

DAFTAR PUSTAKA

- Agus,Widarjono.2015.*Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: Penerbit UPP STIM YKPN.
- Agoes S, Trisnawati. E. 2016. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Djaali, H. 2011. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Febrini, Irma Yanti, Retno Widowati PA, dan Misbahul Anwar. 2019. *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta*. Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 10. No.1
- Gaspersz, V. 2013. *Lean Six Sigma for Manufacturing And Service Industries*. Bogor : Vinchristo Publication
- Ghozali,Imam.2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjati dan Venesia. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. E-Journal Widya Ekonomika,1
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Terjemahan: Benyamin Molan.Jakarta : PT. Indeks
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Meiyanto Agung S. Prabawani, Bulan. 2016. *Pengaruh Store Atmosphere Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus di Kafe Salwa House Sirojudin Semarang)*. Jurnal Penelitian. Depatemen Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro
- Meutia, Dewi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*. Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016 ISSN 2252-844X

- Muhaimin, Akhmad. 2012. *Minat Siswa Dalam Mengikuti Ektrakurikuler Bola Voli di Madrasah Aliyah Sunan Pandanaran*. Yogyakarta : Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Muiz, Muhammad., dkk. 2019. *Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen*. e — Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma
- Murwanti dan Pratiwi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi*. Riset Manajemen Bisnis, 211
- Nuryamin. 2016. *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin
- Oktaviana, Rizky Ayu Hartanti Nugrahaningsih. 2018. *Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Media Manajemen Jasa. Vol.6 No.2
- Parasuraman. 2011. *Conceptual Model Of Service Quality and It's Implacation For Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49
- Ramadhan, Afif Ghaffar dan Suryono Budi Santosa. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Nike Running di Semarang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Journal of Management. Volume 6, Nomor 1
- Ramadhani, Febri., dkk. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Mini Market Wirda Siteba Padang*. Jurnal. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta
- Resmi, Siti .2017. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S.P & T.A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:Salemba Empat.
- Rosaliana, Febry., dkk. 2018. *Pengaruh Sales Promotion Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Jasa GrabCar di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 60 No. 1.
- Saidi, Muhammad Djafar. 2010. *Hukum keuangan Negara*. Jakarta : Taja Gravindo Persada
- Sobur, Alex. 2011. *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia

- Soemitro, Rochmat. 2011. *Asas Asas Hukum Perpajakan*. Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional
- Sugiyono. 2018. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sumarsan. 2013. *Sistem Pengendalin manajemen*. Edisi 2. Jakarta : Indeks
- Tahir, Y. 2021. Pengaruh investasi teknologi informasi dan kemampuan teknik personal terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT PLN (PERSERO) Wilayah Sulselbar. Skripsi.
- Tjiptono dan Chandra. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein.2019. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Wardani, Tri Ulfa. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEB UIN Sumatera Utara). Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
- Wulandari, Septian., Novi Marlina. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Transportasi Migo di Surabaya. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN). Volume 8 No 2.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia
- Zeithaml dan Bitner. 2013 *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Haeril Afriansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Pinrang, 27 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat Rumah : Jalan Perintis Kemerdekaan 4
Telepon/HP : 08573033484
Alamat E-mail : haerilafriansyah18@gmail.com

Riwayat Pendidikan

a. 2004-2010 : SDN 176 Duampanua
b. 2010-2013 : SMPN 1 Duampanua
c. 2013-2016 : SMAN 2 Pinrang

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 01 Agustus 20224

Haeril Afriansyah

Lampiran 2: Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk memberikan informasi. Semua jawaban semata-mata untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bapak/Ibu/Sdr sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini. Isilah pertanyaan berikut ini dengan alternatif jawaban yang tersedia. Atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr, kami ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda centang (√) sesuai dengan keadaan Anda!

Nama :

1. Jenis kelamin :

- Pria
- Wanita

2. Usia :

- 20-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- 51-60 tahun

3. Pendidikan :

- SMP / sederajat
- SMA / sederajat
- Diploma
- Sarjana
- Magister

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda *checklist* (√) sesuai dengan keadaan Anda!

Keterangan jawaban :

STS = Sangat Tidak Setuju (1 point)

TS = Tidak Setuju (2 Point)

TP = Tidak Pasti (3 Point)

S = Setuju (4 Point)

SS = Sangat Setuju (5 Point)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		STS	TS	TP	S	SS
Kualitas Pelayanan (X1)						
1	Fasilitas Layanan Samsat <i>Payment Point</i> dapat dilihat dan digunakan guna memenuhi minat menggunakan kembali					
2	Samsat <i>Payment Point</i> Makassar memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di Harapkan					
3	Samsat <i>Payment Point</i> Makassar , mau mendengarkan keluhan dan merespon pelanggan dalam upaya menarik minat penggunaan kembali					
4	Petugas Samsat <i>Payment Point</i> mampu menjaga kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan					
5	Petugas Samsat <i>Payment Point</i> memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya					

Kepuasan (X2)						
1	Pelanggan merasa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan berminat menggunakan kembali layanan samsat payment point					
2	Pelanggan merasa puas atas kecepatan tanggap atau keramahan staf terhadap pelanggan					
3	Kemudahan pembayaran yang diberikan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar sesuai dengan harapan pelanggan					
4	Pelanggan puas untuk melakukan pembayaran PKB di Samsat <i>Payment Point Makassar</i>					
5	Pelanggan bersedia untuk merekomendasikan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar kepada keluarganya yang hendak membayar PKB					
Minat (Y)						
1	Pelanggan berminat menggunakan kembali karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar					
2	Pelanggan mempunyai harapan agar pelayanan yang baik dapat terus ditingkatkan					
3	Pelanggan merasa harus menggunakan layanan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar apabila ingin membayar PKB					
4	Pelanggan merasa bangga telah membayar PKB di Samsat <i>Payment Point</i> Makassar					
5	Pelanggan merasakan manfaat dari layanan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar					
6	Pelanggan menjadikan Layanan Samsat <i>Payment Point</i> Makassar sebagai pemenuhan kebutuhan untuk membayar PKB					

Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	90	10	25	22.19	2.288
Kepuasan Wajib Pajak	90	10	25	21.98	2.526
Minat Menggunakan Kembali	90	11	30	26.78	2.851
Valid N (listwise)	90				

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	90	2	5	4.46	.603
X1.2	90	2	5	4.48	.604
X1.3	90	2	5	4.42	.599
X1.4	90	1	5	4.49	.723
X1.5	90	1	5	4.34	.706
Kualitas Pelayanan	90	10	25	22.19	2.288
Valid N (listwise)	90				

2. Kepuasan wajib Pajak (X2)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	90	2	5	4.38	.628
X2.2	90	2	5	4.47	.603
X2.3	90	1	5	4.40	.716
X2.4	90	1	5	4.36	.754
X2.5	90	1	5	4.38	.680
Kepuasan Wajib Pajak	90	10	25	21.98	2.526
Valid N (listwise)	90				

3. Minat menggunakan kembali (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	90	3	5	4.43	.562
Y.2	90	1	5	4.51	.738
Y.3	90	1	5	4.40	.731
Y.4	90	2	5	4.42	.599
Y.5	90	1	5	4.44	.689
Y.6	90	1	5	4.57	.688
Minat Menggunakan Kembali	90	11	30	26.78	2.851
Valid N (listwise)	90				

Lampiran 4 Uji Validitas Data

1. Kualitas pelayanan (X1)

		Correlations					Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.383**	.146	.412**	.419**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.170	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	.383**	1	.275**	.360**	.427**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.146	.275**	1	.478**	.290**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.170	.009		.000	.006	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.4	Pearson Correlation	.412**	.360**	.478**	1	.481**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	.419**	.427**	.290**	.481**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.662**	.682**	.613**	.793**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Kepuasan wajib pajak (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kepuasan Wajib Pajak
X2.1	Pearson Correlation	1	.330**	.510**	.448**	.398**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	.330**	1	.447**	.372**	.442**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.510**	.447**	1	.545**	.517**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	.448**	.372**	.545**	1	.414**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	.398**	.442**	.517**	.414**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Kepuasan Wajib Pajak	Pearson Correlation	.713**	.678**	.819**	.765**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Minat menggunakan kembali (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Minat menggunakan kembali
Y.1	Pearson Correlation	1	.408**	.339**	.385**	.252*	.317**	.608**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.017	.002	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.2	Pearson Correlation	.408**	1	.554**	.497**	.454**	.397**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.3	Pearson Correlation	.339**	.554**	1	.431**	.491**	.371**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.4	Pearson Correlation	.385**	.497**	.431**	1	.384**	.258*	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.014	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.5	Pearson Correlation	.252*	.454**	.491**	.384**	1	.459**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Y.6	Pearson Correlation	.317**	.397**	.371**	.258*	.459**	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.014	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90
Minat Menggunakan Kembali	Pearson Correlation	.608**	.791**	.765**	.680**	.726**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 Uji Realibilitas Data

1. Kualitas pelayanan pajak (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	5

2. Kepuasan wajib pajak (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

3. Minat menggunakan kembali (Y)

Reliability Statistics

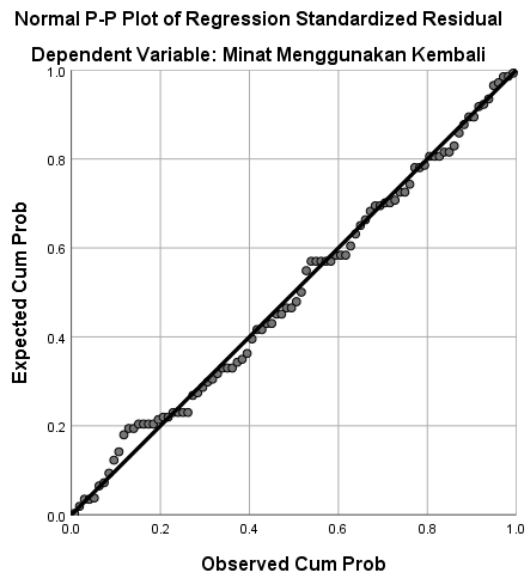
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	6

Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51776957
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.041
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Plot Normalitas

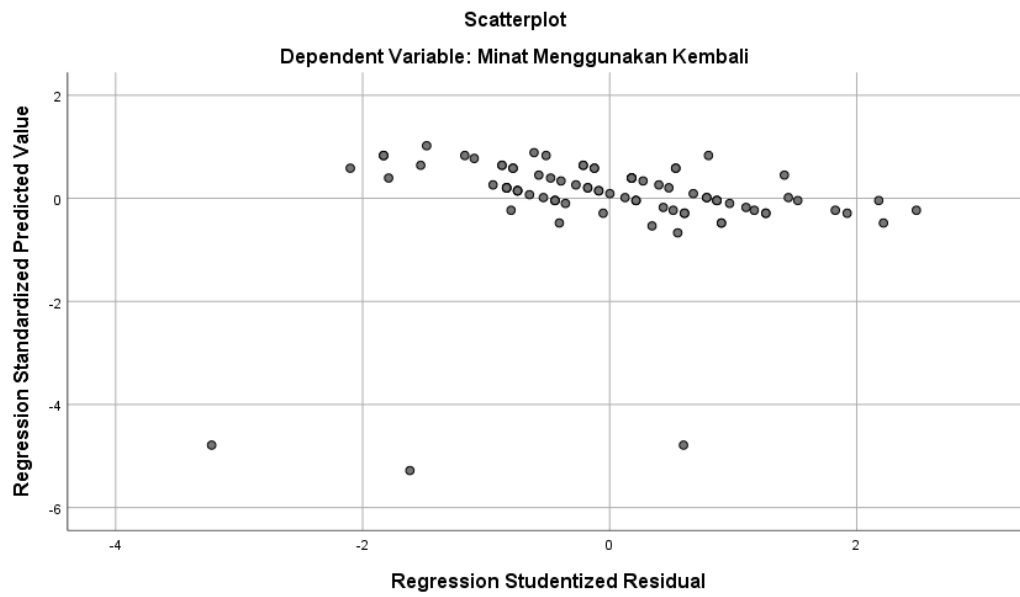


2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	3.487	1.597		2.184	.032		
	Kualitas Pelayanan	.595	.129	.478	4.631	.000	.306	3.264
	Kepuasan Wajib Pajak	.459	.116	.407	3.943	.000	.306	3.264

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Kembali

3. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis

1. Persamaan Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.487	1.597		2.184	.032		
	Kualitas Pelayanan	.595	.129	.478	4.631	.000	.306	3.264
	Kepuasan Wajib Pajak	.459	.116	.407	3.943	.000	.306	3.264

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Kembali

2. Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.487	1.597		2.184	.032		
	Kualitas Pelayanan	.595	.129	.478	4.631	.000	.306	3.264
	Kepuasan Wajib Pajak	.459	.116	.407	3.943	.000	.306	3.264

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Kembali

3. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518.533	2	259.266	110.018	.000 ^b
	Residual	205.023	87	2.357		
	Total	723.556	89			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan Kembali

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

4. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 ^a	.717	.710	1.535

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan Kembali