

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN TARIF TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Klaten)**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITY AND TARIFFS ON
MOTOR VEHICLE TAX
(Case Study On Taxpayer of Motor Vehicle in Samsat Klaten)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

INDAR KRISTIANI

20140420327

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Indar Kristiani

Nomor Mahasiswa : 20140420327

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Klaten)”** tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Desember 2017

Indar Kristiani

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk....

Untuk Ibunda Sri Temuni dan Bapak Windar

Siswanto yang selalu memberi semangat.

Almamaterku tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat kesehatan, kemudahan dan kelancaran dari segala urusan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rizal Yaya., Dr. S.E., M.Sc., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Ahim Abdurahhim, Dr. S.E., M.Si., Akt., SAS, CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Alek Murtin., S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Ibu dan Bapak yang selalu mendukung melalui doa, memberi kasih sayang, semangat, untuk selalu sabar dan bersyukur dalam melakukan segala hal.
7. Kakakku tersayang mas Wahyu yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Untuk Deddy Kurniawan yang selalu menemani, mendukung, dan memberi bantuan tanpa kenal waktu dan jarak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Untuk saudaraku mbak Tin, mas Parno, dek Rendi, mas Agung, Tama yang selalu mendukung melalui doa, semangat dan selalu memberikan hiburan ketika lelah.
10. Untuk sahabat-sahabatku Farida, Tika, Novi, Monica, Danti, Arieysah, Raztian, Viki, Fadil, yang selalu memberi bantuan dan dukungan dalam hal semangat, doa, canda tawa kalian menjadi semangatku dalam menulis skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang memberikan bantuan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar dapat belajar lebih baik lagi untuk kedepannya dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2017

Penulis

Indar Kristiani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2. Teori Daya Pikul	12
3. Pajak.....	13
4. Pajak Daerah	14
5. Pajak Kendaraan Bermotor	15
6. Kepuasan.....	16

	7. Kualitas Layanan.....	17
	8. Fasilitas	19
	9. Tarif.....	21
	B. Pengembangan Hipotesis	22
	C. Model Penelitian	26
BAB III	METODA PENELITIAN.....	27
	A. Obyek/Subyek Penelitian	27
	B. Jenis dan Sumber Data	27
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
	E. Skala Pengukuran.....	28
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
	G. Uji Kualitas Data.....	31
	H. Uji Asumsi Klasik.....	32
	I. Uji Hipotesis	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	36
	B. Uji Kualitas Data.....	41
	C. Uji Asumsi Klasik.....	45
	D. Uji Hipotesis	48
	E. Pembahasan.....	53
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	56
	A. Kesimpulan	56
	B. Saran.....	57
	C. Keterbatasan Penelitian.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Skala Likerts.....	28
4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner.....	36
4.2 Hasil Uji Validitas.....	41
4.3 Hasil Uji Realibilitas	44
4.4 Hasil Uji Normalitas	45
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
4.9 Hasil Uji Nilai F.....	51
4.10 Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Model Penelitian	26
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	37
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40

