

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Penelitian

Para wajib pajak Yth:

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan professional dari Kantor Samsat, khususnya dalam urusan PKB, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda "√" pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Faktor-faktor yang dinilai wajib PKB terhadap tingkat pelayanan yang diperolehnya.	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
1. Penampilan fisik / kerapihan para staf kantor Samsat terutama yang melayani					
2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapihan kantor/gedung, dsb					
3. Staf Samsat memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4. Staf Samsat selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada wajib PKB					
5. Staf Samsat selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah					
6. Staf Samsat selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para nasabah					
7. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari nasabah.					
8. Staf Samsat berkomunikasi yang efektif dengan para nasabah yang dilayaninya					
9. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu.					
10. Staf Samsat bertanggung jawab terhadap kenyamanan & keamanan nasabah.					

Catatan : Quota Sampling PKB = 100 orang dan dibagi proporsional menurut jenis kendaraan. (Lihat Lampiran)

Sambungan Lampiran 1.

Para wajib pajak Yth:

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan professional dari Kantor Samsat, khususnya dalam urusan PKB, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda “√” pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Harapan nasabah / wajib PKB terhadap faktor-faktor penilaian berikut ini :	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan fisik / kerapihan para staf kantor Samsat terutama yang melayani 2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapihan kantor/gedung, dsb 3. Staf Samsat memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku 4. Staf Samsat selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada wajib PKB 5. Staf Samsat selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah 6. Staf Samsat selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para nasabah 7. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari nasabah. 8. Staf Samsat berkomunikasi yang efektif dengan para nasabah yang dilayaninya 9. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu. 10. Staf Samsat bertanggung jawab terhadap kenyamanan & keamanan nasabah. 					

Sambungan Lampiran 1.

Para wajib pajak Yth:

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan professional dari Kantor Samsat, khususnya dalam urusan BBNKB, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda "√" pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Faktor-faktor yang dinilai wajib BBNKB terhadap tingkat pelayanan yang diperolehnya.	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
1. Penampilan fisik / kerapihan para staf kantor Samsat terutama yang melayani					
2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapihan kantor/gedung, dsb					
3. Staf Samsat memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4. Staf Samsat selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada wajib BBNKB					
5. Staf Samsat selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah					
6. Staf Samsat selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para nasabah					
7. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari nasabah.					
8. Staf Samsat berkomunikasi yang efektif dengan para nasabah yang dilayaninya					
9. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu.					
10. Staf Samsat bertanggung jawab terhadap kenyamanan & keamanan nasabah.					

Catatan : Quota Sampling BBNKB = 50 orang dan dibagi proporsional menurut jenis kendaraan. (Lihat Lampiran)

Sambungan Lampiran 1.

Para wajib pajak Yth:

Dalam rangka peningkatan pelayanan yang lebih baik dan professional dari Kantor Samsat, khususnya dalam urusan BBNKB, kami mohon kesediaannya untuk dapat mengisi daftar pertanyaan berikut dengan memberi tanda "√" pada kolom yang disediakan untuk tiap pertanyaan berikut ini.

Harapan nasabah / wajib BBNKB terhadap faktor-faktor penilaian berikut ini :	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
1. Penampilan fisik / kerapihan para staf kantor Samsat terutama yang melayani					
2. Perlengkapan fisik kantor, kebersihan dan kerapihan kantor/gedung, dsb					
3. Staf Samsat memberikan pelayanan secara benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4. Staf Samsat selalu bersedia memberikan bantuan tepat waktu dan ramah kepada wajib BBNKB					
5. Staf Samsat selalu mempunyai pengetahuan yang baik utk melayani dengan penuh perhatian kepada setiap nasabah					
6. Staf Samsat selalu sigap dalam membantu memecahkan masalah / keluhan para nasabah					
7. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk memperhatikan secara khusus, keinginan dari nasabah.					
8. Staf Samsat berkomunikasi yang efektif dengan para nasabah yang dilayaninya					
9. Staf Samsat selalu mempunyai kemauan untuk mengerti perasaan nasabah, termasuk secara individu.					
10. Staf Samsat bertanggung jawab terhadap kenyamanan & keamanan nasabah.					

Lampiran 2. Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun Anggaran 1998-1999 (x Rp1.000,00)

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	April	600	27,453.0	-	0.0	6	3,201.2	33	8,741.2	39	19,251.4	11	3,355.3	62,002.1
2	Mei	663	32,664.1	-	0.0	6	2,481.1	31	7,031.6	28	16,126.4	11	2,964.5	61,267.7
3	Juni	633	31,637.9	1	168.0	5	1,422.5	38	8,705.7	27	15,646.9	14	3,353.9	60,934.9
4	Juli	682	33,571.3	2	619.9	7	2,839.9	39	9,776.0	41	21,479.9	10	3,558.6	71,845.6
5	Agustus	686	32,270.7	-	0.0	4	1,613.7	28	6,700.8	55	22,279.8	16	3,737.1	66,602.1
6	September	580	26,112.1	1	218.4	1	149.0	36	8,868.4	45	33,999.4	23	6,165.9	75,513.2
7	Oktober	638	30,375.1	2	596.5	10	3,327.4	36	8,878.3	48	29,271.6	14	3,197.2	75,646.1
8	November	652	32,687.7	-	0.0	3	845.5	43	12,648.0	56	36,965.4	10	1,793.8	84,940.4
9	Desember	739	35,812.6	1	226.8	5	1,632.6	42	12,214.5	59	36,058.0	12	3,478.6	89,423.1
10	Januari	566	27,869.2	2	500.2	5	1,598.3	21	6,341.0	30	19,161.0	8	2,535.6	58,005.3
11	Februari	555	31,866.3	1	316.8	7	3,613.7	27	8,524.6	38	25,209.5	12	4,094.2	73,625.1
12	Maret	741	43,395.0	1	146.4	7	6,380.2	31	11,085.5	63	50,832.2	14	5,050.9	116,890.2
	Jumlah	7,735	385,715.0	11	2,793.0	66	29,105.1	405	109,515.6	529	326,281.5	155	43,285.6	896,695.8

Sambungan Lampiran 2. Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun Anggaran 1999-2000 (x Rp1.000,00)

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	April	602	38,506.6	1	1,063.1	1	699.8	20	6,089.1	40	32,206.4	14	5,125.2	83,690.2
2	Mel	739	47,525.3	-	0.0	10	5,265.4	31	9,179.7	51	37,887.7	13	4,385.0	104,243.1
3	Juni	766	47,952.2	3	2,400.4	5	1,747.0	32	10,247.8	45	32,293.9	17	4,541.8	99,183.1
4	Juli	807	47,878.7	1	401.5	9	3,411.0	38	11,489.5	55	38,404.1	15	5,037.6	106,622.4
5	Agustus	790	52,539.4	1	472.5	3	2,626.6	32	13,362.6	54	39,546.9	20	6,675.1	115,223.1
6	September	800	51,288.1	1	2,640.0	4	1,784.5	33	10,953.7	64	52,506.7	15	4,766.3	123,939.3
7	Oktober	745	45,585.3	2	1,463.9	9	3,721.7	45	16,240.5	50	39,270.8	17	4,089.4	110,371.6
8	November	737	46,517.4	-	0.0	2	1,062.4	35	10,950.7	60	41,424.2	10	2,685.7	102,640.4
9	Desember	669	48,853.3	2	634.4	4	1,161.2	39	15,655.2	38	27,049.1	7	3,317.2	96,670.4
10	Januari	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
11	Februari	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
12	Maret	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
	Jumlah	6,655	426,646.3	11	9,075.8	47	21,479.6	305	104,168.8	457	340,589.8	128	40,623.3	942,583.6

**Sambungan Lampiran 2. Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun Anggaran 2001 (x Rp1.000,00)**

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	Januari	811	48,973.1	1	373.9	5	3,450.3	31	14,233.1	66	54,506.2	16	4,666.3	126,202.9
2	Februari	652	44,042.3	1	382.1	2	4,678.6	25	8,191.7	43	37,728.2	14	4,208.6	99,231.5
3	Maret	807	65,964.4	1	466.8	9	9,731.9	33	14,270.0	59	58,141.3	16	9,406.2	157,980.6
4	April	734	61,809.1	1	160.4	3	2,089.2	26	8,208.0	40	36,407.0	8	3,590.8	112,264.5
5	Mei	836	71,831.3	-	0.0	9	6,965.2	34	13,417.5	47	43,419.2	13	10,056.9	145,690.1
6	Juni	768	66,904.7	2	543.2	9	5,785.2	33	11,222.2	40	30,343.1	13	4,087.5	118,885.9
7	Juli	949	82,067.0	1	541.7	6	2,851.3	31	12,776.9	48	40,655.4	17	7,114.1	146,006.4
8	Agustus	1,049	91,446.6	1	2,430.0	4	2,058.5	37	16,842.0	52	39,189.2	14	5,012.9	156,979.2
9	September	900	74,850.1	1	289.7	4	2,911.9	30	11,830.9	54	51,888.4	11	6,607.3	148,378.3
10	Oktober	996	85,628.4	1	1,756.8	6	2,550.5	39	15,091.8	63	60,676.4	19	6,360.2	172,064.1
11	November	873	77,731.2	1	568.1	4	1,854.4	40	17,327.6	55	51,208.7	9	3,208.9	151,898.9
12	Desember	986	104,100.3	-	0.0	3	1,819.6	34	21,177.1	61	64,883.1	9	3,636.1	195,616.2
	Jumlah	10,361	875,348.5	11	7,512.7	64	46,746.6	393	164,588.8	628	569,046.2	159	67,955.8	1,731,198.6

**Sambungan Lampiran 2. Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Tahun Anggaran 2002 (x Rp1.000,00)**

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	Januari	843	74,173.7	1	448.9	5	6,461.0	34	21,372.5	47	51,384.9	19	8,589.4	162,430.4
2	Februari	840	79,030.5	3	1,045.0	6	6,769.4	31	15,259.4	24	24,872.1	12	4,747.5	131,723.9
3	Maret	830	76,942.6	1	466.8	11	11,465.7	37	17,355.3	62	68,335.6	14	10,259.9	184,825.9
4	April	1,109	109,845.9	1	160.4	6	4,523.9	38	18,386.0	51	49,734.3	19	13,610.4	196,260.9
5	Mei	1,085	119,652.8	-	0.0	7	5,711.4	30	11,934.7	52	48,438.3	9	3,982.3	189,719.5
6	Juni	1,062	109,411.7	1	205.2	7	4,650.6	34	13,422.9	46	47,595.1	11	5,672.8	180,958.3
7	Juli	1,478	156,164.6	2	3,761.2	8	4,742.7	40	20,590.9	55	58,121.6	13	7,398.1	250,779.1
8	Agustus	1,544	165,558.6	1	3,055.2	3	1,498.0	27	12,941.8	58	67,588.6	14	6,041.2	256,683.4
9	September	1,332	146,673.7	2	575.7	6	3,494.0	28	15,802.8	58	63,369.2	12	9,767.4	239,682.8
10	Oktober	1,522	170,440.6	2	1,808.3	8	5,220.2	42	18,793.1	65	80,178.0	17	8,622.3	285,062.5
11	November	1,347	151,634.5	-	0.0	4	4,599.8	40	25,794.8	93	120,528.8	11	7,796.1	310,354.0
12	Desember	1,355	147,709.3	2	461.7	3	2,456.8	38	24,298.4	69	86,850.5	11	7,819.7	269,596.4
	Jumlah	14,347	1,507,238.5	16	11,988.4	74	61,593.5	419	215,952.6	680	766,997.0	162	94,307.1	2,658,077.1

Lampiran 3. Data Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Tahun Anggaran 1998-1999 (x Rp1.000,00)

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	April	205	31,556.2	-	0.0	2	12,010.0	10	1,832.0	6	6,958.0	1	182.0	52,538.2
2	Mei	184	29,463.9	-	0.0	2	422.5	7	763.8	10	33,507.0	4	603.0	64,760.2
3	Junl	154	24,622.1	-	0.0	1	4,950.0	6	3,371.8	6	24,309.0	7	4,593.0	61,845.9
4	Juli	183	33,594.2	1	152.5	2	505.0	12	2,861.5	15	28,558.7	2	4,053.0	69,724.9
5	Agustus	142	27,384.4	-	0.0	-	0.0	3	414.4	7	7,466.5	5	560.0	35,825.3
6	September	140	29,324.1	-	0.0	2	132.8	4	6,799.0	25	124,177.0	5	595.5	161,028.4
7	Oktober	164	40,246.3	-	0.0	2	511.2	6	3,535.3	17	59,551.0	6	499.0	104,342.8
8	November	193	34,018.4	-	0.0	2	109.0	9	15,606.0	14	48,084.0	4	425.6	98,243.0
9	Desember	173	46,700.9	-	0.0	1	62.5	8	14,014.0	15	56,254.8	4	618.7	117,650.9
10	Januari	120	35,448.6	1	89.0	3	205.0	2	454.0	10	45,976.0	3	323.9	82,496.5
11	Februari	131	49,332.6	-	0.0	-	0.0	9	7,686.8	19	95,603.0	3	4,596.0	157,218.4
12	Maret	180	45,690.9	1	182.0	2	618.0	5	1,092.0	21	123,178.0	3	5,155.5	175,916.4
	Jumlah	1,969	427,382.6	3	423.5	19	19,526.0	81	58,430.6	165	653,623.0	47	22,205.2	1,181,590.9

**Sambungan Lampiran 3. Data Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
Tahun Anggaran 1999-2000 (x Rp1.000,00)**

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	April	136	47,669.9	-	0.0	-	0.0	2	213.0	17	109,319.0	5	10,254.0	167,455.9
2	Mei	196	62,596.2	-	0.0	1	124.0	7	8,775.0	16	101,308.0	4	5,012.0	177,815.2
3	Juni	210	62,791.8	1	1,235.0	-	0.0	3	483.8	12	55,090.0	6	1,027.5	120,628.1
4	Juli	200	75,420.4	-	0.0	4	582.4	5	8,525.0	25	111,455.3	3	8,273.0	204,256.1
5	Agustus	231	92,911.5	-	0.0	-	0.0	10	31,318.5	14	57,878.0	3	5,430.0	187,538.0
6	September	287	109,982.7	1	22,000.0	1	403.0	8	13,650.0	25	137,879.5	3	7,415.0	291,330.2
7	Oktober	220	94,940.3	-	0.0	2	585.0	4	15,596.0	17	81,524.0	5	326.0	192,971.3
8	November	215	99,084.8	-	0.0	-	0.0	2	732.0	13	42,636.0	2	185.0	142,637.8
9	Desember	161	62,229.0	-	0.0	-	0.0	7	10,911.0	6	37,112.0	1	4,800.0	115,052.0
10	Januari	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
11	Februari	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
12	Maret	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	-	0.0	0.0
	Jumlah	1,856	707,626.6	2	23,235.0	8	1,694.4	48	90,204.3	145	734,201.8	32	42,722.5	1,599,684.6

Sambungan Lampiran 3. Data Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Tahun Anggaran 2001 (x Rp1.000,00)

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	Januari	201	79,125.3	-	0.0	1	276.0	8	56,301.0	16	85,832.0	2	2,963.0	224,497.3
2	Februari	207	102,300.2	-	0.0	2	34,759.0	-	0.0	18	96,461.0	3	370.0	233,890.2
3	Maret	263	144,231.3	-	0.0	3	15,100.0	3	13,866.0	17	105,342.0	-	0.0	278,539.3
4	April	233	133,903.7	-	0.0	-	0.0	2	481.0	12	55,818.0	1	243.0	190,445.7
5	Mei	247	148,839.8	-	0.0	3	22,440.0	6	12,994.9	8	47,628.0	7	42,671.0	274,573.7
6	Juni	176	126,066.1	-	0.0	1	198.0	2	716.0	6	17,719.0	2	201.0	144,900.1
7	Juli	322	213,839.0	1	131.0	1	211.0	5	29,448.0	9	56,712.0	3	382.0	300,723.0
8	Agustus	335	202,248.9	-	0.0	-	0.0	3	20,000.0	7	33,710.0	-	0.0	255,958.9
9	September	295	177,624.7	1	148.0	1	376.3	2	10,300.0	6	34,537.0	-	0.0	222,986.0
10	Oktober	343	226,296.6	-	0.0	1	175.0	5	11,474.0	16	123,096.0	-	0.0	361,041.6
11	November	329	227,408.7	-	0.0	-	0.0	5	19,420.0	13	100,945.0	-	0.0	347,773.7
12	Desember	352	239,600.0	-	0.0	-	0.0	12	56,366.0	17	115,613.8	2	134.0	411,713.8
	Jumlah	3,303	2,021,484.3	2	279.0	13	73,535.3	53	231,366.9	145	873,413.8	20	46,964.0	3,247,043.3

Sambungan Lampiran 3. Data Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Tahun Anggaran 2002 (x Rp1.000,00)

No.	Bulan	Sepeda Motor		Sedan		Jeep		Minibus		Truck		Pick Up		Total
		Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	Obyek	Rp	
1	Januari	288	202,365.2	-	0.0	1	49.0	5	30,438.0	10	61,081.0	2	5,514.0	299,447.2
2	Februari	317	234,863.7	-	0.0	2	24,500.0	8	36,112.5	6	50,790.0	1	5,500.0	351,766.2
3	Maret	302	223,362.4	-	0.0	1	276.0	11	49,243.3	15	102,473.0	1	108.0	375,462.7
4	April	474	371,388.7	-	0.0	3	1,178.0	6	40,281.0	11	68,657.0	1	3,740.0	485,244.7
5	Mei	431	354,458.8	-	0.0	2	14,351.0	4	10,212.5	7	42,729.0	2	6,875.0	428,626.3
6	Juni	450	332,603.8	1	21,900.0	1	406.3	2	5,130.0	15	113,166.1	3	11,720.0	484,926.2
7	Juli	626	449,161.3	1	162.0	1	551.0	5	14,602.0	2	9,377.0	2	6,815.0	480,668.3
8	Agustus	718	503,049.9	-	0.0	-	0.0	3	984.0	9	48,406.8	-	0.0	552,440.7
9	September	606	454,753.3	1	211.3	1	356.0	6	24,199.5	12	62,796.9	4	23,625.0	565,942.0
10	Oktober	663	521,882.6	-	0.0	1	933.8	6	16,060.3	5	21,755.0	3	7,266.0	567,897.7
11	November	617	482,039.5	-	0.0	-	0.0	9	40,346.0	26	265,211.3	3	14,382.0	801,978.8
12	Desember	649	502,847.5	-	0.0	-	0.0	3	17,185.0	11	124,717.0	4	12,465.5	657,215.0
	Jumlah	6,141	4,632,776.7	3	22,273.3	13	42,601.1	68	284,794.1	129	971,160.1	26	98,010.5	6,051,615.8

Lampiran 4. Data Identitas Responden Dan Tanggapan Responden Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor

No. Resp.	Pendidikan	Umur	Pekerjaan	Pendapatan Per Bulan (Rp.1000)	Jumlah Kendaraan	Pelayanan										Total P	Kelas	Total	Harapan										Total H	P.H
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
49	SD	44	PNS	1800	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
50	SD	45	Petani	999	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
51	SLTP	41	Petani	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
52	SLTA	43	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
53	SD	40	Petani	1250	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
54	SD	48	POLRI	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
55	SD	49	Petani	1750	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
56	SLTA	48	Swasta	3300	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
57	SD	38	ABRI	2800	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
58	SD	39	PNS	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
59	SD	39	Petani	900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
60	SLTA	39	Swasta	1250	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
61	Sarjana	40	PNS	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
62	SLTP	40	Petani	800	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
63	SD	37	Petani	750	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
64	SD	45	Petani	900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
65	SLTA	48	Swasta	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
66	SLTA	40	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
67	SLTA	42	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
68	Sarjana	42	PNS	1700	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
69	SD	36	Petani	900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
70	SLTA	40	Swasta	1800	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
71	SD	35	Petani	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
72	SLTA	43	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
73	SD	45	Petani	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
74	SD	44	Petani	850	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
75	Sarjana	49	PNS	1875	1	5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	27	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	34	-7	
76	SD	39	Petani	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
77	SD	41	Karyawan BUMN	950	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-2
78	SLTA	40	Swasta	1200	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	43	-10
79	Sarjana	50	PNS	1400	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	40	0
80	SLTA	45	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
81	SLTA	40	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
82	SLTA	60	Swasta	3200	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-12
83	SLTA	44	Swasta	3800	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	-19
84	SLTA	43	Swasta	1450	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
85	SLTA	40	Swasta	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
86	SLTA	42	Swasta	950	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
87	SD	39	Petani	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
88	SLTA	40	Swasta	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
89	SD	39	Petani	1800	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
90	SLTA	45	Swasta	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
91	SLTP	45	Petani	1000	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
92	SLTA	37	Swasta	1500	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
93	SLTP	44	Petani	900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
94	SD	38	Petani	950	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
95	SD	39	Petani	850	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
96	SLTA	40	Swasta	1800	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20

Pendapatan	Kelas	Total	Umur	Klas	Pend	Pktj	Jml	Kend	Klas K
1800000	1.80	3	5	1	2	3	3	3	3
999000	1.00	3	1	3	1	3	1	3	3
1000000	1.00	3	2	3	1	3	1	3	3
1300000	1.30	3	3	3	1	3	1	3	3
1250000	1.25	2	1	3	1	3	1	3	3
1900000	1.90	4	4	5	1	1	3	1	3
1750000	1.75	4	1	3	1	1	3	1	3
3300000	3.30	4	3	3	1	1	3	1	3
2800000	2.80	2	5	1	1	1	3	1	3
1900000	1.90	2	5	1	1	1	3	1	3
900000	0.90	2	1	3	1	1	3	1	3
1250000	1.25	2	3	2	1	1	3	1	3
1000000	1.00	2	4	1	1	1	3	1	3
800000	0.80	2	2	3	1	1	3	1	3
750000	0.75	1	1	3	1	1	3	1	3
900000	0.90	3	1	3	1	1	3	1	3
1000000	1.00	4	3	2	1	1	3	1	3
1500000	1.50	2	3	2	1	1	3	1	3
1900000	1.90	3	3	2	1	1	3	1	3
1700000	1.70	3	4	1	1	1	3	1	3
900000	0.90	1	1	3	1	1	3	1	3
1800000	1.80	2	3	2	1	1	3	1	3
1000000	1.00	1	1	3	1	1	3	1	3
1900000	1.90	3	3	2	1	1	3	1	3
1000000	1.00	3	1	3	1	1	3	1	3
850000	0.85	3	1	3	1	1	3	1	3
1875000	1.88	4	4	1	1	1	3	1	3
1000000	1.00	2	1	3	1	1	3	1	3
950000	0.95	3	5	1	2	2	5	1	3
1200000	1.20	2	3	2	2	2	5	1	

Lampiran 4. Data Identitas Responden Dan Tanggapan Responden Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor

No. Resp.	Pendidikan	Umur	Pekerjaan	Pendapatan Per Bulan (Rp.1000)	Jumlah Kendaraan	Pelayanan										Total		Klas	Hampan										Total	Total P-H
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	P	H		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
97	Sarjana	45	PNS	1900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	-20
98	SD	39	Petani	920	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	-20		
99	SD	41	Petani	900	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	-20		
100	SD	42	Petani	960	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	-20		
Tot.		4313		147838	120											2837											4735	-1798		
Rata2		43		1478	1											29											47	-18		
StDev		5		663	1											3											4	6		

Pendapatan	Klas Umur	Pend	Jml Kend	Klas K
1900000	3	4	1	3
920000	2	1	3	3
900000	3	1	3	3
960000	3	1	3	3
14783760	148			
1478378	1			
662760	1			

Lampiran 6. Pengaruh Pelayanan Kantor SAMSAT Sanggau Terhadap Kepuasan Wajib Pajak PKB

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	3.27	.79	100
Pelayanan	2.11	.63	100

Correlations

		Kepuasan	Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.626
	Pelayanan	.626	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.000
	Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan	100	100
	Pelayanan	100	100

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan(a)		Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Kepuasan			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.626(a)	.392	.386	.62	1.809
a Predictors: (Constant), Pelayanan					
b Dependent Variable: Kepuasan					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24.199	1	24.199	63.220	.000(a)
1 Residual	37.511	98	.383		
Total	61.710	99			

a Predictors: (Constant), Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.625	.216		7.521	.000	1.196	2.053
1	Pelayanan	.780	.098	.626	7.951	.000	.585	.974

a Dependent Variable: Kepuasan

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	Kepuasan
10	4.195	5
75	4.195	5

a Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.40	5.52	3.27	.49	100
Residual	-1.40	2.60	-4.00E-17	.62	100
Std. Predicted Value	-1.751	4.559	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.270	4.195	.000	.995	100

a Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 7. Pengaruh Pelayanan Kantor SAMSAT Sanggau Terhadap Kepuasan Para Wajib Pajak BBNKB

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	2.02	1.22	50
Pelayanan	3.12	1.27	50

Correlations

		Kepuasan	Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	.248
	Pelayanan	.248	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan	.	.041
	Pelayanan	.041	.
N	Kepuasan	50	50
	Pelayanan	50	50

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan(a)	.	Enter
a All requested variables entered.			
b Dependent Variable: Kepuasan			

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.248(a)	.062	.042	1.19	.360
a Predictors: (Constant), Pelayanan					
b Dependent Variable: Kepuasan					

ANOVA(b)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.496	1	4.496	3.151	.082(a)
Residual	68.484	48	1.427		
Total	72.980	49			

a Predictors: (Constant), Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.277	.451		2.829	.007	.369	2.184
	Pelayanan	.238	.134	.248	1.775	.082	-.032	.508

a Dependent Variable: Kepuasan

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.52	2.23	2.02	.30	50
Residual	-1.23	1.77	-2.66E-16	1.18	50
Std. Predicted Value	-1.667	.692	.000	1.000	50
Std. Residual	-1.029	1.482	.000	.990	50

a Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 8. Pengaruh Umur, Jumlah Kendaraan, Pendidikan, Pekerjaan Dan Pendapatan Terhadap Pelayanan Wajip Pajak PKB Dan BBNKB

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Persepsi	2.45	1.01	150
Umur	3.23	.93	150
Jumlah Kendaraan	1.18	.39	150
Pendidikan	2.92	1.31	150
Pekerjaan	2.15	.82	150
Pendapatan	1.6459	.7536	150

Correlations

		Persepsi	Umur	Jumlah Kendaraan	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
Pearson Correlation	Persepsi	1.000	.298	.033	.647	-.119	.078
	Umur	.298	1.000	.073	.268	-.132	.207
	Jumlah Kendaraan	.033	.073	1.000	.135	-.211	.248
	Pendidikan	.647	.268	.135	1.000	-.499	.248
	Pekerjaan	-.119	-.132	-.211	-.499	1.000	-.318
	Pendapatan	.078	.207	.248	.248	-.318	1.000
Sig. (1-tailed)	Persepsi	.	.000	.343	.000	.073	.173
	Umur	.000	.	.188	.000	.054	.006
	Jumlah Kendaraan	.343	.188	.	.050	.005	.001
	Pendidikan	.000	.000	.050	.	.000	.001
	Pekerjaan	.073	.054	.005	.000	.	.000
	Pendapatan	.173	.006	.001	.001	.000	.
N	Persepsi	150	150	150	150	150	150
	Umur	150	150	150	150	150	150
	Jumlah Kendaraan	150	150	150	150	150	150

Jumlah Kendaraan	150	150	150	150	150	150
Pendidikan	150	150	150	150	150	150
Pekerjaan	150	150	150	150	150	150
Pendapatan	150	150	150	150	150	150

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pendapatan, Umur, Jumlah Kendaraan, Pendidikan, Pekerjaan(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Persepsi

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702(a)	.493	.476	.73	1.495

a Predictors: (Constant), Pendapatan, Umur, Jumlah Kendaraan, Pendidikan, Pekerjaan

b Dependent Variable: Persepsi

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.505	5	15.101	28.034	.000(a)
	Residual	77.568	144	.539		
	Total	153.073	149			

a Predictors: (Constant), Pendapatan, Umur, Jumlah Kendaraan, Pendidikan, Pekerjaan

b Dependent Variable: Persepsi

Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF

	(Constant)	-.264	.416		-.633	.520	-1.086	.559		
	Umur	.156	.068	.143	2.287	.024	.021	.290	.906	1.104
1	Jumlah Kendaraan	-2.909E-02	.163	-.011	-.179	.858	-.351	.293	.919	1.088
	Pendidikan	.579	.054	.750	10.630	.000	.471	.687	.706	1.416
	Pekerjaan	.313	.087	.254	3.580	.000	.140	.486	.700	1.429
	Pendapatan	-7.336E-02	.087	-.055	-.841	.402	-.246	.099	.836	1.196

a Dependent Variable: Persepsi

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	Umur	Jumlah Kendaraan	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	1	5.464	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.243	4.741	.00	.00	.00	.13	.21	.08
	3	.130	6.494	.00	.01	.01	.35	.00	.63
	4	8.665E-02	7.941	.00	.04	.79	.03	.05	.18
	5	6.039E-02	9.512	.00	.82	.00	.29	.16	.06
	6	1.648E-02	18.208	1.00	.13	.20	.21	.58	.05

a Dependent Variable: Persepsi

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.85	4.10	2.45	.71	150
Residual	-1.82	1.72	5.03E-17	.72	150
Std. Predicted Value	-2.248	2.316	.000	1.000	150
Std. Residual	-2.482	2.338	.000	.983	150

a Dependent Variable: Persepsi

