

LAMPIRAN I. Kuisisioner

Kuisisioner Penelitian

Dengan Hormat,

Sebelumnya saya mohon maaf jika telah mengganggu aktivitas keseharian Bapak/Ibu/Saudaraji. Pada kesempatan ini saya mau mengajukan beberapa pertanyaan sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan dengan judul " Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bangkinang". Jawaban yang anda berikan tidak ada yang salah, karena semua jawaban benar, namun jawaban yang paling benar merupakan jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya Bapak /Ibu/Saudaraji alami. Jawaban Bapak/Ibu/Saudaraji akan dijilmi kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk bahan penelitian ini.

Demikian sekilas pengantar yang dapat saya berikan. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Data Responden

- Umur**
 21-30 tahun 31-40 tahun 41-50 tahun >50 tahun
- Jenis Kelamin**
 Laki-Laki Perempuan
- Pekerjaan**
 Pegawai negeri Pegawai swasta
 Wiraswasta Lainnya: _____

Petunjuk Pengisian

- Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang tersedia untuk masing-masing jawaban pernyataan kuisisioner.
- Tiap pernyataan hanya diperbolehkan ada satu jawaban.
- Skala yang digunakan dalam menjawab pernyataan adalah sebagai berikut:

STP	TP	KP	P	SP
Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas

A. Prosedur Pelayanan (N1)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Bagaimana tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan?					
2	Bagaimana tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan?					
3	Bagaimana tingkat kemudahan dipahaminya prosedur pelayanan?					

B. Kemampuan Petugas Pelayanan (N2)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Bagaimana tingkat kemampuan intelektual petugas pelayanan?					
2	Bagaimana tingkat Pelayanan administrasi petugas pelayanan?					

C. Kecepatan Pelayanan (N3)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan?					
2	Bagaimana tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan?					

D. Keramahan dan Keramahan Petugas (N4)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Bagaimana tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan?					
2	Bagaimana sikap hormat petugas pelayanan terhadap masyarakat?					

E. Kelayakan lingkungan (N5)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Bagaimana tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan?					
2	Bagaimana Tingkat Kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan?					
3	Bagaimana tingkat kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan?					

F. Kepuasan Wajib Pajak (N6)

No.	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
1	Apakah wajib pajak merasa nyaman terhadap sikap Pelayanan Petugas?					
2	Bagaimana Tingkat pelayanan petugas dalam menanggapi keluhan?					
3	Bagaimana Tingkat Pelayanan Petugas secara keseluruhan?					

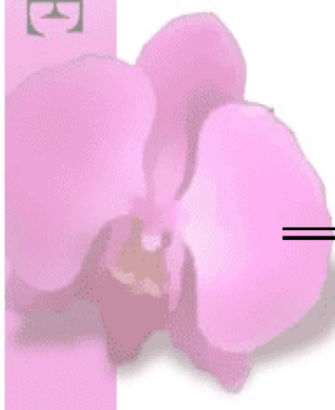
LAMPIRAN II. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	56,24	20,411	,335	,826
X1.2	56,29	20,283	,473	,819
X1.3	56,18	20,526	,274	,830
X2.1	56,25	20,797	,279	,829
X2.2	56,28	19,797	,411	,822
X3.1	56,25	18,924	,565	,811
X3.2	56,15	18,408	,612	,807
X4.1	56,28	19,291	,471	,818
X4.2	56,24	18,816	,533	,813
X5.1	56,34	20,986	,201	,834
X5.2	56,26	20,348	,311	,828
X5.3	56,33	19,615	,450	,819
Y.1	56,23	19,316	,593	,811
Y.2	56,33	18,779	,651	,806
Y.3	56,24	19,019	,584	,811

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	52,30	19,099	,340	,831
X1.2	52,35	18,990	,476	,824
X1.3	52,24	19,297	,261	,837
X2.1	52,31	19,382	,305	,833
X2.2	52,34	18,480	,420	,827
X3.1	52,31	17,635	,575	,816
X3.2	52,21	17,157	,617	,812
X4.1	52,34	18,100	,458	,824
X4.2	52,30	17,529	,542	,818
X5.2	52,33	19,108	,301	,834
X5.3	52,39	18,443	,430	,826
Y.1	52,29	18,081	,589	,816
Y.2	52,39	17,582	,642	,812
Y.3	52,30	17,681	,604	,814



LAMPIRAN III. Hasil Uji Analisis Regresi Linear

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,729 ^a	,532	,500	,964	2,185

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78,088	5	15,618	16,798	,000 ^a
	Residual	68,799	74	,930		
	Total	146,888	79			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,488	1,528		-,319	,751		
	X1	,292	,115	,235	2,538	,013	,740	1,352
	X2	,122	,143	,077	,854	,396	,783	1,277
	X3	,198	,120	,167	1,659	,101	,625	1,601
	X4	,337	,109	,282	3,098	,003	,765	1,307
	X5	,462	,127	,321	3,647	,000	,818	1,223

a. Dependent Variable: Y

Charts

