

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA
DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA.**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai
Derajat S-2 Gelar Magister Manajemen**



Oleh :

**SUHANTO
P. 100040020**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

NOTA PEMBIMBING

Dr. H.M. WAHYUDDIN, MS

Drs. SYAMSUDIN, MM

Dosen Program Magister Manajemen

Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Suhanto

Kepada

Yth. Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Suhanto

NIM : P.1000 40020

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Hotel Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juni 2006

Pembimbing II

Pembimbing I

Drs. Syamsudin, MM

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suhanto

NIM : P.1000 40020

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Hotel Pada Dinas Pendapatan Daerah
Kota Surakarta.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juni 2006

Yang membuat pernyataan

Suhanto

INTISARI

Salah satu sumber pendapatan daerah adalah pajak, banyak ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai pajak, namun demikian berbagai pengertian tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama. Pengertian mengenai pajak yang diberikan oleh Soemitro, (1997: 22) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbul (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*public listgaven*).

Kelemahan aparat dalam pelayanan dan pengetahuan serta ketrampilan di bidang perpajakan yang kurang memadai, penetapan tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan merupakan faktor yang menghambat penerimaan pajak. Untuk itu, perlu adanya usaha untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak khususnya bagi para wajib pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat didorong oleh usaha pemerintah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dalam hal perpajakan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah dimensi *service quality* yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Dipenda Surakarta dan dari kelima dimensi *service quality* tersebut, dimensi manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak hotel Dipenda Surakarta. Sampel merupakan obyek yang mewakili populasi, dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebesar 60 responden yang diambil dari 129 hotel dengan berbagai klasifikasi hotel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi digunakan untuk menggambarkan pola pengaruh antara variabel dependent (variabel tak bebas) dengan variabel independen (variabel bebas).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keempat variabel independen yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Tangibles* mempunyai nilai pengaruh yang signifikan serta arah positif terhadap variabel kepuasan pelanggan pada kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Surakarta. Hanya satu variabel yang tidak mempengaruhi kualitas pelanggan wajib pajak hotel yaitu variabel *Emphaty*. Variabel *Responsiveness* mempunyai pengaruh yang paling dominan dibandingkan dengan variabel *Reliability* dan *Tangibles* sedangkan yang kurang berpengaruh atau tidak berpengaruh ada pada variabel *Assurance* dan *Emphaty*. Hasil Uji F menunjukkan seluruh variabel mempunyai peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

Kata Kunci: Pendapatan Pajak, Pembangunan Daerah, Dimensi Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

One of source of earnings of area is lease, a lot of expert in area of taxation giving congeniality which different each other hit lease, but that way various the congeniality have same target or core.

Feebleness of government in skilled knowledge and service and also in area of taxation which less be adequate, stipulating of tariff which is disagree with rule represent factor pursuing lease acceptance. For that, need existence of is effort to increase awareness of taxpayer in order to payment of lease specially to all taxpayer. Awareness socialize in paying lease can be pushed by effort government in this case is quality of service On duty Earnings of Area in the case of taxation. Formulation internal issue of this research is “What dimension of *service quality* covering *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* and *tangibles* together have influence which signifikan to satisfaction of taxpayer of hotel of Dipenda Surakarta and from fifth of dimension of the *service quality*, dimension of most manakah of signifikan have an effect on to satisfaction of taxpayer of hotel of Dipenda Surakarta. Sampel represent objek deputizing population, in this research is writer take sample of equal to 60 responder which is taken away from 129 hotel with various hotel. Analyse data used in this research is analysis of multiple linear regression. Analyse regression used to depict pattern of influence among variable dependent with independent variable.

Result from this research indicate that fourth of independent variable that is Reliability, Responsiveness, Assurance, and Tangibles have value of influence which signifikan and also the positive direction to variable of satisfaction of customer at office On Duty Earnings of Area of Town Surakarta. Only one variable which do not influence quality of customer of tax payer of hotel that is variable Emphaty. Variable of Responsiveness have compared to by most dominant influence variable of Reliability and Tangibles, while which less have an effect on or do not have an effect on there is at variable of Assurance and Emphaty. Result of Test of F show all variable have very important role in influencing level of satisfaction of tax payer at Office On Duty Earnings of Area of Town Surakarta.

Keyword : Taxation, Areal Development, Service Quality Dimention.

MOTTO

Ya Allah ! Aku mohon kepada Engkau keselamatan dalam Agama, kesehatan dalam tubuh, bertambah ilmu, keberkahan dalam Rezeki, taubat sebelum mati, rahmat ketika mati, dan ampunan sesudah mati.

Ya Allah ! mudahkanlah kami ketika sekarat, lepaskanlah dari api neraka, dan mendapat kemaafan ketika di hisab.

Ya Allah ! Janganlah Engkau guncangkan (bimbangkan) hati kami setelah mendapat petunjuk, berilah kami rahmat disisi Engkau, sesungguhnya Engkau Maha Pemberi.

Ya Allah ! Tuhan kami, berilah kami kebajikan didunia, kebajikan diakhirat, dan peliharalah kami dari azab api neraka.

Kupersembahkan karya ini untuk:

Anak-anakku tersayang.

Risca, Reza dan Annisa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh kualitas jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Surakarta”, dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, semangat, saran dan pendapat berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H.M. Wahyuddin, MS, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk dalam penulisan Tesis ini.
2. Drs. Syamsudin, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk dalam penyusunan tesis ini.
3. Kepala Dinas Pendapatan Daerah kota Surakarta yang telah memberikan Fasilitas terselesaikannya tesis ini
4. Karyawan/Karyawati Dinas Pendapatan Daerah Kota Surakarta yang telah menyediakan waktu untuk membantu dan memberikan data-data yang penulis perlukan.
5. Semua sahabat dan teman-teman yang turut memberikan saran, motivasi, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Segenap wajib pajak hotel di Surakarta yang telah membantu dan memberikan data untuk penulisan tesis ini.

Semoga segala budi baik yang telah beliau berikan kepada penulis mendapat imbalan dari Alloh SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan penulisan tesis ini.

Akhirnya, semoga tesis ini ada manfaatnya baik pada diri sendiri maupun pihak lain yang membutuhkan

Surakarta, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
A. Pengertian Pajak Hotel.....	8
B. Pengetian Kualitas	21
1. <i>Transcendental Approach</i>	23
2. <i>Product Base Approach</i>	24
3. <i>User Based Approach</i>	24
4. <i>Manufacturing Based Approach</i>	24
5. <i>Value Based Approach</i>	25
C. Konsep Kualitas Pelayanan	25
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	25
2. Dimensi <i>Service Quality</i>	25
3. Pendekatan <i>Service Quality</i>	26
D. Konsep Kepuasan Pelanggan	30
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	30
2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	31

	3. Strategi Kepuasan Pelanggan	32
	4. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Jasa ..	34
	E. Hipotesis Penelitian	35
BAB	III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
	A. Populasi, Sampel dan Sampling	36
	B. Jenis dan Sumber Data	36
	C. Metode Pengumpulan Data	37
	D. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	37
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
	F. Metode Analisa Data.....	40
BAB	IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
	B. Potensi Pajak dan Perkembangan Kota Surakarta	52
	C. Analisis Data	55
	1. Analisis Validitas dan Reliabilitas	55
	2. Uji Hipotesis	59
	3. Uji Asumsi Klasik.....	65
	D. Pembahasan	68
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN	69
	A. Kesimpulan	69
	B. Keterbatasan Penelitian	70
	C. Rekomendasi	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 4.1 Perkembangan Hotel Bintang dan Melati	53
2. Tabel 4.2 Realisasi Pajak Hotel Bintang dan Melati.....	54
3. Tabel 4.3 Validitas <i>Reliability</i>	55
4. Tabel 4.4 Validitas <i>Responsiveness</i>	56
5. Tabel 4.5 Validitas <i>Assurance</i>	56
6. Tabel 4.6 Validitas <i>Emphaty</i>	57
7. Tabel 4.7 Validitas <i>Tangibles</i>	57
8. Tabel 4.8 Validitas Kepuasan Pelayanan	58
9. Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setelah krisis ekonomi menimpa Indonesia pada tahun 1997, pemerintah Indonesia berusaha terus menggali sumber-sumber ekonomi yang potensial yang diharapkan mampu menyelenggarakan pembangunan serta dapat mewujudkan tujuan nasional bangsa yaitu menciptakan masyarakat adil dan makmur yang meliputi material dan spiritual. Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk melaksanakan tujuan nasional yang termaktub dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dengan kata lain bahwa pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur baik material dan spiritual yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 di mana merupakan suatu proses perubahan yang terjadi secara terus menerus yang melibatkan semua unsur di dalamnya, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah dan masyarakat Indonesia sendiri. Mengenai pemerintah daerah di dalam pasal 18 UUD 1945 ditentukan bahwa:

“Pembangunan daerah Indonesia atas daerah besar dan daerah kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan

negara, dan hak asal usul dalam daerah-daerah yang bersifat “istimewa”. Menurut penjelasan UU tersebut oleh karena negara Indonesia itu suatu “*eenheidstaat*” maka Indonesia tidak mempunyai daerah di dalam lingkungannya yang bersifat “*staat*” juga. Daerah Indonesia akan dibagi dalam daerah propinsi dan daerah propinsi akan dibagi pula dalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom (*Steek* dan *Locale Rechtsgemeenschappen*) atau bersifat daerah otonomi belaka semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan undang-undang.

Sebagai pelaksanaan dari pasal 18 UUD 1945 tersebut telah dibentuk UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah sebagai penyempurnaan UU No. 22 Tahun 1999. Bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah menurut UU No. 32 Tahun 2004 pasal 19 menyebutkan bahwa Penyelenggara pemerintahan daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD;

Pasal 20 terdiri dari:

1. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan, dan dekonsentrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
2. Dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah, pemerintahan daerah menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan UU No. 22 tahun 1999 pasal 4 disebutkan bahwa titik berat otonomi daerah diletakkan pada Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Oleh karena itu pemerintah pusat maupun Daerah Propinsi harus mempertimbangkan kemampuan Daerah Kabupaten

dan Daerah Kota agar mampu mengelola dan mengembangkannya agar tujuan penyerahan urusan tersebut mencapai sasaran yaitu dalam rangka mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat. Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam menyelenggarakan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan pada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Dengan demikian, UUD 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab kepada daerah, sebagaimana tertuang dalam Ketetapan MPR RI Nomor XV/MPR/1998 Tentang Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pengaturan, Pembagian, dan Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan, Serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dalam pelaksanaan Ketetapan MPR RI No XV/MPR/1998 tersebut secara rinci telah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Dalam menyelenggarakan berbagai urusan yang diserahkan, daerah membutuhkan faktor pendukung berupa dana dan anggaran yang mencukupi atau memadai. Untuk mengukur kemampuan keuangan daerah dalam rangka pelaksanaan urusan atau otonomi daerah dapat dilihat dari berapa besar pendapatan asli daerah dapat memberikan kontribusinya kepada anggaran pendapatan dan belanja daerahnya. Sumber-sumber pendapatan daerah yang telah diatur dalam pasal 79 UU No 22 tahun 1999 adalah sebagai berikut:

1. Pendapatan asli daerah yaitu:
 - a. Hasil pajak daerah;

- b. Hasil retribusi daerah;
 - c. Hasil perusahaan milik daerah;
 - d. Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- 2. Dana perimbangan
 - 3. Pinjaman daerah
 - 4. Lain-lain pendapatan daerah yang sah

Salah satu sumber pendapatan daerah adalah pajak, banyak ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai pajak, namun demikian berbagai pengertian tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama. Pengertian mengenai pajak yang diberikan oleh Soemitro, (1997: 22) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbul (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (*public listgaven*).

Kelemahan aparat dalam pelayanan dan pengetahuan serta ketrampilan di bidang perpajakan yang kurang memadai, penetapan tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan merupakan faktor yang menghambat penerimaan pajak. Untuk itu, perlu adanya usaha untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak khususnya bagi para wajib pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat didorong oleh usaha pemerintah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah dalam hal perpajakan. Untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak tersebut perlu adanya kesadaran dari masyarakat akan kewajiban membayar pajak. Tetapi seperti yang kita ketahui

bersama bahwa tidak semua wajib pajak melunasi pajaknya dengan jujur. Hal ini disebabkan karena adanya kecenderungan bahwa dengan membayar pajak maka akan mengurangi pendapatan yang mereka terima, sehingga hal ini menjadi penyebab berkurangnya penghasilan negara dari perpajakan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pemungutan pajak perlu kualitas pelayanan yang baik sehingga pajak tidak lagi dirasakan terlalu membebani wajib pajak dan dengan etika baik wajib pajak mau mentaati dan melaksanakan kewajibannya.

Beberapa dimensi kualitas jasa telah diteliti lebih banyak ahli. Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1985: 41) pada riset eksploratori mereka meneliti kualitas jasa dan faktor-faktor yang yang menentukannya. Mereka menemukan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. *Reliability* : Kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.
2. *Responsiveness* : Kemampuan untuk memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* : Kemampuan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari keragu-raguan.
4. *Emphaty* : Kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* : Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana prasarana lain yang dimiliki oleh organisasi.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka penulis mengambil judul "PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK HOTEL PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA". Penelitian ini untuk mendapatkan informasi pengaruh

dimensi *Service Quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada Dinas Pendapatan Daerah Surakarta di Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Apakah dimensi *service quality* yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wajib pajak hotel Dipenda Surakarta?.

Dari kelima dimensi *service quality* tersebut, dimensi manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak hotel Dipenda Surakarta?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

Menganalisis pengaruh antara variabel-variabel *service quality* yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada Dipenda Surakarta.

Untuk mengetahui faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak hotel pada Dipenda Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi pemikiran diantaranya kepada:

1. Kantor Dinas Pendapatan Daerah Surakarta sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada para wajib pajak di Surakarta.
2. Dengan diketahui faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak, diharapkan Dinas Pendapatan Daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan faktor tersebut.
3. Sebagai referensi bagi peneliti berikutnya dalam menambah khasanah penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.