

**PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PAJAK DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Datang ke Samsat Galeria Mall DIY)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

Mario Fransisco Adikur

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mario Fransisco Adikur
NIM : 12170185
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PAJAK DAN PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Datang ke Samsat Galeria Mall DIY)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 10 Oktober 2021

Yang menyatakan



(Mario Fransisco Adikur)
NIM.12170185

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun Oleh:

Mario Fransisco Adikur

12170185

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA

WACANA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH PERSEPSI PENGETAHUAN PAJAK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK YANG DATANG KE SAMSAT GALERIA MALL DIY)”

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

MARIO FRANCISCO ADIKUR

12170185

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal 19 Oktober 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Eka Adhi Wibowo, SE., M.Sc.
(Ketua Tim Penguji)
2. Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt., CA., CA., CMA., CPA.
(Dosen Penguji)
3. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si.
(Dosen Pembimbing1)
4. Dra. Putriana Kristanti, MM
(Dosen Pembimbing2)



Yogyakarta, 25 Oktober 2021

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Christine Novita Dewi, SE, MAcc, Ak, CA. CMA., CPA.

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

Pengaruh Persepsi Pengetahuan Pajak dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Datang ke Samsat Galeria Mall DIY

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 01/10/2021



Mario Francisco Adikur

HALAMAN MOTO

"Apapun yang saya miliki, dimana pun saya berada, saya dapat melewati apa pun di dalam Dia yang menjadikan saya siapa saya." (Filipi 4:13)

"Jika kamu meminta sesuatu kepada-Ku dalam nama-Ku, akan melakukannya."
(Yohanes 14:14)

“Seberapa jauh langkahmu, seberapa berat jalanmu percayalah bahwa ada yang selalu setia bersamamu yaitu Tuhan Yesus. Dia sangat mengasihimu.” (Michelle Liu)

©UKDWN

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan yang Maha Kuasa atas segala berkat dan perlindunganya-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua tersayang yang selalu memberi dukungan penuh bagi penulis selama menjalani perkuliahan dan selalu menjadi motivasi penulis dalam mengerjakan skripsi
3. Kepada adik yang selalu memberikan doa dan semangat bagi penulis
4. Ibu Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si & Ibu Dra. Putriana Kristanti. MM, Akt, CA selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu, memberikan bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Kepada staff admin program studi akuntansi mbak Dwi yang banyak membantu perihal surat-menyurat dengan sigap.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Erens, Hendra, Irfan, Jois yang saling memotivasi.
7. Kepada keluarga selalu mendoakan dan mendukung Entik, Kaka Fadil, Kaka Wira dan KBS Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Persepsi Pengetahuan Pajak dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Datang ke Samsat Galeria Mall DIY dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) bagi mahasiswa program S1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	2
1. 3 Tujuan Penelitian	3
1. 4 Manfaat Penelitian	4
1. 5 Batasan Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2. 1 Landasan Teori.....	6
2. 1 Penelitian Terdahulu	20
2. 2 Kerangka Konsep.....	21
2. 3 Pengembangan Hipotesis	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3. 1 Data.....	24
3. 2 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	25

3.3	Teknik Pengujian Data.....	28
3.4	Teknik Analisis Data.....	28
3.5	Uji Hipotesis	29
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7	Gambaran Umum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor DIY.....	32
BAB IV		32
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Responden	33
4.2	Pengujian Instrumen	36
4.3	Analisis Statistik	40
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	45
5.1	Pembahasan.....	48
BAB V		51
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		51
6.1	Kesimpulan	51
6.2	Rekomendasi.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wajib Pajak yang Melakukan Pendaftaran dan Pembayaran PKB..	2
Tabel 2.1 Penelitian Terduhulu	20
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
Tabel 4.4 Profil Responden Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.5 Uji Validitas Persepsi Pengetahuan Pajak	37
Tabel 4.6 Uji Validitas Persepsi Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi Wajib Pajak	38
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Persepsi Pengetahuan Pajak	38
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Persepsi Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak	39
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Persepsi Pengetahuan Pajak	40
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.13 Uji t untuk Analisis Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4.14 Uji F	44
Tabel 4.15 Uji Determinasi R^2	45
Tabel 4.16 Uji Normalitas	45
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*) 46

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	55
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	58
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62
Lampiran 4 Analisis Statistik	65
Lampiran 5 Analisis Regresi Linear Berganda	66
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	67
Lampiran 7 Kartu Konsultasi	68

©UKDW

**Pengaruh Persepsi Pengetahuan Pajak dan Persepsi Kualitas Pelayanan
Terhadap Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Datang ke Samsat Galeria Mall DIY**

Mario Fransisco Adikur

12170185

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: rioadikur98@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pengetahuan pajak dan persepsi kualitas pelayanan terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah wajib pajak kendaraan bermotor roda dua yang terdaftar di Samsat DIY. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Convenience Sampling*. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi pengetahuan pajak dan persepsi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak membayar kendaraan bermotor roda dua.

Kata kunci: Persepsi pengetahuan pajak, persepsi kualitas pelayanan, dan persepsi kepatuhan

***The influence Of Tax Knowledge Perception and Quality Of Services Perception
in Motor Taxpay Compulsors Perception Pay Tax Motor Vehicles***

Case Study in Taxpayers Who Come to Samsat Galeria Mall DIY

12170185

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: rjiioadikur98@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence between perception of tax knowledge and perceptions of service quality in perceptions of taxpayer compliance with two-wheeled motorized vehicles. This type of research is a case study. In this study, the population taken is the taxpayer of two-wheeled motorized vehicles registered in the DIY Samsat. Sampling technique using Convenience Sampling. Data were collected by distributing questionnaires. Using descriptive statistical analysis and multiple linear regression. The results of this study indicate that the variable perception of tax knowledge and perception of service quality is significantly related to the perception of taxpayer compliance paying for two-wheeled motorized vehicles.

Keywords: Perception of tax knowledge, perception of service quality, and perception of compliance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat penting yang digunakan untuk pembangunan nasional, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang belum menjadi Wajib Pajak patuh. Sebab karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar (Irianingsih, 2015).

Didasarkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 yang menegaskan pajak merupakan peran serta wajib kepada negara terutang untuk orang pribadi maupun badan bersifat mendesak sesuai undang-undang, serta tidak memperoleh balasan secara langsung dan dipakai demi keutuhan negara bagi kebutuhan negara sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat. Pajak terdiri dari dua yakni pajak pusat dan pajak daerah. Pajak dikelola oleh pemerintah pusat dalam hal ini Direktorat Jenderal pajak dan Menteri Keuangan merupakan pajak pusat. Sedangkan pajak dikelola pemerintah daerah di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota. Penelitian ini berfokus mengangkat tentang pajak kendaraan bermotor roda dua yang merupakan pajak untuk menaikkan peluang pendapatan daerah, agar ditekankan kepada Wajib Pajak untuk membayarnya. Adapun data wajib pajak yang telah melakukan Pendaftaran dan Pembayaran PKB dapat dilihat di tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Pendaftaran dan Pembayaran PKB di SAMSAT DIY

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1	2016	1.602.806
2	2017	1.669.457
3	2018	1.776.938
4	2019	1.851.565
5	2020	1.674.906

Sumber: Kantor BPKA DIY

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terungkap besarnya jumlah Wajib Pajak yang melakukan pendaftaran dan pembayaran PKB di kantor Samsat DIY setiap tahunnya meningkat, akan tetapi di tahun 2020 mengalami penurunan, penurunan tersebut disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 sehingga pendapatan perekonomian masyarakat DIY menurun dan berdampak pada pembayaran PKB. Untuk menunjang kepatuhan masyarakat pada wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan juga sangat diperlukan agar masyarakat terdorong untuk patuh pada wajib pajak. Hal tersebut telah dikemukakan oleh Ena (2017) bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik, maka itu dapat menjadi aspek yang mempengaruhi Wajib Pajak taat membayar pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sejumlah aspek yang menjadi pemicu kepatuhan wajib pajak bisa rendah dalam mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu: kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan wajib pajak. Faktor pengetahuan wajib pajak ialah tindakan pendewasaan cara berpikir seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang amat mendasar perlu dimiliki wajib pajak.

Memberikan pelayanan yang baik bisa meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Apabila petugas Samsat Corner Galeria Mall bisa memberikan pelayanan kepada publik secara transparan, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Dengan demikian, penulis tertarik dan ingin melihat pengaruh antara kedua faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak, kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, afektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011). Dengan membayar pajak merupakan salah satu penunjang yang dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi pengetahuan pajak berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor roda dua?
2. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor roda dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai untuk:

1. Memahami pengaruh persepsi pengetahuan pajak terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

2. Memahami pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Harapannya, penelitian ini memberikan kontribusi besar untuk ilmu pengetahuan dan dijadikan sebagai sumber bagi peneliti-peneliti lain yang tertarik dengan diskursus perpajakan, khususnya yang kaitannya dengan pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Wajib Pajak

Dengan kehadiran penelitian ini, temuannya bisa menjadi informasi tambahan terkait pajak kendaraan bermotor. Utamanya bagi masyarakat yang ingin mengetahui manfaat apa saja yang bisa diperoleh dari ketaatannya membayar pajak.

3. Bagi Kantor Samsat Corner Galeria Mall

Bagi instansi Samsat Corner Galeria Mall, penelitian ini berusaha menyajikan informasi-informasi penting bagi pemangku kebijakan dalam mengambil keputusan agar kualitas pelayanan dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak bisa berjalan lebih optimal.

4. Bagi Penulis

Selain memperoleh pengetahuan baru, penulis juga bisa lebih mendalami isu-isu terkait dengan perpajakan melalui penelitian ini.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini yaitu lebih berfokus hanya kepada persepsi pengetahuan pajak, persepsi kualitas pelayanan dan persepsi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua plat hitam.

©UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni membahas mengenai variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua, bersumber dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulannya sebagai berikut:

6.1.1 Persepsi pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini terjadi karena nilai signifikan sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05.

6.1.2 Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan persepsi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Hal ini terjadi karena nilai signifikan sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05

Rekomendasi

Berlandaskan kesimpulan penelitian di atas, bahwa rekomendasi yang dapat disampaikan peneliti untuk Kantor SAMSAT Corner Galeria Mall terkait peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor diharapkan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan yang akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Suatu pelayanan dikatakan bermutu tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Berdasarkan pengamatan peneliti, petugas Samsat telah memberikan pelayanan yang ramah dan bertanggung jawab, peneliti berharap kualitas pelayanan yang diberikan tetap dipertahankan dan ditingkatkan. Dua faktor menentukan kualitas layanan, ialah layanan yang diharapkan oleh pengguna

layanan dan layanan yang diterima. Jika pelayanan yang diterima oleh pengguna maupun dipersepsikan selaras dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan sebagai sumber daya diharapkan mampu mewujudkan kepuasan wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kendaraan bermotor roda dua. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka perlu dilakukan perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan sistem dan prosedur pelayanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi pada masyarakat.

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan Metode IPA dan Model Kano* (Reguler). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Amalia, R., Topowijono, & Dwiatmanto. (2016). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 31(1), 35–41.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Volume II/2/Oktober 2017, II*, 109–122.
- Barus, S. A. H. (2016). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *JOM Fekon Vol. 3 No. 1 (Februari)*, 3(1), 295–309.
- Ena, M. A. A. (2017). *Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak dan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Universitas Sanata Dharma.
- Ghoni, H. A. (2012). Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Akuntansi AKUNESA*, 1(1). <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/view/1488/pdf>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–143.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8, 1–9.
- Irianingsih, E. (2015). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)*. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (2019th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan Edisi Revisi 2012*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Y. M. T. (2016). *Analisis Hubungan Persepsi Pengetahuan Pajak, Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsultasi Account Representative (AR) dengan Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Prawagis, F. D., Z.A, Z., & Mayowan, Y. (2016). Pengaruh Pemahaman atas Mekanisme Pembayaran Pajak, Persepsi Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1), 1–8.

- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK, (2009).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (2009).
- Priyatno, D. (2018). *SPSS: Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rajif, M. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-Journal Universitas Gunadarmas*.
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 75–103.
- Sarlina, L., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh Akses Pajak, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Adanya Reward terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *FAIRVALUE: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 145–160.
- Sasongko, H. A. (2008). *Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Pencapaian Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT UPTD Kabupaten Tangerang Propinsi Banten*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya* (5th ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, K. E., & Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 4(2), 345–357.
- Uma, S. (2006). *Research Methods for Business* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT CORNER Terhadap Kepatuhan. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 107. <http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/view/1488/pdf>
- Yadnyana, I. K., & Sudiksa, I. B. (2011). Pengaruh peraturan pajak serta sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak koperasi di Kota Denpasar. *Jurnal Akuntansi*, 17(2), 197–206.