

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogianto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Title C.V Andi Offset
- Agustin,A. W., Darmansyah, D., & Suyanto, S. 2020. Kepatuhan, Pemeriksaan, Penagihan dan Penerimaan Pajak dengan Peran Account Representative Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 7 (01), 79-94.
- Anton, F. X. 2010. Menuju Teori Stewardship Manajemen. *Majalah Ilmiah Informatika*, 1 (2).
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, K., & Dewantara, R. Y. 2016. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak di Wilayah Kerja Kpp Pratama Blitar) (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).
- Ariani, M., & Biettant, R. 2019. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 13(1), 15-30.
- Bandiono, A., Sinaga, A. K., & Pramukti, K. D. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak. Keberlanjutan: *Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 130-140.
- Cristiani, R. 2019. Model Kesuksesan Sistem Pelaporan Pajak Penghasilan Berbasis Elektronik. *Accounting and Business Information System Journal*, 7(2).
- Felisberto, M. 2019. Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Pelaksanaan E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Survei pada Pegawai Pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal). *Jurnal Mitra Manajemen*, 3(10), 1006-1021.
- Firdaus, R. A. 2021. Pelayanan Perpajakan di Masa Pandemi Covid-19: Apa Yang Berubah dan Bagaimana Respons Pegawai. *Jurnal Pajak Indonesia. (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 224-240.
- Ghozali, I. 2018. *Analisis Aplikasi Multivariate dngan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul., Bawono, I. R., & Dara, Amin. 2018. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba empat.
- Hutapea, P. & Thoha, N. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Jefri, R. 2018. Teori Stewardship dan Good Governance. *Economic Bososwa*, 4 (3), 14-28
- Jogiyanto, H. M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Kotler, P. & Keller, L Kevin. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lestari, S. N. A. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. 2020. Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Lumajang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(12).
- Meiranto, W. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Diponegoro *Journal of Accounting*, 6(3), 136-148.
- Mispa, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Tangible Journal*, 3(2), 155-168.
- Muslimah, I. N. 2020. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 86-96.
- Paramartha, I. P. I. P., & Rasmini, N. K. 2016. E- Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Akuntansi*, 15(1), 641-666.
- Peraturan Menteri Keuangan 88/PMK.01/2013 Tentang: *Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan*: Kementerian Keuangan.
- Peraturan Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan Nomor PER-55/SJ/2008 Tentang: *Pelaksanaan Aseessment Center Departemen Keuangan*: Departemen Keuangan Republik Indonesia Sekretariat Jenderal.
- Potalangi, V. V., Alexander, S. W., & Rondonuwu, S. 2017. Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Pratama, C. K. 2021. Pengaruh Attitude Toward, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib PajakUMKM di Kabupaten Jombang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).

- Ramadhani, W. 2017. *Penegakan hukum dalam menanggulangi pungutan liar terhadap pelayanan publik. Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263-276.
- Raharjo, E. 2007. Teori Agensi dan Teori Stewardship dalam Perspektif Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Ekonomii*, 2 (1).
- Rembet, A., Karamoy, H., & Elim, I. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13 (04)
- Resmi, Sitti. 2019. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat
- Riani, Y. Y., & Kurnia, K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi E-system Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).
- Saida, K., & Yuliani, T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur Tahun. *Jurnal Edueco*, 2(2), 42-47.
- Sari, W. S., & Rasmini, N. K. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan dan Kompetensi Pegawai Pajak pada Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 18(3), 2000-2027.
- Sari, V. P. 2018. Pengaruh Perilaku Aparat Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Pbk Dan Bbnkb Pribadi (Studi Pada Upt. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sekaran, U dan Roger, B. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis (Pendekatan Pengembangan-Keahlian)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah, H. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1-14.
- Simamora, P. 2018. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bogor). *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 75-116.
- Sinollah, S., & Masrurroh, M. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang: Ketentuan Umum Dan Tata Perpajakan*. Jakarta: Sekretariat Negara.

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Negara.*

*Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013 Tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Kementerian Ketenagakerjaan*

Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. 2016. Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)| Vol, 9(1).*

Wijayanto, A. 2018. *Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang. Jurnal Administrasi Bisnis, 7(2), 118-131.*

Wirawan, R. 2017. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Kabupaten Lumajang. Assets: *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak, 1(2), 56-72.*

Zuana, E., Paramita, P. D., & Andini, R. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Waji Pajak dengan Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Semarang). *Journal Of Accounting, 4(4).*

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1 : Biodata****BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Umi Sri Sartika  
Tempat, Tanggal Lahir : Kelling, 29 Januari 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Kebahagaiaan Utara 7 Blok A, Tamalanrea  
Telepon/HP : 082293138050  
Alamat Email : [umis0870@gmail.com](mailto:umis0870@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

- A. Pendidikan Formal
  - 1. 2004-2006 : TK Siamasea
  - 2. 2006-2012 : SD Inpres 5/81 Ajangpulu
  - 3. 2012-2015 : SMP Satap 3 Barebbo
  - 4. 2015-2018 : SMA Negeri 13 Bone
  - 5. 2018-sekarang : S1 Universitas Hasanuddin
- B. Pendidikan Nonformal
  - 1. –

**Pengalaman**

- A. Organisasi
  - 1. Anggota Ikatan Mahasiswa Akuntansi (IMA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin
  - 2. Anggota Departemen Kewirausahaan FoSEI (Forum studi Ekonomi Islam) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Periode 2019-2020
- B. Magang
  - 1. Relawan pajak di KPP Pratama Watampone Tahun 2021

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 21 Juli 2023

Umi Sri Sartika

## LAMPIRAN 2 : PETA TEORI

### PETA TEORI

No	Penulis/Topik/Judul Buku/Artikel	Tujuan Penelitian/ Penulisan buku/ Artikel	Konsep/Teori/Hipotesis	Variabel Penelitian dan Teknik Analisis	Hasil Penelitian/ Isi Buku
1.	Ardiyansyah, A., & Dewantara, R. Y. 2016. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kerja kpp pratama blitar).	Mengetahui pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh tidak langsung dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak	Hipotesis: 1. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak 2. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variabel: 1. Pelayanan fiskus 2. Kepuasan wajib pajak 3. Kepatuhan wajib pajak  Teknik Analisis: Regresi linear berganda	1. Hasil penelitian membuktikan pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan wajib pajak 2. Hasil penelitian membuktikan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Hasil penelitian membuktikan kepuasan wajib pajak berpengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Ariani, M., & Biettant, R. 2018. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan	Mengetahui pengaruh pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak terhadap	Hipotesis: 1. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna kendaraan bermotor	Variabel: 1. Pelayanan fiskus 2. Kepuasan wajib pajak 3. Kepatuhan wajib pajak	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis 1

	wajib pajak.	kepatuhan wajib pajak pengguna kendaraan motor.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna kendaraan bermotor</li> <li>3. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna kendaraan bermotor melalui kepuasan wajib pajak</li> </ol>	Teknik Analisis: Regresi linear berganda	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2</li> <li>3. Terdapat pengaruh tidak langsung pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh kepuasan wajib pajak, sehingga hasil penelitian mendukung hipotesis 3</li> </ol>
3.	Saida, K., & Yuliani, T. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak KPP Pratama Balikpapan Timur Tahun 2019	Mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antar kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Balikpapan Timur	<p>Hipotesis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>2. Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap keuasan wajib pajak</li> <li>3. Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>4. Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>5. Empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> </ol>	<p>Variabel:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Empati</li> <li>6. Kepuasan wajib pajak</li> </ol> <p>Teknik Analisis: Regresi linear berganda</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>2. Daya tanggap mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>3. Keandalan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>4. Jaminan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak</li> <li>5. Empati mempunyai</li> </ol>



					pengaruh secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak
4.	Felisberto, M. 2019. Pengaruh kompetensi fiskus dan pelaksanaan <i>e-filling</i> terhadap kepuasan wajib pajak (Survei pada pegawai pajak KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi fiskus dan pelaksanaan <i>e-filling</i> terhadap kepuasan wajib pajak	Hipotesis: 1. Kompetensi fiskus berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak 2. Pelaksanaan <i>e-filling</i> berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak 3. Kompetensi fiskus berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak	Variabel: 1. Kompetensi fiskus 2. Pelaksanaan <i>e-filling</i> 3. Kepuasan wajib pajak  Teknik analisis: Analisis regresi berganda	1. Kompetensi fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak 2. Pelaksanaan <i>e-filling</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak 3. Kompetensi fiskus dan pelaksanaan <i>e-filling</i> mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak
5.	Sinollah, S., & Masruro, M. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan	Hipotesis: 1. Tingkat kepuasan pelanggan pada tingkat klasifikasi yang baik 2. Bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 3. Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4. Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan	Variabel: 1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Keyakinan 5. Empati 6. Kepuasan pelanggan 7. Loyalitas pelanggan  Teknik Analisis:	1. Kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan cukup baik 2. Bukti fisik memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Keandalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. Daya tanggap memiliki

		menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	<p>pelanggan</p> <p>5. Keyakinan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>6. Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>7. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>8. Bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>9. Keandalan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>10. Daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>11. Keyakinan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>12. Empati berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan</p>	Analisis Regresi Linear Berganda	<p>pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>5. Keyakinan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>6. Empati memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>7. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>8. Bukti fisik memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>9. Keandalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>10. Daya tanggap memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>11. Keyakinan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan</p> <p>12. Empati memiliki pengaruh yang tidak signifikan</p>
--	--	---	---	----------------------------------	---

					terhadap loyalitas pelanggan
6	Afifah, Linda Alfiatus, and Susanti Susanti. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, <i>e-system</i> perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, <i>e-system</i> perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak	Hipotesis: 1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak 2. <i>E-system</i> perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak 3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak	Variabel: 1. Kualitas pelayanan 2. <i>E-system</i> perpajakan 3. Sosialisasi perpajakan 4. Kepuasan wajib pajak  Teknik Analisis: Analisis Regresi Berganda	1. Kualitas pelayanan secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 2. <i>E-system</i> perpajakan secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak 3. Sosialisasi perpajakan secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

**LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Bapak/Ibu/Saudara (i) Responden  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program studi akuntansi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, saya selaku peneliti,

**Nama : Umi Sri Sartika**

**Nimi : A031181013**

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Fiskus dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan”**.

Untuk itu sangat diharapkan Bapak/Ibu Saudara (i) berkenan menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap, data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian sehingga akan terjaga kerahasiannya.

Atas kesediaan dan partisipasinya Bapak/Ibu Saudara (i) mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Makassar, 2023

Hormat Saya,

Umi Sri Sartika

**A. Identitas Responden**

Nama Bapak/Ibu : \_\_\_\_\_

Usia :

< 25 Tahun

26 – 50 Tahun

> 50 Tahun

Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

Pendidikan Terakhir :

D3

S1

S2

S3

Lainnya

Jenis Perusahaan :

Manufaktur

Jasa

Dagang

## B. Petunjuk Pengisian Kusioner

Mohon untuk dibaca dan dipahami dengan seksama setiap pernyataan yang tersdia, lalu menjawab pernyataan yang ada dengan jujur dan sebenarnya. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersdia.

Keterangan Jawaban:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju;

STS = Sangat Tidak Setuju

### Kuesioner Penelitian

#### 1. Pelayanan Fiskus

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Teknologi/peralatan yang digunakan sangat mendukung pelayanan.					
2.	Gedung KPP Pratama Watampone bersih dan nyaman.					
3.	Jadwal pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.					
4.	Komitmen petugas pajak untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.					
5.	Kesiapan petugas pajak untuk merespon					

	setiap permintaan Wajib Pajak.					
6.	Petugas pajak tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Wajib pajak.					
7.	Keamanan data-data dari Wajib Pajak dapat terjamin dengan baik.					
8.	Petugas pajak menyampaikan informasi sesuai dengan peraturan perpajakan.					
9.	Petugas pajak mampu memberikan perhatian khusus (individu) atas masalah tertentu.					
10.	Petugas pajak memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua Wajib Pajak.					

## 2. Kompetensi Fiskus

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Fiskus memiliki wawasan yang luas terkait dengan perpajakan.					
2.	Fiskus memiliki pengetahuan tentang perpajakan.					
3.	Petugas pajak percaya diri dalam memberikan pelayanan.					
4.	Fiskus bertanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaannya.					
5.	Petugas pajak memberikan pelayanan dengan teliti.					
6.	Fiskus memiliki keterampilan yang baik dalam					

	melayani Wajib Pajak.					
--	-----------------------	--	--	--	--	--

### 3. Kepuasan Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Setiap informasi yang Bapak/Ibu/Saudara (i) butuhkan mengenai perpajakan terpenuhi.					
2.	Fiskus sangat membantu Bapak/Ibu/Saudara (i) dalam menyelesaikan setiap permasalahan terkait perpajakan dengan baik.					
3.	Bapak/Ibu/Saudara (i) berkeinginan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada Wajib Pajak yang lain.					
4.	Bapak/Ibu/Saudara (i) puas atas keramahan dan kesopanan fiskus dalam memberikan pelayanan.					
5.	Bapak/Ibu/Saudara (i) puas atas pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan harapan.					
6.	Fiskus cepat dan tanggap dalam merespon setiap keluhan Bapak/Ibu/Saudara (i).					



**LAMPIRAN 4:****Statistik Deskriptif****Pelayanan Fiskus**

	MEAN	MEDIAN	MIN	STANDAR DEVIATION
X1.1	4,530	5,000	3,000	0,519
X1.2	4,570	5,000	3,000	0,515
X1.3	4,570	5,000	3,000	0,515
X1.4	4,560	5,000	3,000	0,516
X1.5	4,550	5,000	3,000	0,517
X1.6	4,590	5,000	3,000	0,512
X1.7	4,510	5,000	3,000	0,538
X1.8	4,580	5,000	3,000	0,513
X1.9	4,560	5,000	3,000	0,516
X1.10	4,600	5,000	3,000	0,510

**Kompetensi Fiskus**

	MEAN	MEDIAN	MIN	STANDAR DEVIATION
X2.1	4,580	5,000	3,000	0,533
X2.2	4,600	5,000	3,000	0,529
X2.3	4,610	5,000	3,000	0,581
X2.4	4,590	5,000	3,000	0,567
X2.5	4,620	5,000	3,000	0,562
X2.6	4,570	5,000	3,000	0,570

**Kepuasan Wajib Pajak Badan**

	MEAN	MEDIAN	MIN	STANDAR DEVIATION
Y1	4,640	5,000	3,000	0,500
Y2	4,600	5,000	3,000	0,510
Y3	4,590	5,000	3,000	0,531
Y4	4,580	5,000	3,000	0,551
Y5	4,610	5,000	3,000	0,527
Y6	4,680	5,000	3,000	0,487

**Outer Loading**

	Pelayanan Fiskus	Kompetensi Fiskus	Kepuasan Wajib Pajak Badan
X1.1	0,873		
X1.2	0,857		
X1.3	0,866		
X1.4	0,879		

X1.5	0,865		
X1.6	0,864		
X1.7	0,801		
X1.8	0,779		
X1.9	0,811		
X1.10	0,819		
X2.1		0,747	
X2.2		0,822	
X2.3		0,822	
X2.4		0,819	
X2.5		0,720	
X2.6		0,797	
Y1			0,798
Y2			0,715
Y3			0,746
Y4			0,762
Y5			0,806
Y6			0,802

### **Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Pelayanan Fiskus	0,954	0,956	0,961	0,709
Kompetensi Fiskus	0,878	0,882	0,908	0,622
Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,864	0,871	0,989	0,596

### **Nilai Cross Loading**

	X1	X2	Y
X1.1	0,873	0,346	0,351
X1.2	0,857	0,312	0,396
X1.3	0,866	0,370	0,419
X1.4	0,879	0,422	0,428
X1.5	0,865	0,370	0,447
X1.6	0,864	0,342	0,462
X1.7	0,801	0,376	0,397
X1.8	0,779	0,424	0,383
X1.9	0,811	0,435	0,383
X1.10	0,819	0,460	0,438
X2.1	0,475	0,747	0,490
X2.2	0,390	0,822	0,574
X2.3	0,368	0,822	0,641

X2.4	0,337	0,819	0,623
X2.5	0,295	0,720	0,596
X2.6	0,332	0,797	0,660
Y1	0,379	0,729	0,798
Y2	0,389	0,521	0,715
Y3	0,403	0,527	0,746
Y4	0,292	0,546	0,762
Y5	0,418	0,577	0,806
Y6	0,389	0,597	0,802

### **Fornell Larcker Criterion**

	Pelayanan Fiskus	Kompetensi Fiskus	Kepuasan Wajib Pajak Badan
Pelayanan Fiskus	0,842		
Kompetensi Fiskus	0,458	0,789	
Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,490	0,763	0,772

### **R-square**

	<i>R-square</i>	<i>R-square Adjusted</i>
Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,607	0,599

### **Path Coefficients (Bootstrapping)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P values
X1->Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,178	0,185	0,091	8,687	0,000
X2->Kepuasan Wajib Pajak Badan	0,681	0,681	0,078	1,888	0,030

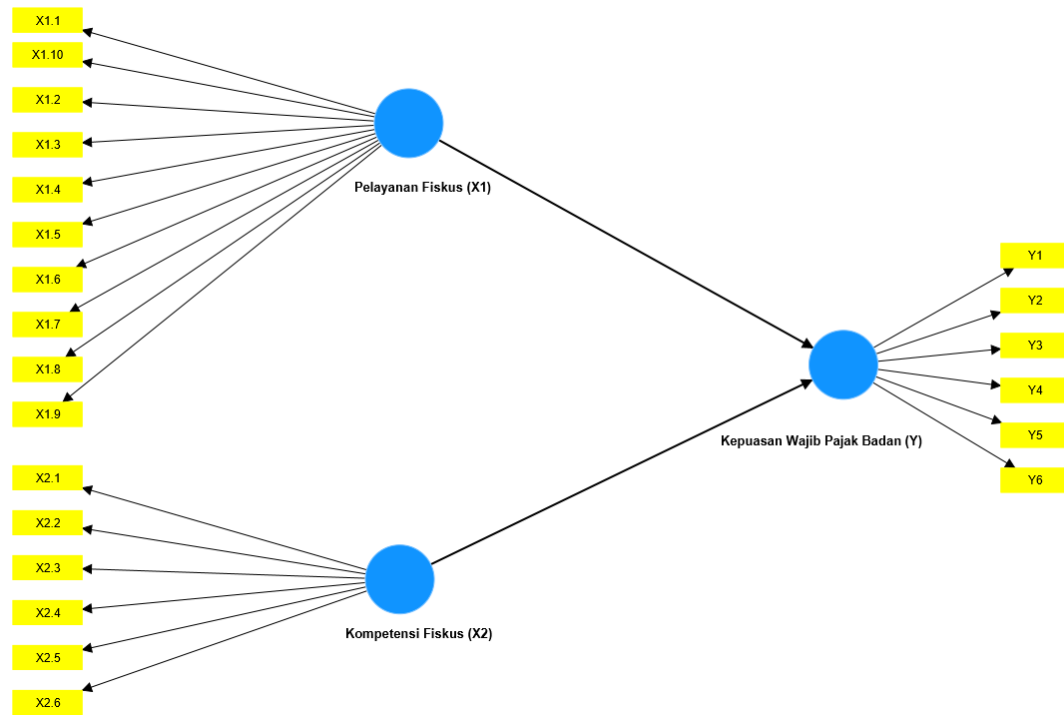
**Predictive Relevance (Q-square)**

	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Wajib Pajak Badan	600,000	398,842	0,335
Kompetensi Fiskus	600,000	600,000	
Pelayanan Fiskus	1000,000	1000,000	

## LAMPIRAN 5:

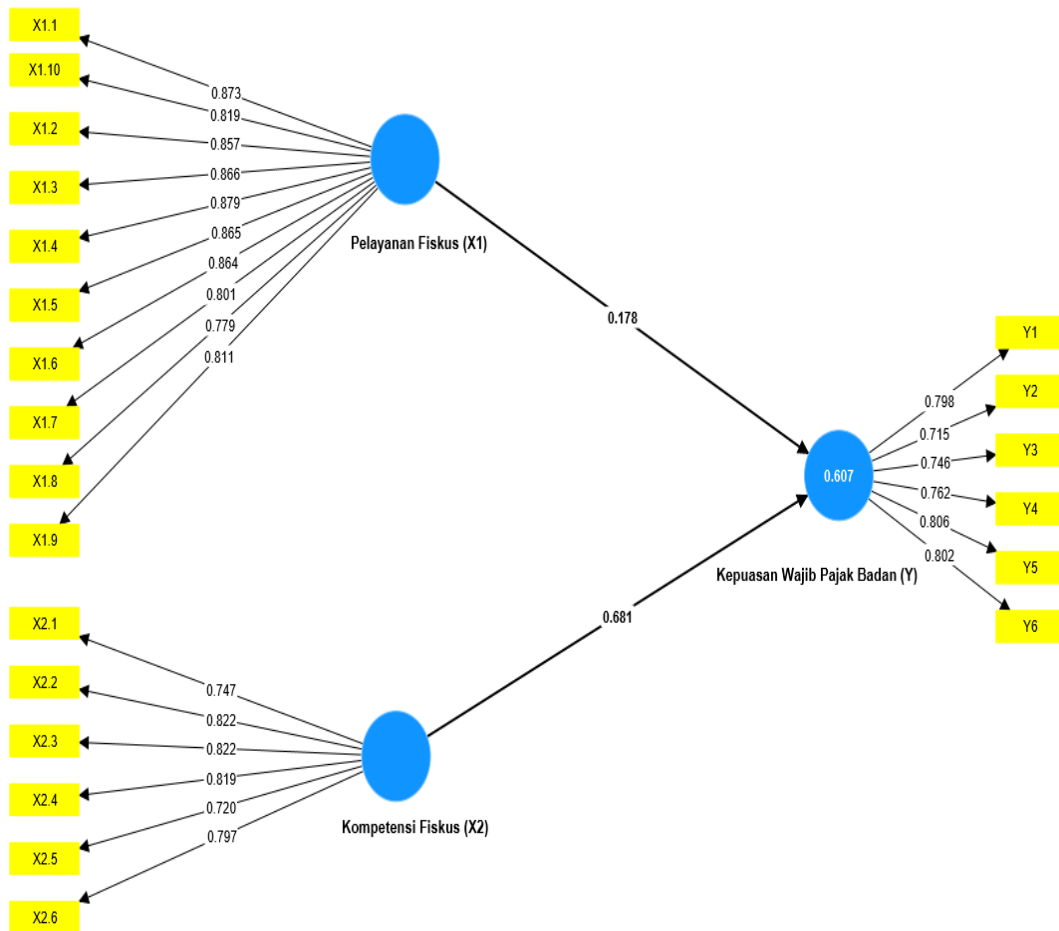
Hasil Pengujian *Outer* dan *Inner Model* (SmartPLS)

## Path Model



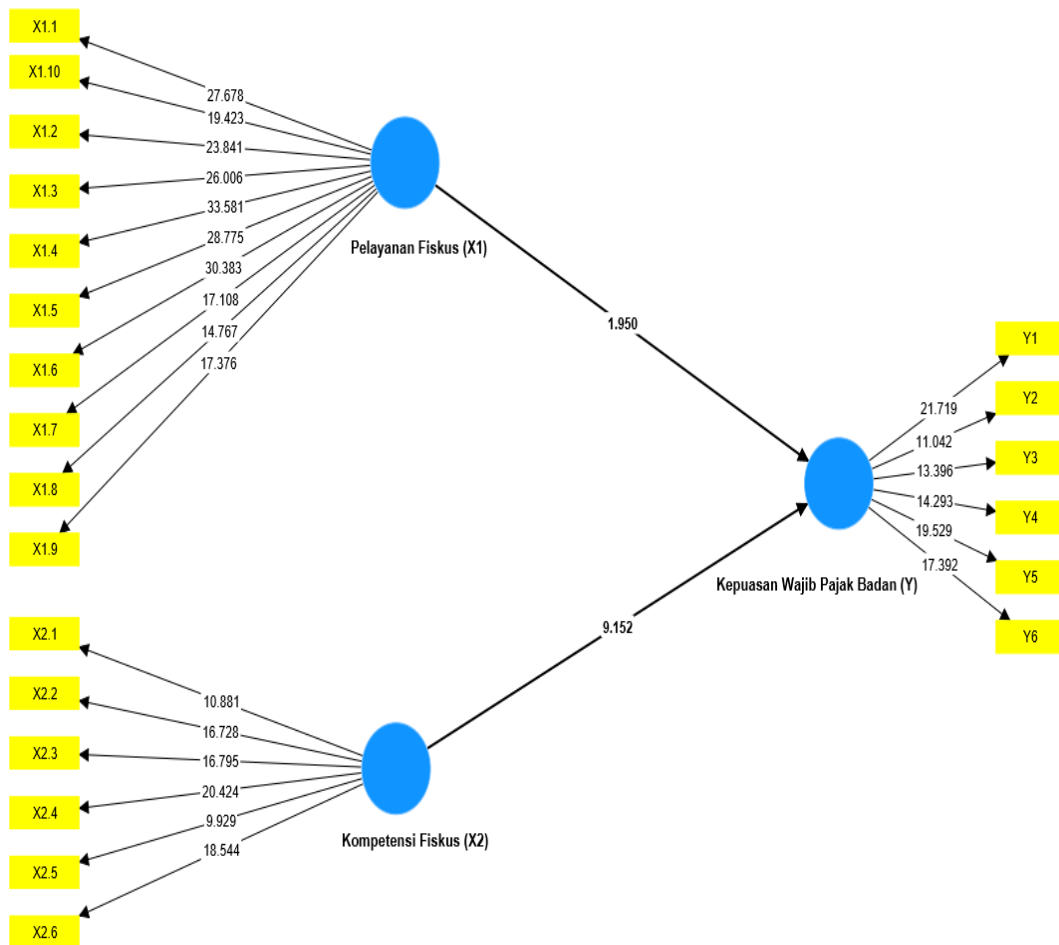
Sumber : Data primer yang diolah menggunakan *SmartPLS* (2023)

### Output Model Pengukuran (Outer Model/Hasil *Bootstrapping*)



Sumber : Data primer yang diolah menggunakan *SmartPLS* (2023)

### Output Model Struktural (Inner Model)



Sumber : Data primer diolah menggunakan *Smartpls* (2023)