

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Sebelum mengisi kuesioner, dimohon untuk memberikan data-data sesuai dengan format dibawah ini :

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : L / P

Usia :

2. Cara Pengisian Kuesioner

Mohon Bpk/ Ibu/ Sdr. memberi tanda cek (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia dalam kolom pernyataan dengan kriteria sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju SS = Sangat Setuju

CS = Cukup Setuju

Contoh Pengisian :

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya mengetahui aplikasi SAKPOLE					√

1. KUALITAS PELAYANAN

Keterangan Pilihan :

STS= Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

CS = Cukup Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<i>Efisiensi (Efficiency)</i>						
1.	Saya mampu mengakses aplikasi SAKPOLE					
2.	Saya mendapat kemudahan menemukan informasi PKB melalui aplikasi SAKPOLE					
3.	Saya mendapat kemudahan saat melakukan pembayaran PKB melalui aplikasi SAKPOLE					
<i>Pemenuhan (Fulfillment)</i>						
4.	Saya dapat mengakses aplikasi SAKPOLE pada saat pertama kali menggunakan					
5.	Saya dapat mengakses aplikasi SAKPOLE dengan kecepatan yang baik					
6.	Saya mendapatkan informasi PKB sesuai dengan kebutuhan melalui aplikasi SAKPOLE					
<i>Ketersediaan Sistem (System Availabilit)</i>						
7.	Aplikasi SAKPOLE berfungsi dengan baik					
8.	Saya mudah dalam mengoperasikan aplikasi SAKPOLE					
9.	Saya mengalami permasalahan gangguan jaringan saat mengakses SAKPOLE					
<i>Privasi (Privacy)</i>						
10.	Saya merasa percaya akan informasi yang diminta aplikasi SAKPOLE					

	tidak akan disalah gunakan					
11.	Saya merasa aman saat proses penggunaan layanan SAKPOLE					
12.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi finansial pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan layanan SAKPOLE					

2. KEPUASAN PELANGGAN

Keterangan Pilihan :

STS= Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

CS = Cukup Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Layanan SAKPOLE sesuai dengan kebutuhan					
2.	Layanan SAKPOLE sesuai dengan harapan					
3.	Saya akan merekomendasikan layanan SAKPOLE kepada wajib pajak PKB					
4.	Saya akan tetap menggunakan layanan SAKPOLE untuk pembayaran PKB					

Sumber : (Isnain M. A. & Sutopo, 2014)

Lampiran 2. Data Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	Budi.S.	Laki-Laki	33
2	Arif Sul	Laki-Laki	25
3	Poppy	Perempuan	22
4	Nike	Perempuan	39
5	Nugroho	Laki-Laki	26
6	Yuli Rah	Perempuan	50
7	Sony	Laki-Laki	40
8	Heru	Laki-Laki	37
9	Riskia	Perempuan	25
10	Ridho	Laki-Laki	35
11	Choirul	Laki-Laki	42
12	Eko	Laki-Laki	53
13	Idaman	Laki-Laki	37
14	Jamian	Laki-Laki	46
15	Suhardi	Laki-Laki	31
16	Kristiya	Laki-Laki	45
17	Lilik	Perempuan	42
18	Harry	Laki-Laki	35
19	Pardiyo	Laki-Laki	53
20	Ibnu	Laki-Laki	20
21	Puthut	Laki-Laki	42
22	Fajar	Laki-Laki	36
23	Rizky.A	Perempuan	19
24	Sakdiyah	Perempuan	49
25	Arca P.	Laki-Laki	18
26	Ika	Perempuan	33
27	Rukidi	Laki-Laki	50
28	Risky	Perempuan	25
29	Fitria	Perempuan	19
30	Aprilia	Perempuan	19
31	Arcylia	Perempuan	24
32	Mugi	Perempuan	51
33	A.Yani	Laki-Laki	53
34	Hari	Laki-Laki	37
35	Tri Joko	Laki-Laki	57
36	Achmad	Laki-Laki	37

37	Zulfika	Perempuan	18
38	Denny	Laki-Laki	46
39	Zubaidah	Perempuan	33
40	Ponco	Laki-Laki	38
41	Zhafran	Laki-Laki	39
42	Kukuh	Laki-Laki	23
43	Hendar	Laki-Laki	40
44	M.Dzikro	Laki-Laki	22
45	Aji.S	Laki-Laki	30
46	Tujiyant	Laki-Laki	43
47	Juriyant	Laki-Laki	46
48	Orinta	Perempuan	23
49	Dyah	Perempuan	21
50	Una	Perempuan	20
51	Anggun	Perempuan	21
52	Nila	Perempuan	31
53	Sholekah	Perempuan	27
54	Nanda	Perempuan	22
55	Fitri	Perempuan	35
56	Riyan	Laki-Laki	38
57	Tika	Perempuan	30
58	Arief	Laki-Laki	33
59	Putri	Perempuan	32
60	Tria	Perempuan	29
61	Tiar	Laki-Laki	28
62	Rian	Laki-Laki	30
63	Iqbal	Laki-Laki	27
64	Fahmi	Laki-Laki	33
65	Hana	Perempuan	28
66	Septi	Perempuan	29
67	Pandi	Laki-Laki	30
68	Nunung	Perempuan	29
69	Isna	Perempuan	35
70	M. Tocon	Laki-Laki	40
71	Aziz	Laki-Laki	45
72	Bimo S	Laki-Laki	40
73	Satrio	Laki-Laki	39
74	Dinda	Perempuan	40
75	Permata	Perempuan	33
76	Virgi U	Perempuan	38
77	Sefinda	Perempuan	29

78	Salsa	Perempuan	35
79	M. Dhani	Laki-Laki	47
80	Adhit	Laki-Laki	40
81	Hans	Laki-Laki	44
82	Nia	Perempuan	30
83	Nida	Perempuan	33
84	Amira	Perempuan	37
85	Brian	Laki-Laki	47
86	Gilang	Laki-Laki	37
87	Reza	Laki-Laki	29
88	Dimas	Laki-Laki	38
89	David	Laki-Laki	33
90	Rahma	Perempuan	27
91	Garin	Perempuan	29
92	Anis	Perempuan	32
93	Prima	Perempuan	33
94	Dhita	Perempuan	29
95	Rizal	Laki-Laki	33
96	Fathur	Laki-Laki	37
97	Anita	Perempuan	33
98	Teti	Perempuan	34
99	Malik	Laki-Laki	40
100	Halilintar	Laki-Laki	37

Lampiran 3. Tabulasi Data

No.	Efficiency				Fulfillment				System Availability				Privacy				Kepuasan Wajib Pajak				
	X1.1	X1.2	X1.3	Σ	X2.1	X2.2	X2.3	Σ	X3.1	X3.2	X3.3	Σ	X4.1	X4.2	X4.3	Σ	Y1	Y2	Y3	Y4	Σ
1	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	15
2	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	3	13
4	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	4	14
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
6	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	3	13
7	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	4	4	14
8	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16
9	3	4	4	11	2	3	3	8	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	3	14
0	3	3	4	10	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	3	15
11	3	4	4	11	4	4	5	13	2	4	4	10	4	4	5	13	4	3	3	4	14
12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	5	4	4	4	17
13	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	5	5	4	18
14	3	3	4	10	4	4	5	13	2	4	4	10	4	4	5	13	4	3	3	4	14
15	4	4	4	12	4	4	5	13	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	4	4	16
16	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	5	4	4	13	4	5	5	4	18
17	3	4	4	11	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	3	3	4	3	13
18	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	5	5	14	4	4	5	4	17
19	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	5	5	5	4	19
20	3	4	5	12	4	4	4	12	2	4	4	10	3	3	4	10	4	3	4	4	15

21	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	3	4	14
22	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	4	4	15
23	3	4	5	12	4	4	4	12	2	4	4	10	5	4	5	14	4	5	5	4	18
24	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	5	13	4	3	4	3	14
25	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	5	4	17
26	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	3	4	15
27	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	5	4	17
28	4	4	5	13	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	3	4	15
29	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
30	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	5	17
31	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	3	4	15
32	3	3	5	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	4	14
33	3	3	4	10	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	5	5	5	4	19
34	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	4	16
35	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	3	13
36	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	5	4	3	16
37	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14
38	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	4	10	4	5	4	13	4	4	4	3	15
39	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	5	4	17
40	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	3	4	15
41	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	3	14
42	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
43	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13	5	4	4	4	17
44	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
45	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	5	17

46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	3	13
47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	4	14
48	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	4	15
49	3	3	4	10	2	3	4	9	2	3	3	8	4	4	4	12	3	3	3	4	13
50	4	5	5	14	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	5	16
51	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	4	4	15
52	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	3	14
53	4	5	5	14	4	5	5	14	2	4	5	11	4	5	4	13	4	4	4	4	16
54	4	4	4	12	3	4	4	11	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	4	16
55	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
56	3	4	5	12	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	4	5	19
57	4	3	4	11	3	4	5	12	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	5	16
58	3	5	5	13	4	4	5	13	3	4	5	12	4	5	3	12	5	4	5	3	17
59	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	4	11	5	4	4	13	5	5	5	5	20
60	3	4	5	12	3	3	3	9	3	5	5	13	5	3	5	13	4	5	5	3	17
61	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	3	13
62	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
63	3	4	5	12	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	4	5	19
64	3	4	4	11	3	4	5	12	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	5	16
65	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	5	4	17
66	3	3	4	10	3	4	4	11	2	3	3	8	5	3	4	12	4	4	3	4	15
67	3	4	4	11	3	3	3	9	2	3	4	9	4	5	4	13	4	3	4	5	16
68	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	4	4	18
69	3	4	4	11	4	4	5	13	3	4	5	12	4	5	3	12	4	3	5	3	15
70	3	3	4	10	3	4	5	12	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	3	3	13

71	3	4	5	12	3	3	4	10	2	3	4	9	3	4	5	12	3	5	3	5	16
72	4	5	5	14	3	3	3	9	2	4	5	11	5	5	4	14	3	4	4	3	14
73	3	3	4	10	2	3	3	8	2	3	4	9	5	3	5	13	4	5	4	4	17
74	3	4	4	11	4	4	5	13	2	5	5	12	4	5	5	14	3	3	4	4	14
75	4	5	5	14	3	4	5	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	4	16
76	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	5	5	4	18
77	3	4	4	11	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	3	3	4	3	13
78	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	3	4	14
79	3	4	5	12	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	4	5	19
80	4	5	5	14	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	5	16
81	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	4	4	14
82	3	4	4	11	3	4	5	12	3	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	5	16
83	3	4	5	12	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	4	5	19
84	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	5	4	4	13	4	5	5	4	18
85	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	3	5	13	4	3	4	3	14
86	4	5	5	14	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	5	16
87	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	3	14
88	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10	4	5	5	14	5	5	4	4	18
89	3	3	4	10	3	4	5	12	3	3	4	10	3	4	4	11	4	3	3	3	13
90	3	4	5	12	3	4	4	11	2	3	4	9	5	4	5	14	5	5	4	5	19
91	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	15
92	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
93	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	4	14
94	4	4	5	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	5	4	17
95	4	5	5	14	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	5	16

96	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	3	9	4	4	3	4	15
97	3	3	5	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	4	14
98	3	3	4	10	2	3	3	8	2	3	4	9	5	3	5	13	4	5	4	4	17
99	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	4	4	18
100	5	4	4	13	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	5	13	4	4	5	4	17

Lampiran 4. Analisis Statistik Deskriptif

Tanggapan Deskriptif Responden Terhadap Variabel *Efficiency*

Indikator	Skor					Indeks (%)	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Kemampuan wajib pajak mengakses ke aplikasi SAKPOLE	0	0	168	172	5	69 %	Sedang
Kemudahan wajib pajak menemukan informasi pemberitahuan di situs SAKPOLE	0	0	81	260	40	76,2 %	Tinggi
Kemudahan wajib pajak saat pembayaran pajak kendaraan dengan situs SAKPOLE	0	0	15	256	155	85,2 %	Tinggi
Rata – rata						76,8	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan Deskriptif Responden Terhadap Variabel *Fulfillment*

Indikator	Skor					Indeks (%)	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Tingkat kinerja situs SAKPOLE pada pengguna pertama	0	0	12	188	245	89 %	Tinggi
Kecepatan konfirmasi layanan	0	0	72	300	5	75,5 %	Tinggi
Ketersediaan informasi PKB	0	0	24	316	65	81 %	Tinggi
Rata – rata						81,8	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan Deskriptif Responden Terhadap Variabel *System Availability*

Indikator	Skor					Indeks (%)	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Aplikasi SAKPOLE berfungsi dengan baik	0	0	27	236	160	84,6 %	Tinggi
Kemudahan wajib pajak mengoperasikan aplikasi SAKPOLE	0	0	117	236	10	72,6 %	Tinggi
Tingkat permasalahan gangguan jaringan	0	44	183	68	0	59 %	Sedang
Rata – rata						72,0	Sedang

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan Deskriptif Responden Terhadap Variabel *Privacy*

Indikator	Skor					Indeks (%)	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Keandalan untuk tidak menyalahgunakan informasi wajib pajak	0	0	108	192	80	76 %	Tinggi
Tingkat keamanan saat proses penggunaan layanan berlangsung	0	0	117	200	55	74,4 %	Tinggi
Tingkat keamanan Finansial	0	0	63	208	135	81,2 %	Tinggi
Rata – rata						77,2	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Tanggapan Deskriptif Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Indikator	Skor					Indeks (%)	Keterangan
	1	2	3	4	5		
Kesesuaian layanan SAKPOLE dengan kebutuhan wajib pajak	0	0	42	288	70	80 %	Tinggi
Kesesuaian layanan SAKPOLE dengan harapan wajib pajak	0	0	120	156	105	76,2 %	Tinggi
Kesediaan wajib pajak merekomendasikan layanan SAKPOLE kepada wajib pajak lain	0	0	78	224	90	78,4 %	Tinggi
Keinginan wajib pajak untuk tetap menggunakan layanan SAKPOLE	0	0	81	224	85	78%	
Rata – rata						78,15	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Lampiran 5. Kualitas Data

A. Uji Validitas

Uji Validitas *Efficiency*

		Correlations			
		x11	x12	x13	Efficiency
x11	Pearson Correlation	1	,502**	,261**	,736**
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,000
	N	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	,502**	1	,526**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
x13	Pearson Correlation	,261**	,526**	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000		,000
	N	100	100	100	100
Efficiency	Pearson Correlation	,736**	,865**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Validitas *Fullfilment*

		Correlations			
		x21	x22	x23	Fulfillment
x21	Pearson Correlation	1	,604**	,297**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100
x22	Pearson Correlation	,604**	1	,502**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
x23	Pearson Correlation	,297**	,502**	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000
	N	100	100	100	100
Fulfillment	Pearson Correlation	,826**	,862**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Validitas *System Availability*

		Correlations			
		x31	x32	x33	System Availability
x31	Pearson Correlation	1	,251*	,273**	,696**
	Sig. (2-tailed)		,012	,006	,000
	N	100	100	100	100
x32	Pearson Correlation	,251*	1	,561**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,000
	N	100	100	100	100
x33	Pearson Correlation	,273**	,561**	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000
	N	100	100	100	100
System Availability	Pearson Correlation	,696**	,770**	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

Uji Validitas *Privacy*

Correlations

		x41	x42	x43	Privacy
x41	Pearson Correlation	1	,298**	,506**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000
	N	100	100	100	100
x42	Pearson Correlation	,298**	1	,328**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,003		,001	,000
	N	100	100	100	100
x43	Pearson Correlation	,506**	,328**	1	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100
Privacy	Pearson Correlation	,794**	,695**	,805**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

		Correlations				
		y1	y2	y3	y4	Kepuasan Wajib Pajak
y1	Pearson Correlation	1	,524**	,230*	,317**	,708**
	Sig. (2-tailed)		,000	,022	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,524**	1	,431**	,223*	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,025	,000
	N	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,230*	,431**	1	,144	,661**
	Sig. (2-tailed)	,022	,000		,154	,000
	N	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	,317**	,223*	,144	1	,599**
	Sig. (2-tailed)	,001	,025	,154		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Wajib Pajak	Pearson Correlation	,708**	,807**	,661**	,599**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas *Efficiency*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,696	3

Uji Reliabilitas *Fulfillment*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,714	3

Uji Reliabilitas *System Availability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,620	3

Uji Reliabilitas *Privacy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,647	3

Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,638	4

Lampiran 6. Hasil Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

1. Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

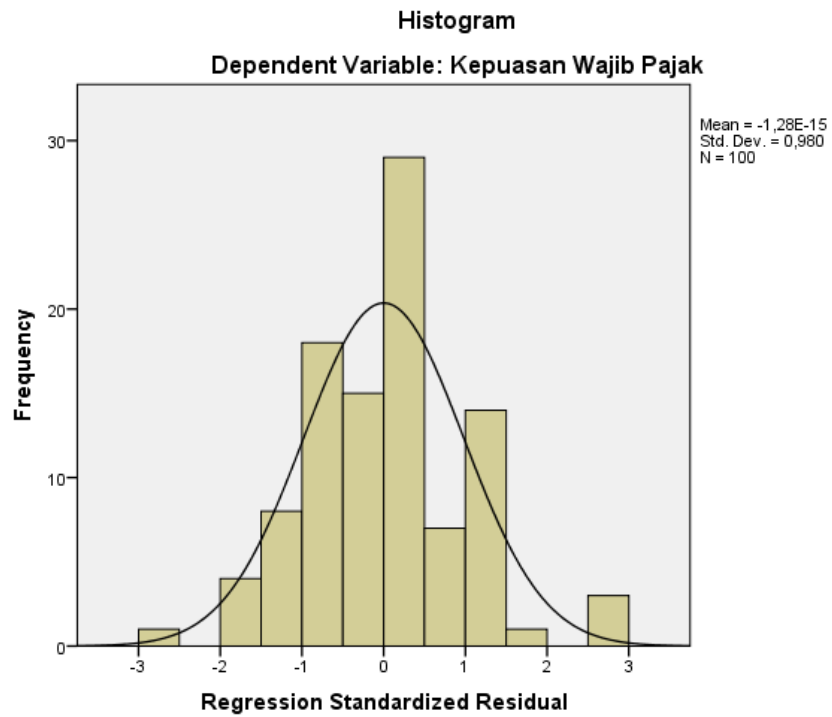
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,50810484
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

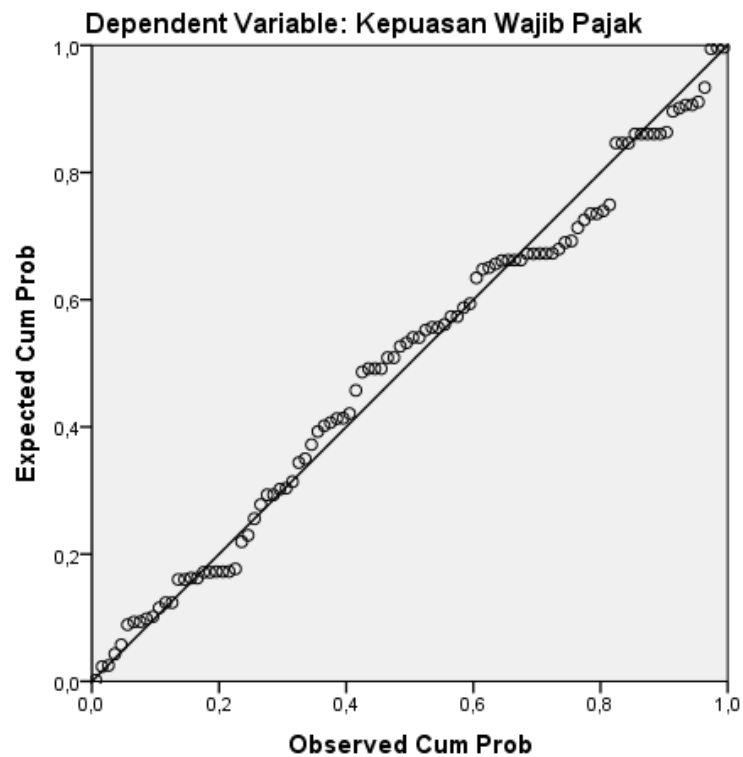
2. Histogram Normalitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2019

2. Uji Normalitas Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data primer yang diolah, 2019

B. Uji Multikolinearitas

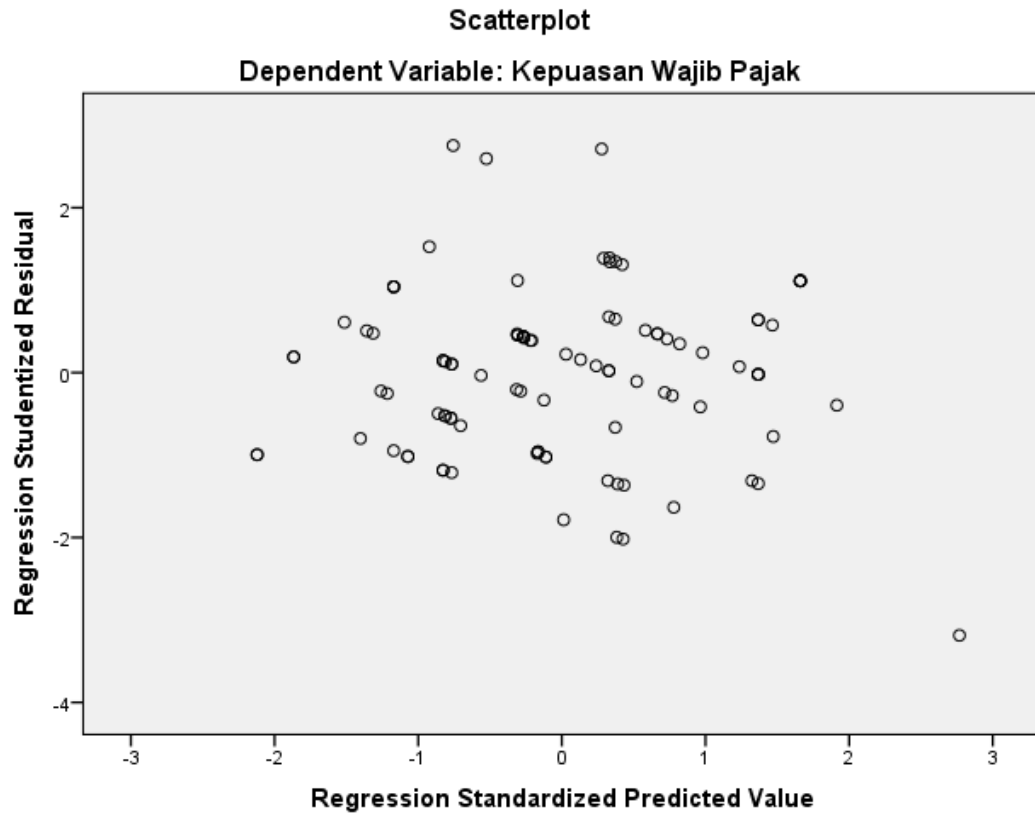
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Efficiency	,854	1,171
	Fulfillment	,782	1,279
	System Availability	,879	1,137
	Privacy	,974	1,027

a. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

C. Uji Heteroskedastitas



Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,055	2,248		2,694	,008
Efficiency	,460	,131	,324	3,524	,001
Fulfillment	-,154	,147	-,100	-1,043	,300
System Availability	-,045	,125	-,033	-,364	,717
Privacy	,561	,100	,481	5,599	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak
 Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Lampiran 8. Hasil Uji Kelayakan Model

A. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104,146	4	26,037	10,985	,000 ^b
	Residual	225,164	95	2,370		
	Total	329,310	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2

B. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,562 ^a	,316	,287	1,53953

a. Predictors: (Constant), Privacy, Efficiency, System Availability, Fulfillment

b. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis

Uji Statistik T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,055	2,248		2,694	,008		
Efficiency	,460	,131	,324	3,524	,001	,854	1,171
Fulfillment	-,154	,147	-,100	-1,043	,300	,782	1,279
System Availability	-,045	,125	-,033	-,364	,717	,879	1,137
Privacy	,561	,100	,481	5,599	,000	,974	1,027

a. Dependent Variable : Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019