan variabel selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan, seperti lokasi yang strategis serta kemudahan akses layanan.</p> <p>Kata Kunci : Kepuasan wajib pajak hotel, kualitas pelayanan, disiplin kerja</p> |
| TANDA TANGAN |  |