

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada 120 responden yaitu wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat Kota Klaten. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 120 kuesioner, 13 kuesioner tidak kembali dan 7 kuesioner tidak bisa diolah dikarenakan pengisian data tidak lengkap, sehingga jumlah kuesioner yang dapat digunakan untuk analisis data pada penelitian ini sebanyak 100 kuesioner. Pembagian kuesioner dilaksanakan pada tanggal 03 November 2017 sampai 07 November 2017. Analisis pengembalian kuisioner disajikan dalam tabel berikut:

**TABEL 4.1**  
**Analisis Pengembalian Kuesioner**

Dasar Klasifikasi	Jumlah	Persentase
Jumlah kuesioner yang dibagikan	120	100%
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	13	10,83%
Jumlah kuesioner yang tidak diisi lengkap	7	5,83%
Total kuesioner yang dapat diolah	100	83,3%

Sumber: Data diolah 2017

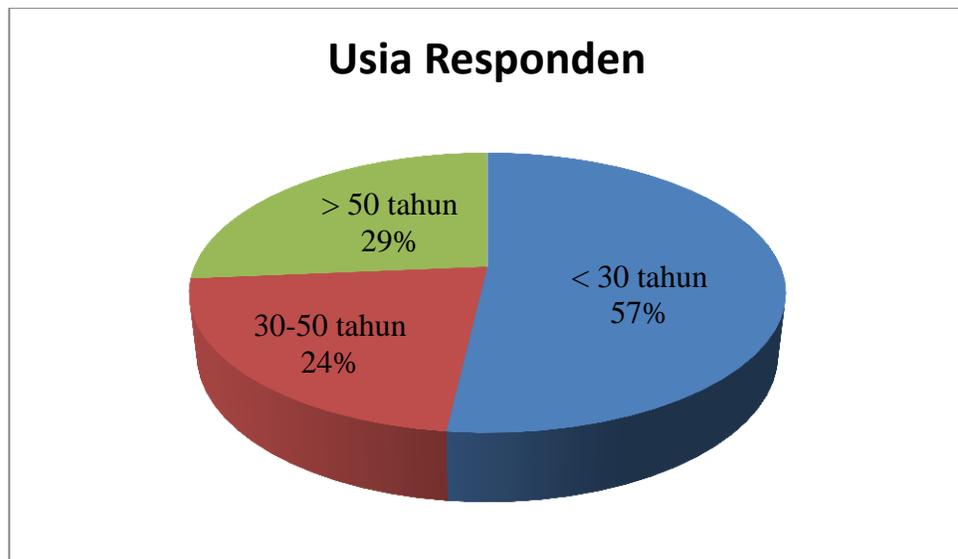
## 1. Demografi Obyek Penelitian

Obyek penelitian diklasifikasikan berdasarkan identitas Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meliputi usia Wajib Pajak, pendidikan terakhir Wajib Pajak, jenis kelamin Wajib Pajak dan pekerjaan Wajib Pajak.

### a. Klasifikasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Usia

Grafik yang menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan usia Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data diolah, 2017

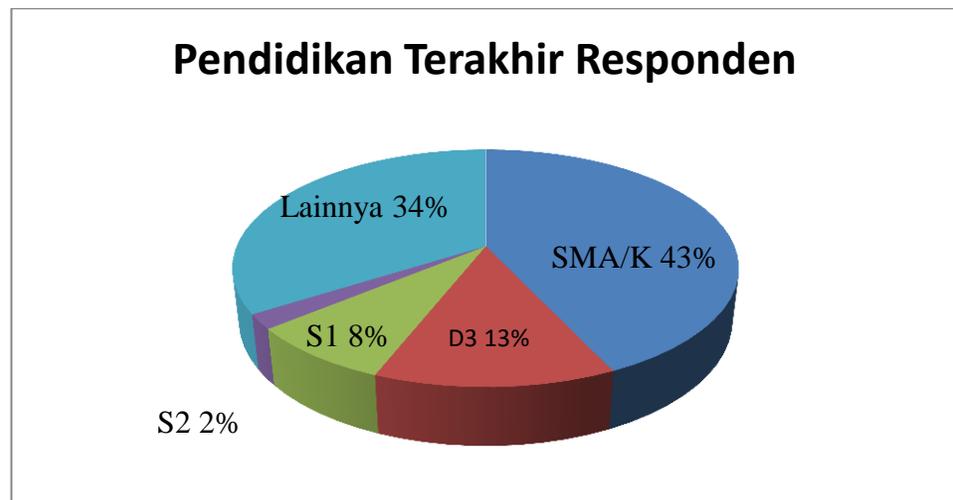
Berdasarkan grafik diatas dijelaskan bahwa persentase Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang berusia kurang dari 30tahun sebesar 57%, yang berusia antara 30-50tahun sebesar 24% dan yang berusia lebih dari 50tahun sebesar 29%. Frekuensi responden paling banyak adalah

responden yang berusia kurang dari 30 tahun yaitu sebesar 57% sedangkan frekuensi responden paling sedikit adalah responden yang berusia antara 30-50% sebesar 24%.

b. **Klasifikasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Grafik yang menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



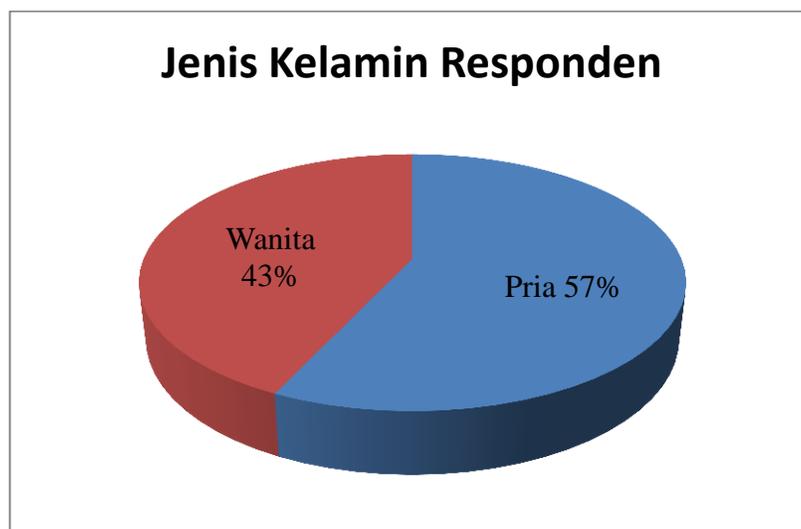
Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan grafik di atas dijelaskan bahwa persentase Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan pendidikan terakhir SMA/K sebesar 43%, D3 sebesar 13%, S1 sebesar 8%, S2 sebesar 2%, dan Lainnya

sebesar 34%. Frekuensi responden paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SMA/K yaitu sebesar 43% sedangkan frekuensi responden paling sedikit adalah responden dengan pendidikan S2 yaitu sebesar 2%.

- c. **Klasifikasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis Kelamin**  
Grafik yang menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data diolah, 2017

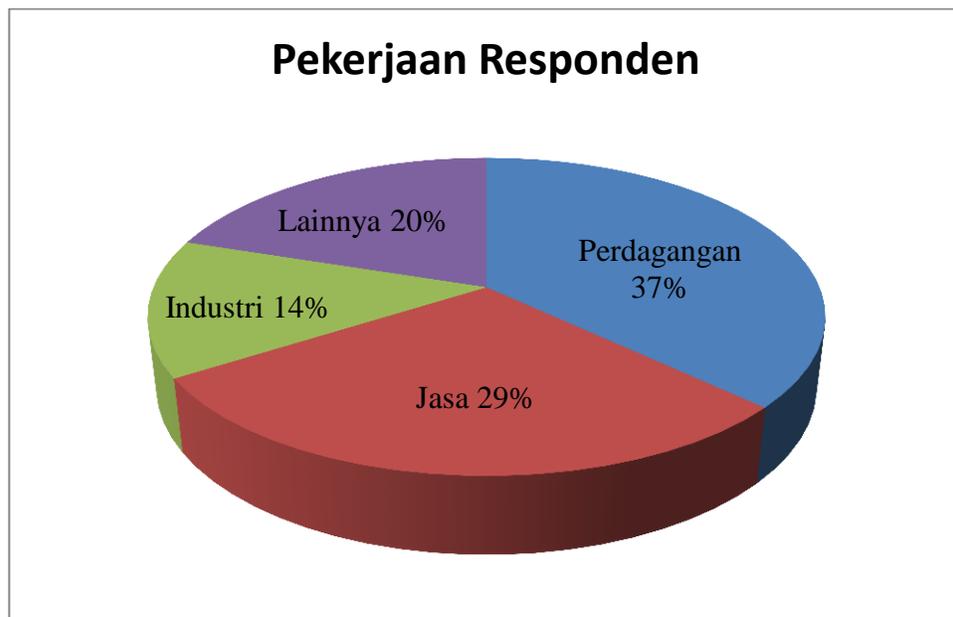
Berdasarkan grafik diatas dijelaskan bahwa persentase Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang berjenis kelamin pria sebesar 57% dan yang berjenis kelamin wanita sebesar 43%. Frekuensi responden yang berjenis kelamin pria yaitu sebesar 57% lebih besar dibandingkan dengan frekuensi

responden yang berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 43%. Selisih frekuensi responden yang berjenis kelamin pria dengan responden yang berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 14%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada saat dilakukan penelitian mayoritas berjenis kelamin pria.

d. Klasifikasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Pekerjaan

Grafik yang menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber: Data diolah 2017

Berdasarkan grafik diatas dijelaskan bahwa persentase Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang pekerjaanya Perdagangan 37%, Jasa 29%,

Industri 14% dan Lainnya (selain Perdagangan, Jasa, dan Industri) sebesar 20%. Frekuensi responden paling banyak adalah Perdagangan sebesar 37% sedangkan frekuensi responden paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan Industri yaitu sebesar 14%.

## B. Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar mengetahui apakah alat ukur yang digunakan valid sehingga diperoleh hasil penelitian yang benar. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrument dikatakan valid apabila seluruh item pembentuk variabel memiliki kolerasi ( $r$ ) dengan jumlah skor dari masing-masing variabel adalah  $\geq 0,25$  (Nazarudin dan Basuki, 2016). Hasil uji validitas ditampilkan pada tabel berikut:

**TABEL 4.2**

**Hasil Uji Validitas**

No	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Sig.(2-tailed)	Keterangan
1	KL1	0,683	0,000	Valid
2	KL2	0,586	0,000	Valid
3	KL3	0,592	0,000	Valid
4	KL4	0,588	0,000	Valid
5	KL5	0,833	0,000	Valid

6	KL6	0,756	0,000	Valid
7	F1	0,531	0,000	Valid
8	F2	0,276	0,005	Valid
9	F3	0,576	0,000	Valid
10	F4	0,604	0,000	Valid
11	F5	0,633	0,000	Valid
12	F6	0,345	0,000	Valid
13	F7	0,772	0,000	Valid
14	F8	0,749	0,000	Valid
15	F9	0,701	0,000	Valid
16	F10	0,362	0,000	Valid
17	T1	0,781	0,000	Valid
18	T2	0,912	0,000	Valid
19	T3	0,939	0,000	Valid
20	KWP1	0,372	0,000	Valid
21	KWP2	0,777	0,000	Valid
22	KWP3	0,603	0,000	Valid
23	KWP4	0,844	0,000	Valid
24	KWP5	0,882	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, suatu indikator pertanyaan akan valid apabila nilai korelasi ( $r \geq 0,25$ ). Pada tabel 4.2 Variabel Kualitas Layanan (KL) masing-masing indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,25, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan pada variabel KL dikatakan VALID.

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, suatu indikator pertanyaan akan valid apabila nilai korelasi ( $r \geq 0,25$ ). Pada tabel 4.2 Variabel Fasilitas (F) masing-masing indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,25, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan pada variabel F dikatakan VALID.

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, suatu indikator pertanyaan akan valid apabila nilai korelasi ( $r \geq 0,25$ ). Pada tabel 4.2 Variabel Tarif (T) masing-masing indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,25, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan pada variabel T dikatakan VALID.

Berdasarkan data tabel 4.2 diatas, suatu indikator pertanyaan akan valid apabila nilai korelasi ( $r \geq 0,25$ ). Pada tabel 4.2 Variabel Kepuasan Wajib Pajak (KWP) masing-masing indikator pertanyaan menunjukkan skor lebih dari 0,25, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pertanyaan pada variabel KWP dikatakan VALID.

## 2. Uji Realibilitas

Instrumen penelitian dapat dikatakan reliable (andal) apabila jawaban responden terhadap pertanyaan menghasilkan data yang konsisten dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang baik adalah di atas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik) (Nazaruddin dan Basuki, 2016). Hasil uji reliabilitas ditampilkan pada tabel berikut:

**TABEL 4.3**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	0,751	Reliabel
Fasilitas (F)	0,743	Reliabel
Tarif (T)	0,850	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (KWP)	0,713	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa uji realibilitas, nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan dari variabel kualitas layanan (KL) sebesar 0,751, variabel fasilitas (F) sebesar 0,743, variabel tarif sebesar (T) 0,850, dan variabel kepuasan wajib pajak (KWP) sebesar 0,713. Semua variabel pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,7$  sehingga hasil pengujian realibilitas dapat dinyatakan reliabel cukup baik karena memenuhi syarat pengujian realibilitas dengan angka  $> 0,7$ .

## C. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengambil keputusan dari data yang sudah digabungkan berdistribusi normal ataupun diambil dari populasi normal. Apabila hasil dari uji normalitas nilai signifikansi *Kolmogrov-Smirnov Test* > 5% artinya bahwa residual menyebar secara normal, dan apabila nilai signifikansi *Kolmogrov-Smirnov Test* < 5% artinya bahwa residual menyebar secara tidak normal. Hasil uji normalitas ditampilkan pada tabel berikut:

**TABEL 4.4**

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58642999
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.072
	Negative	-.081
Kolmogorov-Smirnov Z		.806
Asymp. Sig. (2-tailed)		.535

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi *Kolmogrov-Smirnov Test (Asymp Sig (2-tailed))* menunjukkan nilai 0,535 > 5% atau 0,05 sehingga dapat disimpulkan data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel bebas (independen) dalam suatu model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dalam *Collinearity Statistic*. Apabila nilai VIF < 10 serta nilai *Tolerance* > 0,1 maka tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel independen dan sebaliknya (Nazaruddin dan Basuki, 2016). Hasil uji multikolinearitas ditampilkan pada tabel berikut:

**TABEL 4.5**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	0,522	1,915	Tidak terjadi multikolinearitas
Fasilitas (F)	0,520	1,922	Tidak terjadi multikolinearitas
Tarif (T)	0,995	1,005	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas layanan sebesar 0,522 dan nilai VIF sebesar 1,915. Nilai *tolerance* pada variabel fasilitas sebesar 0,520 dan nilai VIF sebesar 1,922. Nilai *tolerance* pada variabel tarif sebesar 0,955 dan nilai VIF sebesar 1,005. Masing-masing dari variabel penelitian memiliki nilai VIF <10 dan memiliki

nilai *tolerance* > 0,1, sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan variance dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji Glejser. Model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai sig > 0,05 (Nazaruddin dan Basuki, 2016). Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada tabel berikut:

**TABEL 4.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Variabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Standar</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Layanan	0,110	0,05	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Fasilitas	0,195	0,05	Tidak terjadi Heterokedastisitas
Tarif	0,136	0,05	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diatas nilai sig pada variabel kualitas layanan sebesar 0,110, variabel fasilitas 0,195, dan variabel tarif sebesar 0,136. Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen

pada penelitian ini menunjukkan angka  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui keadaan variabel dependen, apabila dua atau lebih variabel independen digunakan sebagai prediktor dimanipulasi. Hasil pengujian regresi linear berganda disajikan pada table berikut:

**TABEL 4.7**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	T	Sig	Keterangan
Konstanta	20,141		8,060	0,000	
Kualitas Layanan (KL)	-0,539	-0,680	-5,681	0,000	Signifikan
Fasilitas (F)	0,378	0,670	5,585	0,000	Signifikan
Tarif (T)	-0,015	-0,014	-0,157	0,876	Tidak Signifikan

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$KWP = 20,141 + (-0,539) KL + 0,378 F + (-0,015) T + e$$

Konstanta sebesar 20,141 menjelaskan bahwa nilai variabel Kepuasan wajib pajak dalam penelitian ini sebesar 20,141 satuan dengan asumsi apabila tidak ada nilai dari variabel kualitas layanan, fasilitas, dan tarif.

Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas layanan sebesar -0,539, bertanda negatif artinya bahwa antara kualitas layanan dengan kepuasan wajib pajak berbanding terbalik, jika kualitas layanan mengalami kenaikan satu kesatuan maka kepuasan wajib pajak menurun sebesar 0,539.

Nilai koefisien regresi untuk variabel Fasilitas sebesar 0,378, bertanda positif artinya bahwa antara fasilitas dengan kepuasan wajib pajak berbanding lurus, jika fasilitas mengalami kenaikan satu kesatuan maka kepuasan wajib pajak naik sebesar 0,378.

Nilai koefisien regresi untuk variabel Tarif sebesar -0,015, bertanda negatif artinya bahwa antara tarif dengan kepuasan wajib pajak berbanding terbalik, jika tarif mengalami kenaikan satu kesatuan maka kepuasan wajib pajak menurun sebesar 0,015.

## **2. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen, pada uji koefisien determinasi ini dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi ( $Adj.R^2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1, semakin besar koefisien

determinasi maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel berikut:

**TABEL 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Variabel Dependen</b>	<b>Variabel Independen</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>
Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Layanan, Fasilitas, Tarif	0.282	0,260

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,260, dapat diartikan bahwa variabel Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Tarif dapat menjelaskan variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 26%, sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

### **3. Hasil Uji Nilai F**

Uji F dalam analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan yang ditunjukkan dalam tabel ANOVA. Apabila nilai sig < 0,05, maka memiliki pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji nilai F disajikan pada tabel berikut:

**TABEL 4.9**  
**Hasil Uji nilai F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.841	3	32.614	12.566	.000 <sup>a</sup>
	Residual	249.159	96	2.595		
	Total	347.000	99			

a. Predictors: (Constant), Tarif, Kualitas\_Layanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Wajib\_Pajak

Dalam tabel hasil uji F menunjukkan bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak.

#### 4. Hasil Uji Nilai T

Uji T dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara individual bisa berpengaruh terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Dalam pengujian ini menggunakan signifikan level 0,05 (Ghozali,2006). Apabila nilai signifikansi  $\leq 0,05$  dan koefisien regresi bernilai positif artinya hipotesis diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi  $\geq 0,05$  dan koefisien regresi bernilai negatif artinya hipotesis ditolak. Hasil uji t disajikan dalam tabel berikut:

**TABEL 4.10**  
**Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>		<b>Hasil</b>
H <sub>1</sub>	Kualitas Layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak	TIDAK TERDUKUNG
H <sub>2</sub>	Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak	TERDUKUNG
H <sub>3</sub>	Tarif tidak berpengaruh signifikan dan berarah negatif terhadap kepuasan wajib pajak	TIDAK TERDUKUNG

Sumber: Data diolah, 2017

a. Hasil Uji Hipotesis Satu (H<sub>1</sub>)

Berdasarkan tabel 4.10 kualitas layanan memiliki nilai t hitung -5,681 dengan nilai koefisien regresi negatif -0,539 dan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis satu ditolak. Dapat diartikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

b. Hasil Uji Hipotesis Dua (H<sub>2</sub>)

Berdasarkan tabel 4.10 fasilitas memiliki nilai t hitung 0,378 dengan nilai koefisien regresi positif 5,585 dan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka hipotesis dua diterima. Dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

c. Hasil Uji Hipotesis Tiga (H<sub>3</sub>)

Berdasarkan tabel 4.10 tarif memiliki nilai t hitung -0,157 dengan nilai koefisien regresi negatif -0,015 dan nilai signifikansi  $0,876 > \alpha 0,05$ ,

maka hipotesis tiga ditolak. Dapat diartikan bahwa tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

## **E. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil dari pengujian hipotesis pertama ( $H_1$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mir'atusholihah, dkk (2014), Aquinas (2016), Fatmawati (2016) dan Muslimawati (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Haryanto (2013), Pratiwi (2015), Sari dan Rasmini (2017) dan Yogatama (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak mempunyai kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh fiskus. Pelayanan yang berkualitas adalah dengan memberikan kelancaran, keamanan, kemudahan dan kepastian hukum yang dapat di pertanggungjawabkan. Kepuasan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya sangat berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh fiskus.

Namun pada kenyataannya, secara tidak langsung wajib pajak belum mendapatkan dampak yang berkualitas dari pelayanan yang diberikan fiskus. Wajib pajak masih merasakan kurangnya kenyamanan yang diberikan oleh fiskus. Sebagian besar wajib pajak masih merasakan pelayanan yang kurang sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak sehingga wajib pajak merasa tidak puas dengan layanan yang diperoleh.

## **2. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan wajib pajak**

Hasil dari pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hasil pengujian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Haryanto (2013) dan Kartika (2015) yang menyatakan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan wajib pajak. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Thomas (2015).

Fasilitas merupakan faktor penting dalam suatu kantor samsat. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu yang memudahkan wajib pajak seperti AC, akses internet, tempat tunggu nyaman, toilet bersih dan sebagainya. Dengan adanya fasilitas yang memadai, hal ini membuat wajib pajak merasa sangat dimudahkan dan merasakan kenyamanan ketika membayarkan kewajiban pajaknya.

### **3. Pengaruh Tarif terhadap kepuasan wajib pajak**

Hasil dari pengujian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menunjukkan bahwa tarif tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini menyatakan bahwa baik atau buruknya tarif pajak yang dikenakan belum bisa mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015) yang menyatakan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Namun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2013) dan Fajrika dkk (2014) yang menyatakan bahwa tarif mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.