

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)**

Hadiyanto<sup>1)</sup>  
Alvi Furwanti Alwie<sup>2)</sup>  
Bambang Rianto Rustam<sup>3)</sup>

1) Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau

2),3) Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of interaction quality, physical quality and quality of individual results on taxpayer satisfaction. Effect of interaction quality, physical quality and quality of results individually on the body image. And the influence of taxpayer satisfaction on the image of the Regional Revenue Agency of Rokan Hulu Regency. The research population was compulsory land and building tax in 16 sub-districts in Rokan Hulu Regency in the year 172.151 taxpayers. The total sample obtained was 204 taxpayers. The sampling technique used is proportional. The analysis technique used in this study is the path analysis with the help of the SPSS program. The results of this study indicate that the Quality of Interaction, Physical Environment and Quality of results affect the satisfaction of taxpayers. The Quality of Interactions, Physical Environmental Quality and Quality of Results affect the corporate image. Taxpayer Satisfaction has a significant effect on Agency Image. The better Taxpayer Satisfaction that will positively improve the Agency Image. The quality of interaction, physical environment and quality of results have a significant effect on body image through taxpayer satisfaction*

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction of Taxpayers and Agency Image*

## **I. PENDAHULUAN**

Sektor publik dan sektor pemerintah daerah merupakan dua organisasi yang berbeda dan memiliki karakteristik yang berbeda. Diketahui bahwa pemasaran produk baru sektor publik dilakukan baik ditingkat federal maupun tingkat lokal. Sektor publik pada dasarnya adalah organisasi yang berdiri untuk memberikan pelayanan kepada kelompok masyarakat tertentu, yang tidak menjadikan keuntungan sebagai prioritas. Bentuknya banyak sesuai dengan dasar pendiriannya.

Dalam hal ini salah satu sektor publik yang layak diamati adalah pemerintah daerah, khususnya Badan Pendapatan Dearah Kabupaten Rokan Hulu. Peran dari pada pemerintah daerah sangat dominan menopang kemajuan satu bangsa, baik di tingkat Nasional maupun lokal. Tata kelola yang efisien akan menopang roda pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah, banyak

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

orang meragukan apakah implementasi pemerintahan daerah sudah mempunyai konsep dan implementasi yang dapat memajukan daerahnya sendiri. Beberapa produk telah bisa dilihat oleh publik dan masyarakat luas dalam bentuk iklan, *advertorial*, *features*, dan kegiatan komunikasi langsung. Mungkin bagi sebagian pihak hal inilah yang dimaknai sebagai bagian dari pemasaran ala pemerintah (*government marketing*).

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu melibatkan struktur pemerintahan dalam pencapaian target pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan yang mana melibatkan Camat, Lurah, Kepala Desa, Kolektor dan seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Menurut Hardiningsih dalam Samudra (2011), pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif petugas perpajakan juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Tetapan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sangat penting karena sebagai awal penentuan besarnya jumlah penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang harus

dicapai dalam satu tahun pajak serta dapat kita lihat keberhasilan penerimaan tersebut adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah, sanksi tegas yang diberikan, Pelayanan petugas pajak, Nilai Jula Objek Pajak (NJOP) yang tidak memberatkan wajib pajak serta pengetahuan wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, daerah telah diberikan kewenangan untuk memungut pajak (*taxing power*). Ada empat perubahan fundamental yang diatur dalam undang-undang tersebut. Pertama, mengubah penetapan pajak daerah dan retribusi daerah dari *open-list system* menjadi *closed list system*. Kedua, memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah melalui perluasan basis pajak daerah dan retribusi daerah, penambahan jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh daerah, dan pemberian diskresi kepada daerah untuk menetapkan tarif sesuai batas tarif maksimum dan minimum yang ditentukan, Ketiga, memperbaiki sistem pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah melalui kebijakan bagi hasil pajak provinsi kepada kabupaten/kota dan kebijakan *earmarking* untuk jenis pajak daerah tertentu. Keempat, meningkatkan efektivitas pengawasan pungutan daerah dengan mengubah mekanisme pengawasan dari sistem represif menjadi sistem preventif dan

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

korektif.

Setelah ditetapkannya Pajak Bumi dan Bangunan menjadi kewenangan pemerintah daerah, maka Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dalam mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2012 tentang Bagi Hasil Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan Pemerintah Desa.

Pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pembangunan telah ditetapkan dalam berbagai peraturan pemerintah. Salah satu jenis pajak yang pemungutannya menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan dengan kewajiban membayar pajak 1 (satu) kali dalam setahun.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan primadona pajak daerah yang memberikan kontribusi cukup besar diantara seluruh komponen Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Rokan Hulu, untuk itu ketersediaan sumber daya perpajakan memiliki kompetensi penilaian Pajak Bumi dan Bangunan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Rokan Hulu.

Menurut Kotler (2009) konsep pemasaran didefinisikan sebagai berikut : “Konsep pemasaran berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran serta memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan

efisien dari pada saingannya”.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan harapannya (Kotler, 2009:36). Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.

Selain kualitas jasa yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdampak kepada kepuasan wajib pajak diduga bahwa kualitas jasa dan kepuasan wajib pajak juga berdampak kepada citra Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang pada akhirnya berdampak kepada realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Rokan Hulu.

Citra badan badan juga bisa mempengaruhi kepuasan. Menurut Minkiewicz, et al. (2011) dalam (Marzaweny, 2012) Citra badan atau (*corporate image*) adalah sebagai kepercayaan, persepsi, perasaan, dan sikap masyarakat terhadap suatu organisasi. Citra di definisikan Alma (2002) dalam Indriani (2015) sebagai, “kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu”. Sutisna (2011) mengatakan bahwa, “Citra adalah persepsi terhadap suatu objek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu”.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

Peraturan Bupati No. 41 Tahun 2012 tentang Bagi Hasil Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan Pemerintah Desa, diharapkan menjadi stimulus bagi pelayanan pajak di Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam pencapaian target yang telah ditetapkan. Bagi hasil yang ditawarkan sangat jelas dan menguntungkan masyarakat dimana 70% dari penerimaan Total Pajak Bumi dan Bangunan Desa dikembalikan kepada Desa tersebut. 50% dari bagi hasil tersebut digunakan untuk pembangunan infrastruktur desa, 20% digunakan untuk sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Desa dan 30% untuk intensifikasi petugas pajak yang ada di Desa tersebut.

Pengelolaan Pajak Daerah tidak semata-mata tertuju pada sisi penarikan dan penerimaan saja, melainkan terdapat sisi pengaturan dan kualitas jasa kepada masyarakat selaku wajib pajak. Kondisi yang terjadi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang selalu jauh dari target yang sudah ditetapkan menunjukkan adanya ketimpangan dalam pengelolaan penerimaan pajak, dimana aspek kualitas jasa diduga menjadi permasalahan yang serius bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Sedangkan pada sisi lain ternyata masih terjadi ketidak tercapaian pada beberapa target Pajak Bumi dan Bangunan. Sehingga diduga bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa masih menjadi permasalahan dalam pengelolaan dan

pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kualitas jasa sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Kualitas jasa yaitu evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan (Lovelock & Wright, 2007). Umumnya, kualitas dan kepuasan pelanggan erat terkait. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan untuk memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Ramdhani, & Kurniati, 2011).

Brady dan Cronin (2001) dalam Indriani (2015) mengukur kualitas jasa berdasarkan multi model yang mencakup tiga dimensi yaitu Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil. Brady dan Cronin (2001) mengembangkan model kualitas jasa berbasis rancangan hierarkis yaitu *Perceived Service Quality, A Hierarchical Approach*. Dalam model tersebut, konsumen dapat mengukur kualitas jasa secara menyeluruh melalui dimensi utama pengukuran kualitas jasa yang terdiri dari 3 komponen yaitu kualitas interaksi (*Interaction Quality*), kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment*), dan kualitas hasil (*Outcome Quality*).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat suatu kesenjangan (*gap*), yaitu perbedaan hasil dari penelitian – penelitian sebelumnya yang telah dilakukan (*research gap*), pertama penelitian ini dilakukan di

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

Kabupaten Rokan Hulu, kedua perbedaan penelitiannya adalah penelitian ini dilakukan pada Citra Badan, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada Citra perusahaan. Selain *research gap*, juga terjadi *fenomena gap* dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, dimana tidak pernah terealisasinya dari target yang ditetapkan.

Dari hasil pemaparan diatas, yang menjadi objek penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan alasan: memahami, mengukur dan mempertimbangkan kualitas jasa, citra badan yang dirasakan oleh masyarakat sangatlah penting. Mencermati fenomena tersebut, khususnya yang terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, perlu kiranya melakukan eksplorasi terkait dengan konstruksi strategi efektif yang digunakan, serta upaya untuk meningkatkan kualitas jasa sehingga menciptakan kepuasan masyarakat dan meningkatkan citra badan.

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Rokan Hulu, supaya lebih transparan, akuntabel, jujur, efektif dan efisien maka penulis tertarik untuk menganalisis *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dan Citra Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Individual Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Rokan Hulu)*.

## II. KERANGKA TEORI

### Pemasaran Sektor Publik

Manajemen sektor publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan.

Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta.

Mahmudi (2010:38) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta: pertama, Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR. Kedua, penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya. Ketiga, dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik,

yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta. Keempat, organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya. Kelima, sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu. Keenam, dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan. Ketujuh, dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang (Mahmudi, 2010:37).

### **Kualitas Jasa**

Kualitas jasa merupakan isu strategis bagi setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas menurut ISO 9000 adalah “derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan” (Lupiyoadi, 2013).

Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai jasa sebagai suatu produk. Lewis & Booms (2011:180) merupakan pakar yang pertama kali mendefinisikan kualitas jasa “sebagai ukuran, seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang diterima melebihi yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih jelek dibandingkan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/ dipersepsikan.

### **Model Kualitas Jasa**

Mutu dapat dievaluasi dengan sejumlah indikator Brady and Cronin (2001) dalam Indriani (2015) mengembangkan model kualitas jasa berbasis rancangan hierarkis yaitu *Perceived Service Quality A Hierarchical Approach*. Dalam model tersebut, dimensi utama kualitas jasa terdiri dari 3 komponen yaitu kualitas interaksi (*Interaction Quality*), kualitas lingkungan fisik (*Physical Environment*), dan kualitas hasil (*Outcome Quality*).

#### **Kualitas interaksi**

Karena jasa bersifat *inherent*, *intangible* dan memiliki karakteristik *inseparability*, interaksi personal selama pemberian jasa sering memiliki pengaruh terbesar dalam persepsi kualitas jasa. Interaksi personal diartikan sebagai pertemuan antara petugas dan pelanggan. Melalui study Brady and Cronin (2001) mengidentifikasi 3 faktor dalam kualitas interaksi yaitu sikap, perilaku dan keahlian.

##### **a. Sikap (*attitude*)**

Sikap dalam pengertian ini diartikan sikap sebagai sikap yang ditunjukkan oleh seluruh komponen penyedia jasa selama proses pemberian jasa berlangsung.

##### **b. Perilaku (*behaviour*)**

Perilaku dalam pengertian ini diartikan sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh seluruh komponen penyedia jasa selama proses pemberian jasa dalam hal komunikasi petugas saat memberikan pelayanan.

##### **c. Keahlian (*expertise*)**

Keahlian dalam pengertian ini diartikan sebagai kemampuan dan tingkat pengetahuan serta pemahaman para pemberi jasa kepada pekerjaan yang dilakukannya.

### **Kualitas lingkungan fisik**

Jasa bersifat *intangible* dan melibatkan konsumen selama proses, keberadaan lingkungan dan sekitarnya dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi keseluruhan kualitas jasa yang dirasakan. Ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan fisik yaitu *ambient condition*, desain fasilitas, dan faktor sosial.

#### ***Ambient condition***

*Ambient conditions* mengacu pada aspek nonvisual, seperti temperature, musik, aroma.

#### **Desain (*design*)**

Desain fasilitas meliputi *layout* atau penataan atau fasilitas yang ada di lingkungan jasa yang biasa bersifat fungsional maupun estetis.

#### **Faktor sosial (*social factors*)**

Faktor sosial dalam konsep ini berupa jumlah dan tipe orang yang berada dalam lingkungan jasa, beserta perilaku mereka.

### **Kualitas hasil**

Mendefinisikan kualitas hasil sebagai “produk jasa” dan menyarankan agar menjadi evaluasi pelanggan setelah pemberian jasa. Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan kualitas hasil adalah hasil dari proses pelayanan yang baik berupa produk atau jasa yang diperoleh pelanggan untuk menjadi

evaluasi dan penentu persepsi terhadap kualitas pelayanan. Ada 2 faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan fisik yaitu waktu tunggu dan valensi.

#### **Waktu tunggu (*Waiting time*)**

Pelanggan mengidentifikasi pelayanan yang tepat pada waktunya sebagai bagian dari penilaian mereka terhadap kualitas jasa secara keseluruhan. Waktu tunggu dalam kualitas jasa merupakan alat yang penting untuk memprediksi. Selanjutnya, waktu tunggu yang dirasakan diidentifikasi sebagai subdimensi dari kualitas hasil.

#### **Bukti Fisik**

Bukti fisik merupakan hal-hal berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan tipe fasilitas yang digunakan sesuai dengan keinginan pelanggan.

#### **Valensi (*Valence*)**

Valensi merupakan faktor yang mengacu pada atribut yang mempengaruhi keyakinan pelanggan bahwa hasil dari suatu jasa itu baik atau buruk terlepas dari evaluasi mereka terhadap aspek lain dari pengalaman.

#### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler (2009:70) bahwa tautan antara kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan tidak bersifat proporsional. Andaikan kepuasan pelanggan diberi peringkat dengan skala satu sampai lima. Pada level kepuasan pelanggan sangat rendah (level satu), para pelanggan cenderung menjauhi perusahaan dan menyebarkan cerita jelek tentang perusahaan tersebut. Pada level dua sampai level empat pelanggan agak puas tetapi masih merasa mudah untuk untuk beralih ketika tawaran

yang lebih baik muncul. Pada level lima, pelanggan sangat cenderung membeli ulang dan bahkan menyampaikan cerita pujian tentang perusahaan.

Dalam teori lain mengatakan bahwa "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya", (Kotler, 2009:36).

Secara umum kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/ jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Kotler (2009:360) mengatakan bahwa "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelayanan (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya".

Pada dasarnya pelanggan berhak menilai suatu perusahaan dalam mengeluarkan output baik produk maupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau sebaliknya membuat pelanggan merasa kesal. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa pada kondisi emosional pelanggan kearah kepuasan, dan sebaliknya bila harapan pelanggan tidak terpenuhi pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan *voice action* (Kritikan atau keluhan).

Menurut Barkelay dan Saylor (2009:84), "fokus dari proses manajemen berorientasi pada

nasabah, bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas".

Dari teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perusahaan kepada pelanggannya memiliki peranan yang penting dalam menciptakan kepuasan para pelanggan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan semaksimal mungkin memenuhi harapan-harapan konsumen dengan meningkatkan kinerja produk dan kualitas pelayanan.

### **Citra Perusahaan/Organisasi**

Menurut Minkiewicz, et al. (2011) dalam (Marzaweny, 2012) Citra badan atau (*corporate image*) adalah sebagai kepercayaan, persepsi, perasaan, dan sikap masyarakat terhadap suatu organisasi.

Menurut Alma (2008) adalah Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Menurut Kotler dan Keller (2009:235) citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.

Citra perusahaan diperlukan untuk mempengaruhi pikiran pelanggan melalui kombinasi dari periklanan, humas, bentuk fisik, kata-mulut, dan berbagai pengalaman aktual selama menggunakan barang dan jasa. Dari pernyataan-pernyataan tersebut tersirat bahwa pelanggan mempertimbangkan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk mempengaruhi persepsi mereka terhadap apa yang ditawarkan dan akan memiliki dampak terhadap

perilaku pembelian pelanggan.

Menurut Soemirat dan Adiarto dalam Setiawan (2007:21) bahwa citra perusahaan adalah kesan, perasaan dan gambaran dari publik terhadap perusahaan, kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek, orang-orang atau organisasi.

Menurut Soemirat dan Adiarto dalam Setiawan (2007:22) bahwa salah satu dari indikator terdapat sikap yang artinya adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi ide, objek, situasi dan nilai. Sikap bukan perilaku tetapi kecenderungan untuk berperilaku dan cara-cara tertentu.

Citra perusahaan merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya (Kotler and Keller, 2009 : 299). Citra perusahaan berhubungan dengan nama bisnis, arsitektur, variasi dari produk, tradisi, ideologi dan kesan pada kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap karyawan yang berinteraksi dengan klien organisasi.

Citra masyarakat terhadap suatu organisasi, seringkali merupakan hasil interaksi masyarakat dengan anggota organisasi. Citra perusahaan tidak dapat dicetak seperti membuat barang di pabrik, akan tetapi citra perusahaan adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang tentang sesuatu. Citra terbentuk dari bagaimana perusahaan melaksanakan kegiatan operasionalnya, yang mempunyai landasan utama pada segi layanan.

Citra perusahaan diawali dengan adanya persepsi public mengenai suatu perusahaan yang

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

terbentuk dalam benak para pelanggan. Untuk membentuk citra perusahaan yang positif, perusahaan perlu mengirimkan pesan dirinya kepada lingkungan perusahaan, baik internal maupun eksternal, yaitu pegawai perusahaan, konsumen, supplier, dan lainnya. Perusahaan dapat membentuk citra perusahaan yang positif dalam benak konsumen (*share of mind*).

Dengan demikian, citra perusahaan dapat dipersepsikan sebagai gambaran mental secara selektif. Karena keseluruhan kesan tentang karakteristik suatu perusahaan-lah yang nantinya akan membentuk citra perusahaan dibenak masyarakat. Setiap perusahaan dapat memiliki lebih dari satu citra tergantung dari kondisi interaksi yang dilakukan perusahaan dengan kelompok-kelompok yang berbeda, seperti: nasabah, karyawan, pemegang saham, supplier dimana setiap kelompok tersebut mempunyai pengalaman dan hubungan yang berbeda dengan perusahaan.

Citra perusahaan yang dimiliki perusahaan dapat berperingkat positif atau negatif. Untuk itu, perusahaan perlu mengkomunikasikan secara jelas tentang perusahaan yang diharapkan, sehingga dapat mengarahkan masyarakat dalam mencitrakan perusahaan secara positif. Lebih lanjut, citra merupakan hasil dari penilaian atas sejumlah atribut, tetapi citra bukanlah penilaian itu sendiri, karena citra adalah kesan konsumen yang paling menonjol dari perusahaan, yang dievaluasi dan dipertimbangkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Pemberian individual

oleh perusahaan, khususnya produk jasa hanya dapat dilakukan dengan sangat terbatas, mengingat jumlah variasi suatu produk.

Citra perusahaan tidak dapat dibentuk dengan sendirinya, haruslah ada upaya-upaya yang dilakukan agar citra tersebut menjadi semakin baik. Citra perusahaan yang bersumber dari pengalaman memberikan gambaran telah terjadi keterlibatan antara konsumen dengan perusahaannya, upaya perusahaan sebagai sumber informasi yang lengkap dimaksudkan sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan objek sasaran menurut Zaynuri (2010:41)

Menurut Kotler dan Amstrong (2008:74) mengatakan bahwa "Proses terbentuknya citra perusahaan berlangsung beberapa tahapan. Pertama, objek mengetahui (menlihat/mendengar upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan. Kedua, memperhatikan upaya perusahaan tersebut. Ketiga, setelah adanya perhatian objek mencoba memahami semua yang ada pada upaya perusahaan. Keempat, terbentuk citra perusahaan pada objek. Kelima, citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku objek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan".

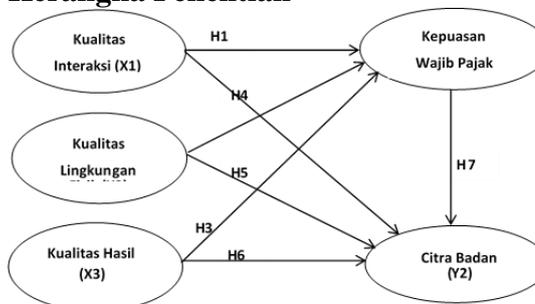
Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa citra merupakan persepsi mengenai nama baik perusahaan yang harus dijaga karena apabila citra tersebut buruk maka perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Dengan demikian citra merupakan salah satu aset terpenting dari perusahaan atau

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

organisasi yang selayaknya terus menerus dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator dalam pembentukan citra perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari Reputasi badan/organisasi; Pelayanan yang kooperatif; Akses terhadap pelayanan; Pengajuan keluhan/komplain; Pelayanan yang berkualitas; Komitmen dan tanggung jawab sosial badan/organisasi; Serta Kepercayaan terhadap badan/organisasi.

**Kerangka Penelitian**



**Gambar 1. Kerangka Penelitian**

**Hipotesis**

Adapun perumusan hipotesis atas pengujian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Kualitas Interaksi berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Hipotesis 2 : Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Hipotesis 3 : Kualitas Hasil berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Hipotesis 4 : Kualitas Interaksi berpengaruh positif terhadap Citra Badan

Hipotesis 5 : Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Citra Badan

Hipotesis 6 : Kualitas Hasil berpengaruh positif terhadap Citra Badan

Hipotesis 7 : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Citra Badan

Hipotesis 8 : Kualitas Interaksi berpengaruh positif terhadap Citra Badan melalui kepuasan

Hipotesis 9 : Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Citra Badan melalui kepuasan

Hipotesis 10 : Kualitas Hasil berpengaruh positif terhadap Citra Badan melalui kepuasan

**III. METODE PENELITIAN**

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Unit Pelayanan Teknis (UPT) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Bagian Pajak Bumi dan Bangunan. Objek penelitian adalah jumlah wajib pajak di Kabupaten Rokan Hulu sesuai dengan ketentuan pajak bumi dan bangunan tahun 2016. Penelitian bertempat di 16 Kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Rokan Hulu yang terdiri

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

dari Kecamatan Rambah, Kecamatan Rambah Samo, Kecamatan Rambah Hilir, Kecamatan Bangun Purba, Kecamatan Tambusai, Kecamatan Tambusai Utara, Kecamatan Kepenuhan, Kecamatan Kepenuhan Hulu, Kecamatan Bonai Darussalam, Kecamatan Kunto Darussalam, Kecamatan Pagaran Tapah, Kecamatan Ujung Batu, Kecamatan Rokan IV Koto, Kecamatan Pendalian, Kecamatan Tandun, Kecamatan Kabundengan waktu penelitian yang diperlukan selama 6 (enam) bulan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang menerima ketetapan pajak bumi dan bangunan berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) pada tahun 2016 pada 16 Kecamatan di Kabupaten Rokan Hulu adalah sebanyak 172.151 Wajib Pajak. Berdasarkan perhitungan, total sampel yang diperoleh adalah sebanyak 204 wajib pajak.

### **Jenis dan Sumber Data**

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara

husus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini.

Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan maupun dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif, terdaftar dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Rokan Hulu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun berdasarkan kebutuhan penelitian. Kuesioner berperan sebagai pedoman umum untuk mengingatkan peneliti agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

Untuk mengurangi penyimpangan (bias) yang disebabkan oleh unsur subjektif peneliti maka setiap kali selesai melakukan interview dengan responden dilakukan analisa pendahuluan. Kalau ditemui kekeliruan data dari yang diharapkan karena disebabkan oleh adanya informasi yang keliru atau salah interpretasi maka dilakukan

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

konfirmasi terhadap sumber informasi atau dicari informasi tambahan sehingga didapatkan informasi yang lebih lengkap.

## Rancangan Pengujian

Ketepatan penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai. Kualitas data dalam pengujian tersebut adalah kualitas data penelitian yang ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan hasil yang berkualitas.

## Uji Normalitas

Pengujian normalitas data berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen yaitu nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau eror akan terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Walaupun normalitas suatu variabel tidak selalu diperlukan dalam analisis namun uji statistik akan lebih baik jika data terdistribusi normal. Pengujian normalitas biasanya menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov-Z (KS-Z). Data dikatakan normal bila asymp  $\text{sig} \geq 0,05$ . (Ghozali, 2009)

## Uji Hipotesis

Dalam menganalisis dan menginterpretasi data, digunakan metode analisis deskriptif dan metode analisis verifikatif. Metode analisis deskriptif menggunakan metode dasar numeric seperti rata – rata (*mean*) dan standar deviasi,

sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik yang relevan. Sedangkan metode verifikatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur).

Analisis jalur (*path analysis*) sebagai model perluasan regresi yang digunakan untuk menguji keselarasan matriks korelasi dengan dua atau lebih model hubungan sebab akibat yang dibandingkan oleh peneliti. Dalam uji path ini menguji variabel kepuasan memediasi pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra. Dalam analisis jalur (*path analysis*) digunakan dua macam anak panah yaitu (1) anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari sebuah variabel eksogen atau variabel penyebab (X) terhadap variabel endogen atau variabel akibat (Y), misalnya  $X_1 \leftrightarrow Y$  dan (2) anak panah dua arah yang menyatakan hubungan korelasional antara variabel eksogen, misalnya  $X_1 \leftrightarrow X_2$  Adapun langkah-langkah menguji *path analysis* adalah sebagai berikut: Riduan dan Kuncoro (2009:116).

1. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y_1 = a + P X_1 Y_1 + P X_2 Y_1 + P X_3 Y_1 + e$$

$$Y_2 = a + P X_1 Y_1 + P X_2 Y_1 + P X_3 Y_1 + P Y_1 Y_2 + e$$

Dimana :

$Y_2$  = Kepuasan Wajib Pajak

$Y_1$  = Citra Badan

$X_1$  = Kualitas Interaksi

$X_2$  = Kualitas Lingkungan Fisik

$X_3$  = Kualitas Hasil

$a$  = Konstanta

$P$  = Koefisien Jalur

2. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi.

- a. Menggambar diagram lengkap, menentukan sub-sub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturnya yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Hipotesis : Naik turunnya variabel endogen (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel eksogen.

- b. Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan.

Pada dasarnya koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang berstandarkan yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku atau *Z-score* (data yang diset dengan nilai rata-rata = 0 dan standar deviasi 1). Koefisien jalur yang distandarkan ini digunakan untuk menjelaskan besarnya pengaruh variabel bebas (*eksogen*) terhadap variabel lain yang diberlakukan sebagai variabel terikat (*endogen*).

Khusus untuk program SPSS menu analisis regresi, koefisien *path* ditunjukkan oleh *output* yang dinamakan *coeficient* yang dinyatakan sebagai standar koefisien atau dikenal dengan nilai *Beta*. Jika ada diagram jalur sederhana mengandung satu unsur hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen, maka koefisien *path* nya adalah sama dengan koefisien korelasi *r* sederhana.

## Hasil Penelitian

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas (*Validity*) Kuesioner

Validitas menunjukkan ukuran yang benar benar mengukur apa yang akan diukur. Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat *test*, maka alat *test* tersebut semakin mengenai pada sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya di ukur. Hasil perhitungan kuesioner variabel penelitian dengan kriteria yang digunakan item valid apabila nilai korelasinya lebih besar atau sama dengan nilai *r* tabel. *r* tabel diperoleh dengan menggunakan rumus  $df = n-2 = 204-2 = 138$ , sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,138. Berdasarkan temuan, dapat dilihat bahwa nilai hasil uji validitas berada diatas nilai *r* tabel (0.208) yang telah disesuaikan dengan ketentuan  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa indikator variabel dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji Reliabilitas (*reliability*)

Reliabilitas artinya adalah tingkat hasil suatu pengukuran yang memiliki realibilitas tertinggi yaitu pengukuran yang mampu memberikan alat ukur yang terpercaya (*reliabel*). Setelah nilai koefisien realibilitas di peroleh maka perlu ditetapkan suatu nilai koefisien suatu nilai koefisien realibilitas paling kecil yang di anggap *reliable*. Instrumen dinyatakan *reliable* jika nilai koefisien *cronbach* alpha  $> 0.60$ . Dari hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS dapat dinyatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah menunjukkan data yang *reliabel* dan dapat digunakan sebagai alat untuk variabel penelitian.

#### Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data yang digunakan adalah menggunakan *one sample*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

*kolmogorov-smirnov test* terhadap masing-masing variabel dengan taraf signifikan 5% atau 0,05.

**Table 1 Uji Normalitas Persamaan 1**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		204
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.59526181
	Absolute	.075
Most Extreme Differences	Positive	.073
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.197

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

**Tabel 2 Uji Normalitas Persamaan 2**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		204
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.42014670
	Absolute	.047
Most Extreme Differences	Positive	.038
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.671
Asymp. Sig. (2-tailed)		.759

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Dari table diatas terlihat bahwa nilai asymp sig lebih besar dari nilai alpha sebesar 0.05, yang berarti data telah berdistribusi normal. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa data penelitian ini telah berdistribusi normal.

### Uji Hipotesis

#### Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan angket yang telah disebarkan kepada responden sebanyak 204 orang. Adapun variabel yang diteliti adalah variabel Kualitas Interaksi (X1), variabel Kualitas Lingkungan Fisik (X2), variabel Kualitas Hasil (X3), variabel

Kepuasan Wajib Pajak (Y1) dan Citra Badan (Y2).

### Persamaan Struktural 1

Persamaan Struktural 1  $Y_1 = \rho_{x_1y_1}X_1 + \rho_{x_2y_1}X_2 + \rho_{x_3y_1}X_3 + \rho_{y_1\epsilon_1}$  dihitung dengan meregresikan antara variabel Kualitas Interaksi dan Kualitas Lingkungan Fisik (X1-X2) dengan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) sehingga akan mendapatkan pengaruh secara individual dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Uji Simultan (Uji F)

Uji secara bersama-sama (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Interaksi (X1), Kualitas Lingkungan Fisik (X2) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y1). Hasil analisa statistik uji F dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3 Hasil Uji Simultan Struktur 1**

Model	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3	9.581	26.639	.000 <sup>b</sup>
Residual	200	.360		
Total	203			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Hasil uji signifikansi secara bersama-sama pada Tabel 4.17 menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 26.639$  dan nilai sig = 0,000. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa nilai  $F_{hitung} = 26,639 > F_{tabel} = 2,65$  dan nilai sig =  $0,000 < 0,05$ , artinya variabel Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kualitas hasil, berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai  $R^2$  merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

seberapa baik suatu model yang digunakan dapat menjelaskan variabel dependennya. Apabila  $R^2$  bernilai 0 maka dikatakan tidak ada variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh hubungan tersebut, dan jika  $R^2$  bernilai 2 maka dikatakan variasi variabel dependen dapat dijelaskan secara penuh oleh model yang digunakan. Dengan demikian  $R^2$  bernilai antara 0 dan 1. Untuk regresi dengan variabel independen lebih dari 2, digunakan adjusted  $R^2$  sebagai koefisien determinansi.

Tabel 4  
Koefisien Determinasi Substruktur 1 dan 2

Model	R	Rsquare	Adjusted R square
1	0.534	0.286	0.275
2	0.719	0.517	0.507

Sumber : Data Olahan, 2018

Dari Tabel 4 diatas dapat diketahui besar *adjusted R square* ( $R^2$ ) adalah 0.275 dan 0.507. Dari hasil regresi 1 dan regresi 2 di atas maka dapat diketahui ketepatan model *path* dalam penelitian ini dengan persamaan:

$$\begin{aligned}
 R^2 \text{ model} &= 1 - (1-R^2_1) (1-R^2_2) \\
 &= 1 - (1-0,275) (1-0,507) \\
 &= 1 - (0,725) (0,493) \\
 &= 1 - 0,357 = 0,643
 \end{aligned}$$

Diperoleh nilai ketepatan model sebesar 0,643. Artinya adalah bahwa untuk menjelaskan variasi Citra Badan yang dipengaruhi oleh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik dan Kepuasan Wajib Pajak sebesar 64,3% dan sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

**Uji Signifikan Secara Individual (Uji t)**

Uji secara individual digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Interaksi (X1), Kualitas Lingkungan Fisik (X2), dan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y1). Hasil analisa statistik uji t dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut:

Tabel.5 Hasil Pengujian Persamaan Struktur 1

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		6.613	.000
Kualitas Interaksi	.216	2.270	.024
Kualitas Lingkungan Fisik	.203	2.348	.020
Kualitas Hasil	.185	2.135	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Sumber :Data Olahan, 2018

**Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,216 dan nilai t hitung sebesar 2,270 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 (α= 5%) yaitu sebesar 0.024 < 0,05. Dapat diartikan bahwa Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat diterima.

**Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang

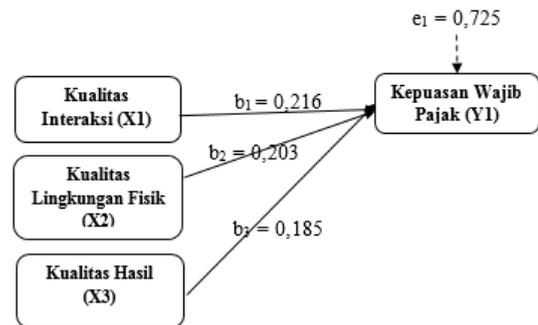
ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

signifikan antara Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,203 dan nilai t hitung sebesar 2,348 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.020 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat diterima.

**Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas hasil terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,185 dan nilai t hitung sebesar 2,135 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.034 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak dapat diterima.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram jalur untuk persamaan struktural 1 dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018  
Gambar 2 Diagram Jalur Struktur 1

**Persamaan Struktural 2**

Persamaan Struktural 2  $Y_2 = \rho_{x_1y_2}X_1 + \rho_{x_2y_2}X_2 + \rho_{x_3y_2}X_3 + \rho_{y_1y_2}Y_1 + \rho_y\epsilon_2$  dihitung dengan meregresikan antara variabel Kualitas Interaksi(X1), Kualitas Lingkungan Fisik (X2), Kualitas Hasil (X3) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) terhadap Citra Badan (Y2) sehingga akan mendapatkan pengaruh secara bersama-sama (Uji F), pengaruh secara individual (uji t) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Uji Simultan (Uji F)**

Uji secara bersama-sama (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Interaksi(X1), Kualitas Lingkungan Fisik (X2) Kualitas Hasil (X3) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) secara bersama-sama terhadap Citra Badan (Y2). Hasil analisa statistik uji F dapat dilihat pada tabel 4.24.

**Tabel 6 Hasil Uji Simultan Struktur 2**

Model	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4	9.576	53.182	.000 <sup>b</sup>
Residual	199	.180		
Total	203			

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Hasil uji signifikansi secara bersama-sama pada Tabel 5.15 menunjukkan nilai  $F_{hitung} = 53,182$  dan

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

nilai sig = 0,000. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa nilai  $F_{hitung} = 53,182 > F_{tabel} = 2,42$  dan nilai sig =  $0,000 < 0,05$ , artinya variabel Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Y1) berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel Citra Badan (Y2).

**Uji Signifikan Secara Individual (Uji t)**

Persamaan Struktural 1 ( $Y2 = bX_1 + bX_2 + bX_3 + bY + e$ ) dihitung dengan meregresikan antara variabel Penempatan dan Kualitas Lingkungan Fisik (X1-X2) dengan Citra Badan (Y2) melalui Kepuasan Wajib Pajak (Y1) sehingga akan mendapatkan pengaruh secara individual dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

**Tabel.7 Hasil Pengujian Persamaan Model 2**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)		4.630	.000
Kualitas Interaksi	.267	3.350	.001
Kualitas Lingkungan Fisik	.267	3.696	.000
Kualitas Hasil	.157	2.171	.031
Kepuasan Wajib Pajak	.170	2.921	.004

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

**Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Citra Badan**

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Interaksi terhadap Citra Badan. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,267 dan nilai t hitung sebesar 3,350 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.000 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap Citra Badan. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Citra Badan dapat diterima.

**Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik Terhadap Citra Badan**

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,267 dan nilai t hitung sebesar 3,696 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.000 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Badan. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Citra Badan dapat diterima.

**Pengaruh Kualitas Hasil Terhadap Citra Badan**

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas hasil terhadap Citra Badan. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,157 dan nilai t hitung sebesar 2,171 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.031 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kualitas hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Badan. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kualitas hasil berpengaruh terhadap Citra Badan dapat diterima.

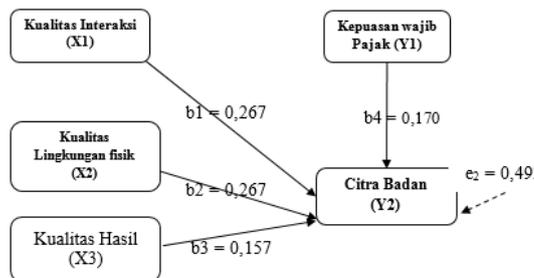
**Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Citra Badan**

Penelitian ini memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Wajib Pajak terhadap Citra Badan. Hal ini

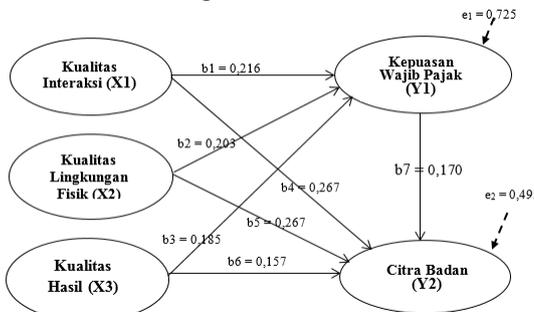
ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

dibuktikan melalui nilai koefisien jalur 0,170 dan nilai t hitung sebesar 2,921 > dari t tabel sebesar 1,972 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar  $0.004 < 0,05$ . Dapat diartikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Badan. Jadi hasil ini menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Citra Badan dapat diterima.

Dengan demikian, dapat disusun diagram dan struktur lengkap analisis jalur pada gambar 3 berikut ini:



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018  
Gambar 3 Diagram Jalur Struktur 2



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018  
Gambar 4 Diagram Jalur Variabel kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil, (X) Terhadap Variabel Kepuasan (Y1) Melalui Citra Badan (Y2)

**Koefisien Jalur**

Tabel 7 Kategori Hubungan Pengaruh Variabel Koefisien Jalur

Pengujian Antar Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak Langsung	Total Pengaruh
X1 → Y1	0.216		0.216
X2 → Y1	0.203		0.203
X3 → Y1	0.185		0.185
X1 → Y2	0.267	$0.216 \times 0.170 = 0.037$	$0.037 + 0.267 = 0.304$
X2 → Y2	0.267	$0.203 \times 0.170 = 0.035$	$0.035 + 0.267 = 0.302$
X3 → Y2	0.157	$0.185 \times 0.170 = 0.031$	$0.031 + 0.157 = 0.188$
Y1 → Y2	0.170		0.170

Sumber : Data Olahan, 2019

Tabel 8 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Pengujian Antar Variabel	Pengaruh tidak Langsung
X1 - Y1 - Y2	0.037
X2 - Y1 - Y2	0.035
X3 - Y1 - Y2	0.031

Sumber : Data Olahan, 2019

**Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Citra Badan melalui Kepuasan**

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat koefisien jalur untuk variabel Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan sebesar 0.216 sedangkan koefisien jalur untuk Kepuasan terhadap Citra Badan sebesar 0.170. Pengaruh tidak langsung Kualitas Interaksi terhadap Citra Badan melalui Kepuasan sebagai variabel intervening mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0.037 ( $0.216 \times 0.170$ ), sedangkan pengaruh langsung Kualitas Interaksi terhadap Citra Badan sebesar 0.267.

Tabel 9 Pengaruh Tidak Langsung 1

Struktural	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel
pX1 → Y1 → Y2	0.037	2.273	1.972

Sumber : Data Olahan, 2019

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

Dari hasil uji Sobel test menunjukkan  $t_{hitung} = 2,273 >$  dari  $t_{tabel} = 1,972$ , sehingga disimpulkan bahwa Kepuasan mampu memediasi pengaruh antara Kualitas Interaksi terhadap Citra Badan

**Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan melalui Kepuasan**

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat koefisien jalur untuk variabel Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan sebesar 0.203 sedangkan koefisien jalur untuk Kepuasan terhadap Citra Badan sebesar 0.170. Pengaruh tidak langsung Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan melalui Kepuasan sebagai variabel intervening mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0.035 ( $0.208 \times 0.170$ ), sedangkan pengaruh langsung Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan sebesar 0.267.

Tabel 10 Pengaruh Tidak Langsung 2

Struktural	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel
pX2 → Y1 → Y2	0.169	2.523	1.972

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari hasil uji Sobel test menunjukkan  $t_{hitung} = 2,523 >$  dari  $t_{tabel} = 1,972$ , sehingga disimpulkan bahwa Kepuasan mampu memediasi pengaruh antara Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan

**Pengaruh Kualitas Hasil terhadap Citra Badan melalui Kepuasan**

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat koefisien jalur untuk variabel Kualitas Hasil terhadap Kepuasan sebesar 0.185 sedangkan koefisien jalur untuk Kepuasan terhadap Citra Badan sebesar 0.170. Pengaruh tidak langsung Kualitas Hasil terhadap Citra Badan melalui Kepuasan sebagai variabel intervening mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0.031 ( $0.185 \times$

0.170), sedangkan pengaruh langsung Kualitas Hasil terhadap Citra Badan sebesar 0.157.

Tabel 11 Pengaruh Tidak Langsung 3

Struktural	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel
pX2 → Y1 → Y2	0.031	2.489	1.972

Sumber : Data Olahan, 2019

Dari hasil uji Sobel test menunjukkan  $t_{hitung} = 2,489 >$  dari  $t_{tabel} = 1,972$ , sehingga disimpulkan bahwa Kepuasan mampu memediasi pengaruh antara Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Citra Badan

Dari deskripsi hasil penelitian pembahasan diatas, maka rekapitulasi hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.28.

Tabel 4.28. Rekapitulasi Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis	Hasil Olahan Data	Keterangan
1	Kualitas Interaksi berpengaruh positif terhadap Kepuasan	$t_{hitung} = 2.270$ $p_{value} = 0.024$ $\beta = 0.216$	Diterima
2	Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Kepuasan	$t_{hitung} = 2.348$ $p_{value} = 0.020$ $\beta = 0.203$	Diterima
3	Kualitas Hasil berpengaruh positif terhadap Kepuasan	$t_{hitung} = 2.135$ $p_{value} = 0.024$ $\beta = 0.185$	Diterima
4	Kualitas Interaksi berpengaruh positif terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 3.350$ $p_{value} = 0.001$ $\beta = 0.267$	Diterima
5	Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh positif terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 3.696$ $p_{value} = 0.000$ $\beta = 0.267$	Diterima
6	Kualitas Hasil berpengaruh positif terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 2.171$ $p_{value} = 0.031$ $\beta = 0.157$	Diterima
7	Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 2.921$ $p_{value} = 0.004$ $\beta = 0.170$	Diterima

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

No	Hipotesis	Hasil Olahan Data	Keterangan
8	Kepuasan Wajib Pajak Memediasi pengaruh kualitas interaksi terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 2.273$ $\beta = 0.037$	Diterima
9	Kepuasan Wajib Pajak Memediasi pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 2.523$ $\beta = 0.035$	Diterima
10	Kepuasan Wajib Pajak Memediasi pengaruh kualitas hasil terhadap Citra Badan	$t_{hitung} = 2.489$ $\beta = 0.031$	Diterima

Sumber : Data Olahan, 2019

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi dapat menentukan tingkat kepuasan wajib pajak. Semakin baik Kualitas Interaksi maka kepuasan wajib pajak akan meningkat.
2. Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik sangat penting dalam menentukan kepuasan wajib pajak. Semakin baik Kualitas Lingkungan Fisik maka kepuasan wajib pajak akan semakin tinggi.
3. Kualitas hasil berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas hasil sangat penting dalam menentukan kepuasan wajib pajak. Semakin baik Kualitas hasil maka kepuasan wajib pajak akan semakin tinggi.
4. Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Citra Badan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi dapat menentukan tingkat Citra Badan. Semakin baik Kualitas Interaksi maka Citra Badan akan meningkat.
5. Kualitas Lingkungan Fisik berpengaruh terhadap Citra Badan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Lingkungan Fisik sangat penting dalam menentukan Citra Badan. Semakin baik Kualitas Lingkungan Fisik maka Citra Badan akan semakin tinggi.
6. Kualitas hasil berpengaruh terhadap Citra Badan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas hasil sangat penting dalam menentukan Citra Badan. Semakin baik Kualitas hasil maka Citra Badan akan semakin tinggi.
7. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Citra Badan. Semakin baik Kepuasan Wajib Pajak yang positif akan meningkatkan Citra Badan.
8. Kualitas interaksi berpengaruh signifikan terhadap citra badan melalui kepuasan wajib pajak Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak sangat penting dalam menentukan pengaruh kualitas interaksi pajak. Semakin baik Kualitas hasil maka kepuasan wajib pajak akan semakin tinggi.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

- terhadap Citra Badan. Artinya semakin baik kualitas interaksi dan diikuti meningkatnya kepuasan wajib pajak akan meningkatkan citra badan.
9. Kualitas lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap citra badan melalui kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak sangat penting dalam menentukan pengaruh lingkungan fisik terhadap Citra Badan. Artinya semakin baik kualitas lingkungan fisik dan diikuti meningkatnya kepuasan wajib pajak akan meningkatkan citra badan.
  10. Kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap citra badan melalui kepuasan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak sangat penting dalam menentukan pengaruh kualitas hasil terhadap Citra Badan. Artinya Semakin baik kualitas hasil dan diikuti meningkatnya kepuasan wajib pajak akan meningkatkan citra badan.
- Saran**
- Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:
1. Dalam hal Kualitas Interaksi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu harus menekankan serta mewajibkan pegawai bersikap selalu ramah, sopan dan selalu menyapa dalam melayani wajib pajak pajak bumi dan bangunan yaitu dengan cara menyapa dengan senyuman agar wajib pajak merasa puas serta menerapkan budaya organisai.
  2. Dalam hal kualitas lingkungan fisik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu hendaknya membuat suatu desain ruangan dan penataan ruangan yang menarik bagi wajib pajak serta fasilitas yang tertata dengan rapi dan menarik serta menjaga kebersihannya.
  3. Dalam hal kualitas hasil Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu perlu memperhatikan serta memahami tipe fasilitas fisik yang diinginkan wajib pajak bumi dan bangunan sehingga membuat mereka merasa nyaman selama melakukan transaksi pembayaran pajak
  4. Dalam hal Kepuasan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu hendaknya memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak
  5. Dalam hal Citra Badan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu harus memiliki Kepuasan dan tanggungjawab dengan cara mengadakan kegiatan sosial masyarakat dan sekaligus melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan.
  6. Untuk penelitian selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian serta menambahkan variabel yang mampu mempengaruhi Citra

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

Badan serta memperkuat Kepuasan Wajib Pajak seperti lokasi, promosi, dan *process*.

*quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service*, *Managing Service Quality* Vol. 23 No. 3, 2013 pp. 188-204.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Kuncoro, Engkos dan Riduwan. 2009. *Cara menggunakan dan memaknai Analisis Jalur*. Bandung : Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Anzie, Luthfy Purnanta. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Pengguna Produk Tabungan BCA di wilayah Rungkut Mapan, Surabaya)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Malang
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 2009. *Customer Driven Project. Management, A New Paradigma in Total Quality Implementation*
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001, "Some new thoughts on conceptualizing perceived Service quality: a hierarchial approach", *Journal of Marketing*, Vol. 65 No. 3, pp. 34-50.
- Choi, Beom Joon and Hyun Sik Kim, 2012, *The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service*, *Managing Service Quality* Vol. 23 No. 3, 2013 pp. 188-204.
- Djaslim, Saladin, 2007, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*, Bandung : Penerbit Linda Karya
- Fahmi, Mohamad dan Tri Yuniati, 2013, *Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda terhadap Citra Perusahaan PT AHM*, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 12 (2013)
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta. FE USU
- Fransiscus Hanky. 2012. *Analisis Pengembangan Dimensi Kualitas Jasa Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Jasa Penjualan Online Tiket Penerbangan*. *Simposium Nasional RAPI XI FT UMS – 2012*
- Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Univariante Dengan Menggunakan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Dipenogoro,
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

- Konsumen. Bandung:  
ALFABETHA
- Ihsan, M. 2013. *Pengaruh Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang*. e-Journal Universitas Negeri Padang, vol 1 no 3. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.
- Indriani, Fitri. 2015, *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Perusahaan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada Papandayan English Conversation School Garut*, Jurnal Wacana Ekonomi Universitas Garut, Vol. 13; No. 03; 2015; 10-16.
- Irawan Handi, 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta,
- Irawan, Candra. 2012. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelwengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Journal Repository Universitas Riau, vol. 4, No. 7, Riau: Universitas Riau.
- Irfan Islamy. M. 2008. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bina Aksara.
- Kanaidi, 2010, *Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya*. "COMPETITIVE" Majalah Ilmiah, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539
- Kotler P, Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid ke-2. Sabran B, penerjemah; Maulana A, Barnadi D, Hardani W, editor. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga. Terjemahan dari: *Marketing Management*. Ed ke-13.
- Kotler P. and Armstrong G. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid ke-1. Sabran B, penerjemah; Maulana A, Barnadi D, Hardani W, editor. Jakarta (ID): Penerbit Erlangga. Terjemahan dari: *Principles of Marketing*. Ed ke-12.
- Kotler, Philip dan Lee, Nancy. 2009. *Pemasaran di Sektor Publik: Panduan Praktis Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Kusuma, Adhi Rah. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT. Ratna Intan Kusuma di Semarang*. Jurnal 2009

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

- Lewis dan Boom, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lovelock & Wright 2007, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Miftah Thoha. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Marzaweny, Diskha. 2012. *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru*. Jurnal Aplikasi Manajemen | Volume 10 | Nomor 3 | September 2012
- Mulyana, Andy. 2016. *Hubungan Antara Kualitas Jasa, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung Dan Niat Mengunjungi Kembali Taman Wisata Air Terjun Di Bogor*. Jurnal manajemen Indonesia Vol.16 - No.3 Desember 2016
- Nurmiyati. 2009. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan (Studi pada CV. Aneka Ilmu Cabang Cirebon)*. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 2011, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Peraturan Bupati Rokan Hulu No. 41 Tahun 2012 tentang Bagi Hasil Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu dengan Pemerintah Desa
- Purwanti, Neni Dyah, Sugiono dan Dewi Hardiningtyas, 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota)*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 3 No. 2, Teknik Industri Universitas Brawijaya, 2014.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

- Pollack, Birgit Leisen. 2009. *Linking the hierarchical service quality model to customer satisfaction and loyalty*. Emerald Journal of Services Marketing, Vol. 23 Iss: 1 pp. 42 - 50
- Rahayu, Basuki Sri, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah*. ADVANCE edisi Pebruari 2014 vol 1. No. 2
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., Kurniati, D.M. 2011. *The Influence Of Service Quality Toward Customer Satisfaction Of Islamic Sharia Bank*. Journal of Applied Sciences Research, 5 (9), pp. 1099-1104
- Ranjan, Kumar Rakesh (2014) *A narrative review and meta analysis of service interaction quality : new research directions and implications*. Emerald Insight Journal of Services Marketing Volume 29 · Number 1 · 2015 · 3–14
- Razimin 2012 *Analisis Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik Dan Hasil Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak)*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas
- Ekonomi Universitas Tanjungpura
- Suanturi, Maringan, 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Nilai Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Citra Perguruan Tinggi (Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Bidang Informatika Di Provinsi Sumatra Utara)*. Artikel Universitas Sumatera Utara.
- Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora. 2003. *Marketing Real People, Real Choices, International Edition*. Prentice Hall. New Jersey
- Samudra, Hananto Dhony, 2013. *Pengaruh SPPT, Sanksi, Pendapatan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan*, Tesis Universitas Dian Nuswantoro, Semarang
- Saragih, Ruben MT, Djahmur Hamid dan Andriani Kusumawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 24 No. 2 Juli 2015. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN CITRA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU (STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK INDIVIDUAL PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN ROKAN HULU)

---

- Satar 2016. *Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pada Pasien Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Jember. NurseLine Journal* Vol. 1 No. 1 Mei 2016: 139150
- Solomon, R. Michael. 2009. *Customer Behaviour: A European Perspective*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. 2009. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Supriyati. 2012. *Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal InFestasi, Vol. 8, No.1.
- Sutisna, 2011, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung : Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Suwarni, Anik Tri 2015, *Implementasi Strategi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Corporate Brand Equity, Product Attribute Dan Servis Quality Studi Kasus Pada Perusahaan Distribusi Bahan Baku Bakery Dan Pastry Untuk Wilayah Pemasaran Jakarta Dan Bandung*, Jurnal MIX, Volume V, No. 1, Feb 2015
- Telagawati, Ni Luh W. Sayang, 2009. *Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali*. Jurnal STIE Triatma Mulya Badung
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Bayu Media Publishing. Malang.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retri-busi Daerah
- Wijaya, Petra Surya Mega dan Jonathan Herdioko, 2010, *Pengaruh Kualitas, Persepsi Nilai, Citra, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas atau Keinginan Berpindah Penumpang Bus Transjogja*, JRMB, Volume 5, No. 2, Desember 2010.
- Yulimindra, Irawan. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol. VII No. 3 September 2015