

TESIS

**DETERMINAN KEPUASAN WAJIB PAJAK UMKM
TERHADAP PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK**

Tesis S-2

Program Magister Akuntansi



Diajukan Oleh:

Hardi Juliawan

22919011

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024

**DETERMINAN KEPUASAN WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP
PENGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK**

**Tesis S-2
Program Magister Akuntansi**



Diajukan Oleh:

Hardi Juliawan

22919011

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN



Yogyakarta, _____

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Dekar Urumsah', is written over a horizontal line.

Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 22 Agustus 2024 Program Studi Akuntansi Program Magister, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

HARDI JULIAWAN

No. Mhs. : 22919011

Konsentrasi : Perpajakan

Dengan Judul:

DETERMINAN KEPUASAN WAJIB PAJAK UMKM TERHADAP PENGGUNAAN JASA KONSULTAN PAJAK

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com., Ph.D.

Penguji II



Arief Rahman, S.E., S.I.P., M.Com., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Arief Rahman, S.E., S.I.P., M.Com., Ph.D.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 12 Agustus 2024



Hardi Juliawan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya dan Shalawat serta salam kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shalallahu 'alaihi Wa Salam, sehingga penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan tesis dengan judul **“Determinan Kepuasan Wajib Pajak UMKM terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya doa, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Ssc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Arief Rahman, S.E., S.I.P., M.Com., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com (IS)., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran, arahan dan kritik sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Kedua orang tua serta kakak yang selalu memberikan doa, kasih sayang, cinta, dukungan dan nasihat kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, informasi, pengalaman, dan pelajaran yang sangat bermanfaat.
7. Seluruh teman-teman Magister Akuntansi Angkatan 25 konsentrasi perpajakan yang telah saling mendukung dan memberikan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, atas kerja sama dan bantuannya sehingga ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun guna menyempurnakan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Juli 2024



Hardi Juliawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TESIS	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	14
2.2 <i>Marketing Mix</i>	18
2.3 Konsultan Pajak.....	20
2.4 Wajib Pajak UMKM	22
2.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.6 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	25
2.6.1 Keandalan.....	25
2.6.2 Daya Tanggap	25
2.6.3 Jaminan.....	26
2.6.4 Empati	26
2.6.5 Bukti Fisik.....	27
2.6.6 Fleksibilitas	27
2.6.7 Harga	28
2.7 Penelitian Terdahulu	28

2.8 Pengembangan Hipotesis	33
2.8.1 Hubungan Keandalan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	33
2.8.2 Hubungan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	34
2.8.3 Hubungan Jaminan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	35
2.8.4 Hubungan Empati terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	36
2.8.5 Hubungan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	37
2.8.6 Hubungan Fleksibilitas terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	38
2.8.7 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	39
2.9 Kerangka Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Metodologi Penelitian	41
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	43
3.4.1 Variabel Independen	45
3.4.2 Variabel Dependen.....	50
3.5 Metode Analisis Data	51
3.6 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
3.6.1 Uji Validitas Data.....	52
3.6.2 Uji Reliabilitas Data.....	52
3.7 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
3.7.1 Uji <i>R-Square</i>	53
3.7.2 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	54
3.7.3 Uji <i>PLS Predict</i>	54
3.7.4 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Pilot Test	56
4.1.1 Uji Validitas Pilot Test.....	56
4.1.2 Uji Reliabilitas Pilot Test	59
4.2 Hasil Pengumpulan Data	60
4.3 Deskripsi Data Responden	62
4.3.1 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....	62
4.3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3.3 Berdasarkan Usia.....	63

4.3.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
4.3.5 Berdasarkan Kriteria Usaha UMKM yang dimiliki	64
4.3.6 Berdasarkan Jenis Usaha Yang dimiliki.....	65
4.4 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	66
4.4.1 Uji Validitas	66
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.5 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	71
4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.5.2 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	72
4.5.3 Uji <i>PLS Predict</i>	73
4.5.4 Uji Hipotesis.....	73
4.6 Pembahasan	77
4.6.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	77
4.6.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak..	79
4.6.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	80
4.6.4 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	82
4.6.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	83
4.6.6 Pengaruh Fleksibilitas terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak.....	85
4.6.7 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	86
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Kontribusi dan Implikasi Penelitian.....	89
5.2.1 Kontribusi Penelitian.....	89
5.2.2 Implikasi Penelitian.....	89
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	90
5.3.1 Keterbatasan Penelitian	90
5.3.2 Saran penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Indikator Keandalan.....	45
Tabel 3.2 Indikator Daya Tanggap.....	46
Tabel 3.3 Indikator Jaminan.....	47
Tabel 3.4 Indikator Empati	47
Tabel 3.5 Indikator Bukti Fisik	48
Tabel 3.6 Indikator Fleksibilitas	49
Tabel 3.7 Indikator Harga	49
Tabel 3.8 Indikator Kepuasan Jasa Konsultan Pajak	50
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> dan <i>AVE Pilot Test</i>	57
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	60
Tabel 4.3 Hasil Pengumpulan Data.....	61
Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....	62
Tabel 4.5 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.6 Klasifikasi Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.7 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	64
Tabel 4.8 Klasifikasi Berdasarkan Kriteria Usaha UMKM Yang Dimiliki.....	64
Tabel 4.9 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Usaha yang Dimiliki	65
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	66
Tabel 4.11 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4.12 Hasil <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.13 Hasil Akar Kuadrat AVE	69
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	70
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square (R²)</i>	71
Tabel 4.16 Hasil Nilai AVE	72
Tabel 4.17 Hasil <i>PLS Predict</i>	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	15
Gambar 2.2 Bauran Pemasaran 7Ps	20
Gambar 4.1 Evaluasi Gambar Inner Model	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Responden	101
Lampiran 3 Hasil Olah Data SmartPLS 3	145

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas dan harga terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Populasi pada penelitian ini merupakan wajib pajak UMKM di Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *convenience sampling* dengan penentuan ukuran sampel menggunakan formulasi statistik Hair. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan program SmartPLS versi 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan, jaminan, bukti fisik, fleksibilitas dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Sementara itu, daya tanggap dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan wajib pajak UMKM, Jasa konsultan pajak, Bauran pemasaran

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to analyze the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, flexibility and price on tax consultant service satisfaction. The population in this study were MSME taxpayers in Indonesia. Sampling was carried out using the convenience sampling method by determining the sample size using Hair's statistical formulation. The type of data used is primary data obtained through a questionnaire. The data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the SmartPLS version 3 program. The results of this study indicate that reliability, assurance, physical evidence, flexibility and price have a positive and significant effect on tax consultant service satisfaction. Meanwhile, responsiveness and empathy have no effect on tax consultant service satisfaction.

Keywords: Service quality, Satisfaction of MSME taxpayers, Tax consultant services, Marketing mix

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat atau entitas yang menempati sebuah negara dan telah memenuhi persyaratan menjadi wajib pajak, mempunyai kewajiban untuk membayar yang namanya pajak kepada negara yang ditempati. Pajak nantinya akan menjadi salah satu sumber utama pendapatan negara dan digunakan untuk mendanai kegiatan infrastruktur negara baik di tingkat daerah maupun nasional (Yunita & Rakhman, 2022). Anthony dan John (2022) mendukung pernyataan tersebut, pajak dianggap menjadi salah satu sumber pendapatan pemerintah dan memainkan peran penting dalam tata kelola pemerintahan dan infrastruktur pembangunan negara, pajak juga digunakan untuk menyediakan fasilitas publik dan menopang perekonomian serta membentuk hubungan antara pemerintah dan warga negara yang tinggal dalam negara tersebut.

Self-assessment telah menjadi sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia sejak tahun 1984. Di bawah sistem ini, wajib pajak menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkan kepada pemerintah melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pemerintah kini menawarkan sistem administrasi *online* yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk membayar pajak yang dimiliki. Namun, didatakannya masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menyelesaikan kewajiban untuk membayar pajak. Hal ini terjadi karena konteks

peraturan perpajakan Indonesia yang sangat luas dan bersifat kompleks untuk dipahami secara umum (Gosal & Utami, 2020).

Di Indonesia sendiri terdapat beberapa jenis wajib pajak dan salah satunya yaitu wajib pajak usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Anastasya (2023) menyatakan UMKM di Indonesia pada tahun 2022 pada platform *Online Single Submission – Risk Based Approach* (OSS) telah tercatat sebanyak 8,71 juta unit. Melihat jumlah data UMKM yang terdaftar dan dapat dikatakan bahwa UMKM berpotensi sebagai sektor yang berkontribusi paling banyak dalam hal pemasukan pajak, namun hal ini terbantahkan dengan fakta yang ada. Menurut Intan (2021) didapatkan bahwa kontribusi UMKM terhadap penerimaan pajak di Indonesia relatif rendah karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang ketentuan perpajakan dan perhitungan pajak.

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bahwa kontribusi pajak penghasilan (PPh) final UMKM pada tahun 2019 hanya sekitar 1,1% dari total penerimaan PPh atau setara dengan Rp7,5 triliun. Selain itu, 61% pelaku UMKM tidak memanfaatkan fungsi PPh final sebesar 0,5%. Hal ini masih dapat terjadi walau DJP telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan literasi perpajakan pada UMKM, seperti berkolaborasi dengan *tax center* di universitas-universitas di seluruh Indonesia dan mengimplementasikan program-program khusus UMKM seperti *Business Development Services (BDS)*.

Berdasarkan informasi tersebut menunjukkan masih banyak pemilik UMKM yang tidak melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri fakta tersebut dapat terjadi, terlebih lagi seperti dijelaskan sebelumnya

bahwa perpajakan merupakan hal yang tidak mudah untuk dipelajari secara mendalam. Satria (2024) menjelaskan bahwa sebagai pemilik usaha UMKM, membuat wajib pajak berfokus untuk mengembangkan bisnis yang dimiliki dan sekiranya tidak mempunyai waktu atau tenaga lebih untuk memahami ketentuan peraturan perpajakan yang bersifat kompleks. Disaat yang bersamaan pemilik UMKM harus memperhatikan perpajakan karena telah menjadi bagian wajib pajak di negara Indonesia.

Melihat kondisi ini dapat dikatakan wajib pajak UMKM memerlukan bantuan dari pihak eksternal yang mempunyai pengetahuan dan kompeten mengenai dunia perpajakan. Dalam bisnis penyedia jasa layanan, profesi yang memenuhi persyaratan tersebut dikenal dengan konsultan pajak. Menurut Nugraheni *et al.* (2021), konsultan pajak merupakan profesi yang memberikan jasa pelayanan terhadap klien yang membutuhkan solusi terhadap permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi. Untuk menjadi konsultan pajak yang profesional dan dapat memberikan jasa pelayanan yang dapat memuaskan para klien atau pelanggan bukan perkara yang mudah, hal ini dibuktikan pada negara Indonesia sendiri.

Menurut Eliezer (2023), di negara Indonesia, hanya ada sekitar 6 ribu konsultan pajak yang tersedia, jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang mencapai 50 juta. Rasio konsultan pajak terhadap jumlah penduduk adalah 1:45 ribu, jauh di bawah Malaysia yang hanya 1:16 ribu. Akibatnya, wajib pajak yang ingin mengakses atau menggunakan jasa konsultan pajak terbilang sulit dan mahal karena sedikitnya profesi konsultan pajak yang ada di Indonesia.

Mengetahui bahwa konsultan pajak dikatakan sulit dan terbilang mahal untuk digunakan membuat wajib pajak UMKM terutama pemilik usaha Mikro dan Kecil harus berpikir dua kali untuk menggunakan bantuan konsultan pajak. Namun, jika melihat pernyataan Lily (2021) bahwa konsultan pajak dapat membantu klien dalam mengelola administrasi perpajakan, menghitung dan membayar pajak dengan akurat, serta memberikan saran mengenai strategi perpajakan yang sesuai dengan bisnis dari klien. Melihat keuntungan yang ditawarkan oleh konsultan pajak, membuat wajib pajak UMKM mungkin dapat mempertimbangkan menggunakan bantuan konsultan pajak dalam masalah perpajakan bisnis UMKM yang dimiliki. Terlebih lagi perpajakan yang dikenakan wajib pajak UMKM, tidak hanya mengenai pajak final sebesar 0,5% yang dikenakan jika omset per tahun yang dimiliki wajib pajak UMKM di atas Rp 500 juta. Menurut Lathifa (2024) PPh Pasal 4 ayat 2, PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 23 juga dapat dikenakan pada wajib pajak UMKM.

Melihat keuntungan yang dikatakan dapat membantu UMKM dalam mengurus permasalahan perpajakan yang dimiliki, tidak menutup kemungkinan bahwa wajib pajak UMKM menjadi merasa ragu untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini dikarenakan adanya ketidakpastian terhadap kualitas pelayanan yang diterima sebagai pelanggan dari konsultan pajak, karena setiap konsultan pajak pasti memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Melihat hal ini, faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak UMKM terhadap penggunaan jasa konsultan pajak dapat menjadi penelitian topik yang menarik.

Membahas mengenai seberapa baik kualitas jasa yang diberikan oleh suatu penyedia jasa, tidak terlepas suatu model yang bernama *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988). SERVQUAL merupakan sebuah model untuk mengukur kesenjangan atas kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah penyedia jasa pelayanan terhadap pelanggan, dan memiliki lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diyakini mewakili tingkat kualitas layanan suatu layanan jasa (Anthony & John, 2022). Dimensi kualitas layanan sendiri bervariasi berdasarkan konteks industri, negara maupun budaya seperti penelitian Gosal dan Utami (2020) yang menggunakan variabel fleksibilitas sebagai salah satu dimensi menggantikan dimensi empati dalam penelitian yang dilakukan.

Sebagai bisnis yang menyediakan jasa layanan, konsultan pajak tidak hanya harus berfokus terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada klien namun juga harus memperhatikan strategi pemasaran yang dapat meraih target pasar yang ingin dituju dan memberikan rasa kepuasan terhadap pemakaian jasa yang diberikan. Hal ini dapat berkaitan dengan teori *marketing mix*, seperti yang dilakukan Lahtinen *et al.* (2020) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa kantor konsultan. Faktor produk, harga, tempat, dan promosi adalah empat komponen utama dari teori *marketing mix*. Alasan peneliti terdahulu menggunakan teori tersebut dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan karena sebuah analogi yang menjelaskan bahwa entitas menggunakan kumpulan variabel pemasaran yang dapat dikelola untuk mencapai volume penjualan yang ditargetkan di pasar sasaran, komponen tersebut kemudian digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran.

Penelitian mengenai faktor yang membuat suatu individu atau organisasi merasa puas dari suatu produk, layanan atau jasa dari suatu pihak sudah banyak diteliti oleh penelitian lain seperti Gosal dan Utami (2020), Anthony dan John (2022), Suyono *et al.* (2022), Saputro *et al.* (2022), Rohmawati dan Yanto (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Chandra *et al.* (2023) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menggunakan model *service quality* (SERVQUAL). Dhita *et al.* (2022) dan Lestari *et al.* (2023) menggunakan pendekatan konsep *marketing mix* dalam penelitiannya. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi variabel-variabel yang terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa. Variabel tersebut merupakan keandalan, daya tanggap, jaminan empati, bukti fisik, harga dan fleksibilitas.

Keandalan berfokus pada kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gosal dan Utami (2020), menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak howard. Konsultan pajak howard terbukti mampu memberikan pelayanan dengan handal, cepat dan tepat maka kemungkinan besar kepuasan klien akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Lubis *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap BPJS di rumah sakit umum Bandung. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) menunjukkan hasil yang berbeda yakni keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Daya Tanggap berfokus pada keinginan dan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan cekatan. Dengan sebuah penyedia jasa mempunyai sebuah keinginan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan terhadap para pelanggan dan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan atas respon cepat yang diberikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anthony dan John (2022), daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan merupakan salah satu variabel penting yang dapat meningkatkan rasa kepuasan klien pajak perusahaan keuangan. Penelitian yang dilakukan Setiono dan Hidayat (2022) juga menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Lubis *et al.* (2021), Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) menunjukkan hasil yang berbeda yakni daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan Bungatang dan Reynel (2021) menunjukkan daya tanggap berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Jaminan berfokus pada tingkat pengetahuan dan kemampuan para karyawan dalam sebuah organisasi penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan mengetahui bahwa organisasi tersebut dapat memberikan jaminan yang sesuai dengan harapan para pelanggan, hal ini dapat meningkatkan rasa kepuasan para pengguna jasa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suyono *et al.* (2022) menunjukkan bahwa para klien wajib pajak yang menggunakan jasa kantor konsultan pajak merasa puas dan terjamin atas kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Mustikasari *et al.* (2023) yang menunjukkan dimensi jaminan dalam

kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Disisi lain terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti penelitian yang dilakukan Lubis *et al.* (2021), Rohmawati dan Yanto (2022) dan Bungatang dan Reynel (2021) dalam hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan daya tanggap berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Empati berfokus pada kemampuan sebuah organisasi dalam menciptakan hubungan yang baik, komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dengan memiliki memahami dengan baik apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan, hal ini dapat membuat pelanggan merasa merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anthony dan John (2022) menunjukkan bahwa dengan memahami dengan baik para klien, dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Twum dan Peprah (2020) juga menunjukkan dalam penelitian bahwa empati yang merupakan salah satu dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Disisi lain terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan seperti penelitian yang dilakukan (Lubis *et al.*, 2021; Rohmawati & Yanto, 2022; Suyono *et al.*, 2022).

Bukti fisik berfokus pada fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi yang dapat membantu dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Dengan memiliki sarana dan prasarana yang mumpuni dan berkualitas baik sekiranya dapat membuat para pelanggan yang menggunakan jasa merasa nyaman

dan puas saat menggunakan layanan yang diberikan oleh organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suryantara dan Setyawan (2023) menunjukkan bahwa 72% klien wajib pajak merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Lestari *et al.* (2023) juga menunjukkan bahwa aspek bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanan. Disisi lain terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa bukti fisik tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan jasa yang digunakan (Lubis *et al.*, 2021; Rohmawati & Yanto, 2022; Suyono *et al.*, 2022). Tidak hanya itu terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan (Bungatang & Reynel, 2021).

Fleksibilitas berfokus pada keinginan dan kemampuan untuk merespons mengikuti situasi dan keadaan yang dapat berubah secara tiba-tiba. Jika penyedia jasa dapat bertindak fleksibel dalam pelayanan yang diberikan dan memberikan solusi yang tepat dengan kebutuhan klien, hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan klien terhadap jasa yang digunakan. Dalam penelitian Gosal dan Utami (2020) mendukung pernyataan tersebut dengan menunjukkan bahwa fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Harga merupakan elemen fundamental dan berasal dari konsep *marketing mix* yang dipelajari secara ekstensif di bidang pemasaran. Menurut Lahtinen *et al.* (2020), harga memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Secara khusus, penelitian menunjukkan bahwa semakin rendah harga dari suatu layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen dan sebaliknya. Di sisi

lain penelitian yang dilakukan Yunita dan Rakhman (2022), harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menunjukkan bahwa variabel harga berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Secara khusus, hasil menunjukkan bahwa jika harga layanan konsultasi perpajakan lebih tinggi dapat menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik atau layanan yang sesuai dengan harga yang dibayarkan oleh pelanggan. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan sangat kompleks.

Berdasarkan fenomena dan inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, membuat peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan namun dalam sektor perpajakan atau lebih tepatnya kepuasan terhadap penggunaan konsultan pajak. Penelitian kepuasan pelanggan terhadap konsultan pajak baru dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Anthony dan John (2022), Suyono *et al.* (2022) dan Yunita dan Rakhman (2022) yang pada penelitiannya menggunakan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang berasal dari model *service quality* (SERVQUAL). Penelitian ini dapat dikatakan berbeda karena peneliti akan menambahkan variabel lain sesuai dengan saran pada penelitian Suyono *et al.* (2022). Variabel yang ditambahkan merupakan variabel fleksibilitas, salah satu variabel dikatakan Gosal dan Utami (2020) berkaitan dengan kepuasan konsultan pajak. Variabel lain yaitu harga yang merupakan salah satu elemen utama dari konsep *marketing mix*. Maka dari itu, berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Determinan Kepuasan Wajib Pajak UMKM terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dikaji dan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
3. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
4. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
5. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
6. Apakah fleksibilitas berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?
7. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
2. Mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
3. Mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
4. Mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
5. Mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
6. Mengetahui pengaruh fleksibilitas terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
7. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Salah satu manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan ilmu akuntansi, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa konsultan pajak.

1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan konsumen dalam konteks jasa konsultan pajak dan diharapkan dapat menjadi pembandingan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis dan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi para konsultan pajak untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan dan kepastian terhadap wajib pajak UMKM untuk menggunakan jasa konsultan pajak yang ada di sekitar untuk berkonsultasi mengenai perpajakan atau memiliki permasalahan perpajakan yang dirasakan kompleks untuk diatasi, berdasarkan dari kepuasan wajib pajak UMKM yang pernah menggunakan jasa konsultan pajak. Tidak hanya itu, penelitian ini diharapkan juga bermanfaat bagi pihak fiskus atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mendukung bisnis konsultan pajak dalam membantu pemilik UMKM untuk melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak di Indonesia.

1.5 Sistematika Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penyusunan tesis.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini memuat konsep-konsep yang dijadikan landasan teori yang mendasari pemecahan masalah dalam penelitian ini seperti kualitas layanan, ekspektasi-konfirmasi, *marketing mix*, kepuasan pelanggan UMKM pada jasa konsultan pajak, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, *tangible*, harga, dan fleksibilitas.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi atau sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisis.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan terkait determinan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa konsultan pajak.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini mengemukakan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan simpulan.

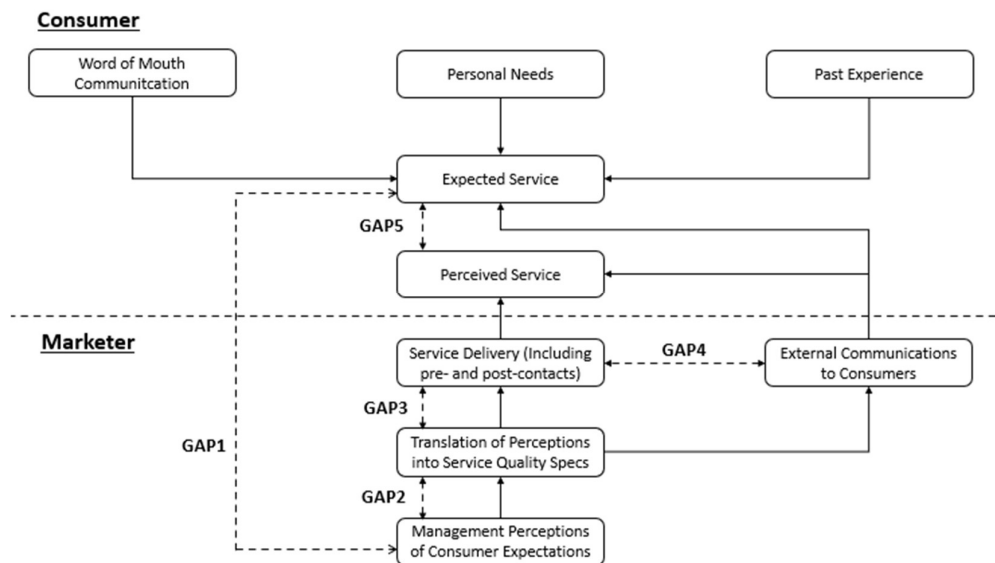
BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka membahas berbagai teori besar dan penerapannya dalam konteks permasalahan penelitian saat ini. Salah satu teori utama yang dibahas adalah teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang menekankan pentingnya kualitas dalam pemberian layanan dan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Teori penting lainnya adalah teori *marketing mix*, yang berfokus pada kombinasi faktor-faktor yang dapat dikontrol dan tidak dapat dikontrol yang mempengaruhi persepsi dan reaksi pelanggan terhadap produk, program pemasaran. Selain teori-teori besar tersebut, tinjauan pustaka juga mencakup variabel atau faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan jasa konsultan pajak, ringkasan dari penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini, pengembangan terhadap hipotesis antara hubungan variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian dan terakhir kerangka konseptual dari penelitian yang akan dilakukan.

2.1 *Service Quality* (SERVQUAL)

Service quality (SERVQUAL) merupakan model yang dibangun dan dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1988) dan memiliki fungsi sebagai salah satu alat pengukuran kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran. Model yang dibangun pada awalnya terdiri dari 22 instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa di organisasi jasa dan retailing.



Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL

Sumber: Zeithaml *et al.* (1988)

Gambar di atas menunjukkan bahwa model SERVQUAL memeriksa lima *gap* atau kesenjangan yang mempengaruhi kualitas jasa. Kesenjangan pertama adalah perbedaan antara harapan manajemen dan harapan pelanggan. Pihak perusahaan tidak selalu memiliki pemahaman yang akurat tentang harapan pelanggan.

Kesenjangan kedua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Dalam beberapa situasi, manajemen mungkin benar-benar tahu apa yang diinginkan pelanggan, tetapi mungkin tidak menetapkan standar yang jelas. Ini bisa karena manajemen tidak sepenuhnya berkomitmen pada kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau kelebihan permintaan.

Kesenjangan ketiga adalah perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kegagalan ini dapat disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti karyawan yang kurang berpengalaman, beban kerja yang berlebihan, ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi standar kinerja. Selain itu, karyawan mungkin dihadapkan pada standar yang kadang kala bertentangan satu sama lain.

Kesenjangan keempat membedakan komunikasi eksternal dan penyampaian jasa. Iklan dan pernyataan perusahaan sering mempengaruhi harapan pelanggan. Risikonya adalah harapan pelanggan dapat menjadi sangat tinggi dan sulit untuk dipenuhi.

Kesenjangan kelima merupakan perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan. Kesenjangan ini muncul ketika klien atau pasien menggunakan metrik yang berbeda untuk menilai keberhasilan bisnis atau ketika klien salah menilai kualitas layanan yang ditawarkan.

Dalam penelitian Parasuraman *et al.* (1988) menemukan kriteria-kriteria yang digunakan dalam dimensi SERVQUAL dan dikelompokkan ke dalam sepuluh kategori, yang nantinya digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa dan dinamakan "*Service quality determinant*" yang terdiri dari :

1. Kompetensi penyedia jasa untuk memiliki keterampilan/keahlian dalam memberikan pelayanan.
2. Kesopanan, penyedia jasa perlu memiliki karakteristik seperti kesopanan, penghargaan, perhatian dan keramahan saat berhubungan langsung dengan pelanggan.

3. Kredibilitas, penyedia jasa perlu memiliki karakteristik seperti kepercayaan, ketulusan dan kejujuran.
4. Akses, kemudahan bagi penyedia jasa untuk dijangkau dan dihubungi oleh pelanggan.
5. Komunikasi, kemampuan penyedia jasa dalam memberikan informasi dengan baik kepada pelanggan dan kemampuan dalam mendengarkan apa yang dibutuhkan pelanggan terhadap penyedia jasa.
6. Mengenal pelanggan, usaha penyedia jasa untuk mengetahui dengan tepat apa yang pelanggan butuhkan.
7. Bukti fisik, penyedia jasa perlu memiliki kelengkapan bukti fisik yang baik dalam mendukung layanan yang dilakukan seperti fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja, maupun alat komunikasi.
8. Daya tanggap, penyedia jasa harus mampu atau siap untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat.
9. Keandalan, penyedia jasa harus mampu dalam memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan secara handal dan akurat.
10. Keamanan, penyedia jasa harus mampu dalam memberikan keamanan secara fisik, finansial maupun kerahasiaan data pelanggan.

Parasuraman dan lain melakukan pengujian lebih lanjut dan menemukan bahwa faktor dalam dimensi SERVQUAL mempunyai keterkaitan atau berkorelasi satu sama lain. Maka dari itu, faktor dikurangi dan direvisi secara akurat dan disempurnakan pada tahun 1990-an menjadi lima dimensi yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Parasuraman *et al.*, 1991).

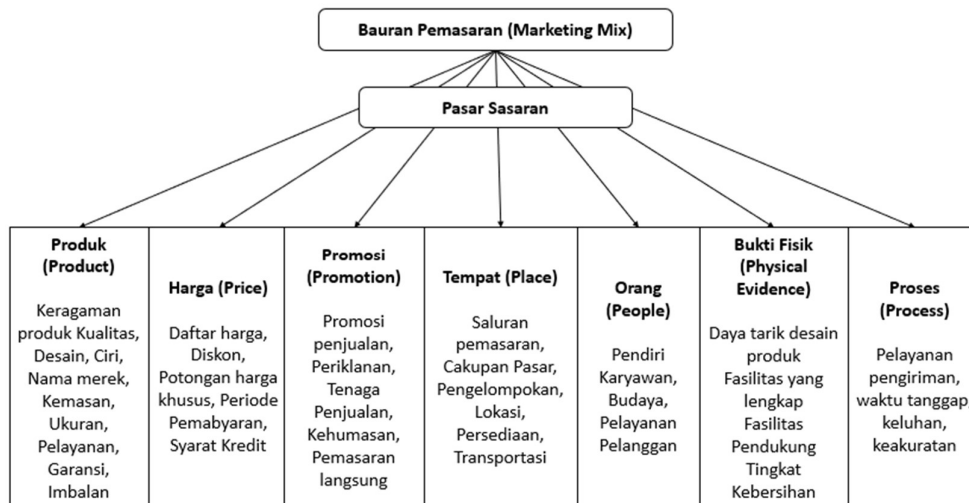
Tjiptono dan Chandra (2020) juga mengatakan model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal atau sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Apabila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas saja keseluruhan akan positif dan begitu juga sebaliknya (Tjiptono & Chandra, 2020). Hal ini didukung Gosal dan Utami (2020) yang menggunakan model SERVQUAL untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna jasa *howard tax consultant* serta hal ini sejalan dengan penelitian Suryantara dan Setyawan (2023) yang menggunakan SERVQUAL untuk menguji pengaruh tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan di kantor pelayanan pajak madya Denpasar.

2.2 *Marketing Mix*

Marketing Mix atau Bauran Pemasaran merupakan sebuah konsep strategi pemasaran yang memiliki peranan penting dalam mempengaruhi konsumen agar dapat membeli suatu produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh sebuah institusi, organisasi atau sebuah perusahaan. Elemen-elemen *marketing mix* terdiri dari semua variabel yang dapat dikontrol perusahaan untuk dapat memuaskan para konsumen (Mochammad, 2023). Hendrayani *et al.* (2021) juga mendefinisikan *marketing mix* atau bauran pemasaran merupakan strategi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mencapai tujuan yang telah diterapkan oleh perusahaan. Kotler dan Armstrong (2018) menjelaskan bahwa dalam *marketing mix* terdapat 7 elemen penting yang dapat dikontrol perusahaan untuk dapat memuaskan para pelanggan, antara lain:

1. Produk, segala sesuatu yang dapat dijual di pasar seperti jasa, barang dan kegunaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Harga, sejumlah uang untuk mendapatkan produk atau menggunakan layanan, atau menukarkan uang untuk mendapatkan manfaat suatu produk atau layanan.
3. Promosi, suatu tindakan yang digunakan untuk mempromosikan suatu barang atau jasa baru melalui beberapa mediasi seperti iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, dan publikasi.
4. Tempat, tindakan memilih dan mengelola saluran pemasaran untuk produk atau layanan dengan meminta bantuan kelompok bisnis atau individu di pasar sasaran untuk membantu pelanggan memenuhi kebutuhan dan keinginan.
5. Karyawan, proses seleksi, pelatihan, dan motivasi karyawan sebagai pembeda dalam mempengaruhi persepsi pelanggan dan kepuasan pelanggan
6. Bukti Fisik, elemen *tangible* yang mencakup lingkungan fisik, desain, peralatan, dan penampilan yang membantu membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas dan nilai produk atau layanan yang ditawarkan.
7. Proses, semua prosedur, mekanisme, dan aliran aktivitas sistem penyajian jasa kepada konsumen.

Hal ini didukung oleh Lestari *et al.* (2023) yang menggunakan teori *marketing mix* untuk menguji pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada kantor konsultan pajak Sudarno dan Rekan, Pekanbaru. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Dhita *et al.* (2022) yang menggunakan teori *marketing mix* terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen produk olahan kopi *espresso* di Kota Semarang.



Gambar 2.2 Bauran Pemasaran 7Ps

Sumber: Hendrayani *et al.* (2021)

2.3 Konsultan Pajak

Nugraheni *et al.* (2021) mengatakan bahwa konsultan pajak adalah para profesional yang menawarkan panduan tentang perpajakan kepada individu dan bisnis, membantu para klien dalam mengelola tanggung jawab sebagai wajib pajak sesuai dengan undang-undang pajak yang relevan. Konsultan pajak dilibatkan oleh wajib pajak untuk memberikan solusi terhadap permasalahan perpajakan yang sedang wajib pajak hadapi. Hal ini dapat terjadi baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang membuat semua kategori wajib pajak yang ada di Indonesia dapat memilih konsultan pajak berdasarkan kebutuhan masing-masing.

Konsultan pajak merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan khusus dalam hal perpajakan yang dapat memberikan jasa pertolongan secara terinformasi, dengan profesional, dan tidak memihak serta membantu klien dalam menyelesaikan permasalahan atau problematika yang sedang dihadapi sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (PMK, 2014). Agas (2023) menjelaskan

untuk menjadi konsultan pajak, seorang individu diwajibkan memiliki sertifikasi dan izin praktik yang dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pada saat yang sama, konsultan pajak juga terlibat dalam menyediakan berbagai layanan yang mencakup konsultasi, manajemen, representasi, dukungan, advokasi klien dalam konteks pemeriksaan pajak dan proses hukum. Hal ini didukung Sia (2022) bahwa konsultan pajak dapat menyediakan berbagai layanan yang berkaitan dengan perpajakan seperti halnya layanan kepatuhan pajak, layanan perencanaan pajak, pemeriksaan laporan pajak, pendampingan dan pemeriksaan, layanan konsultasi, restitusi pajak dan penyelesaian sengketa pajak.

Satria (2024) menjelaskan bahwa konsultan pajak tidak hanya direkomendasikan untuk digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Wajib pajak UMKM sebenarnya juga direkomendasikan untuk menggunakan konsultan pajak terutama wajib pajak UMKM dikatakan mengalami hambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena kompleksitas peraturan pajak yang ada di Indonesia dan minimnya mengenai pengetahuan perpajakan yang baik. Hal ini didukung oleh Lily (2021) dan Satria (2024) yang menjelaskan terdapat berbagai manfaat dapat dirasakan wajib pajak UMKM ketika menggunakan jasa konsultan pajak, seperti:

- Membantu memahami peraturan perpajakan yang baru secara lebih mendalam.
- Mewakili wajib pajak UMKM dalam pemeriksaan pajak.
- Membantu melakukan perhitungan pajak secara akurat dan tepat waktu
- Menyiapkan laporan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

- Memberikan strategi dan saran mengenai perencanaan pajak yang efektif sehingga meningkatkan kepatuhan pajak dan meminimalkan risiko terkena denda pajak.
- Memberikan ketenangan bagi pemilik usaha untuk bisa berfokus pada pengembangan usaha tanpa perlu memikirkan tentang pajak yang dikenakan.

2.4 Wajib Pajak UMKM

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun (2008), UMKM secara umum didefinisikan sebagai usaha yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian dari perusahaan. Menurut PP Nomor 7 Tahun (2021) Pasal 35 ayat (5), UMKM dibagi menjadi 3 kriteria berdasarkan hasil penjualan tahunan yaitu usaha mikro yang usaha hasil penjualan tahunan maksimal Rp. 2 miliar, Usaha kecil dengan hasil penjualan tahunan berkisar antara Rp. 2 miliar hingga Rp 15 miliar dan usaha menengah yang hasil penjualan tahun mencapai Rp 15 miliar hingga Rp 50 miliar.

Menurut Susanto *et al.* (2020) perekonomian Indonesia terutama digerakkan oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang jumlahnya terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menjadi peluang bagi pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dengan menyasar sektor ini. Namun, terdapat tantangan dalam menyikapi interpretasi UMKM dalam perpajakan, seperti kurangnya pemahaman akan kewajiban perpajakan, anggapan negatif terhadap

kewajiban perpajakan, dan adanya kasus penggelapan pajak oleh pegawai di instansi perpajakan.

Dalam hal perpajakan UMKM diatur dalam dalam PP No. 23/2018, yang memperkenalkan tarif pajak penghasilan yang direvisi menjadi 0,5%. Peraturan ini juga memasukkan kebijakan baru yang berbeda dari peraturan sebelumnya. Dalam peraturan baru PP No 55 Tahun (2022) periode pengenaan pajak penghasilan yang pasti ditetapkan untuk wajib pajak, dengan durasi yang berbeda-beda untuk subjek pajak yang berbeda. Secara khusus, subjek pajak orang pribadi UMKM diberikan periode insentif selama 7 tahun, sedangkan subjek pajak badan UMKM yang berbentuk perseroan terbatas (PT) diberikan periode insentif selama 3 tahun. Selanjutnya, subjek pajak badan usaha yang berbentuk CV, firma, dan koperasi diberikan jangka waktu insentif selama 4 tahun. Insentif pajak 0,5% dirancang untuk meringankan beban pelaku UMKM, sehingga dapat mendorong pertumbuhan entitas UMKM baru, menciptakan keleluasaan finansial, dan memfasilitasi alokasi sumber daya untuk pembayaran (Setyaningsih & Harsono, 2021).

Pada tahun 2021 terdapat peraturan terbaru yang dikemukakan oleh pemerintah yaitu PP Nomor 7 Tahun (2021) mengenai Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), pemerintah menetapkan bahwa wajib pajak orang pribadi UMKM dengan omset dibawah Rp 500 juta per tahun tidak akan dikenakan pajak dan sebaliknya jika omset di atas Rp 500 juta per tahun maka akan dikenakan tarif pajak final sebesar 0,5%. Bagi wajib pajak UMKM badan dengan status pengusaha kena pajak (PKP) yang memiliki omzet bruto lebih dari Rp 4,8 miliar setahun juga

dapat menggunakan tarif pajak 0,5% dalam jangka tertentu (Handayani, 2023). Segara dan Sukarman (2021) mengatakan selain dikenakan PPh Final, wajib pajak UMKM juga dapat dikenakan atas PPh 4 Ayat 2 atas penghasilan atas sewa/jual tanah atau bangunan, PPh 21 atas gaji karyawan jika mempunyai karyawan, dan PPh 23 jika terdapat ada transaksi jasa dengan wajib pajak dalam negeri.

2.5 Kepuasan Pelanggan

Parasuraman *et al.* (1988) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pelanggan memiliki dua arti: apa yang pelanggan yakini akan terjadi ketika layanan disampaikan dan apa yang pelanggan inginkan. Kepuasan pelanggan menurut Suyono *et al.* (2022) sedikit berbeda, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari suatu produk atau jasa terhadap ekspektasi. Jika kinerja gagal memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas begitu juga sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas. Hal ini didukung oleh Saputro *et al.* (2022) yang mendefinisikan kepuasan pelanggan berasal dari rasa nyaman ketika menerima hasil kualitas yang lebih baik dari produk atau jasa yang dipilih dibandingkan dengan produk atau jasa yang tidak dipilih dengan kualitas yang buruk atau lebih buruk.

Gosal dan Utami (2020) mempunyai pendapat tersendiri mengenai kepuasan pelanggan, peneliti mengemukakan bahwa kepuasan merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terpenuhi melalui

produk atau jasanya. Perusahaan atau organisasi yang menawarkan sebuah jasa pelayanan bertujuan untuk meningkatkan nilai tambah agar pelanggan merasa puas, karena setiap kegiatan yang dilakukan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

2.6 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

2.6.1 Keandalan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2020) keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hal ini memiliki kesamaan dengan keandalan yang didefinisikan oleh Gosal dan Utami (2020), keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan, memastikan karyawan memenuhi harapan pelanggan dan merupakan konsep yang berpusat pada pelanggan. Tidak hanya itu keandalan juga menyiratkan bahwa pelanggan dapat mengandalkan penyedia layanan dan karyawannya untuk menyelesaikan masalah secara akurat dan tepat waktu dalam situasi apa pun.

2.6.2 Daya Tanggap

Daya tanggap berkaitan dengan kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan para pelanggan, serta kemampuan untuk memberitahu pelanggan ketika layanan tersedia dan segera memberikannya (Tjiptono & Chandra, 2020). Anthony dan John (2022) juga mengatakan bahwa daya tanggap merupakan aspek penting dari kualitas layanan yang menunjukkan kemampuan sebuah entitas untuk memberikan layanan yang

cepat dan efisien kepada klien serta melibatkan kesediaan karyawan untuk mengatasi setiap masalah yang dialami oleh pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan secara keseluruhan.

2.6.3 Jaminan

Jaminan merupakan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap sebuah entitas dan entitas tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pernyataan atau masalah pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2020). Rohmawati dan Yanto (2022) mengatakan bahwa jaminan meliputi kemampuan karyawan dalam produk, keramahan, perhatian, keterampilan memberikan informasi, keamanan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan. Lini staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan resiko serta memiliki pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan terhadap para pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

2.6.4 Empati

Empati merupakan kemampuan perusahaan dalam memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono & Chandra, 2020). Menurut Anthony dan John (2022) empati merupakan kemampuan organisasi penyedia layanan untuk secara efektif menangani masalah dan kebutuhan klien. Hal ini melibatkan perhatian dalam komunikasi, memahami

kebutuhan pelanggan, menampilkan perilaku yang ramah dan memperhatikan kebutuhan individu.

2.6.5 Bukti Fisik

Bukti fisik atau *tangible* berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Tjiptono & Chandra, 2020). Anthony dan John (2022) juga mendefinisikan bukti fisik dari SERVQUAL sebagai peralatan, personil, fasilitas fisik, produk dan penampilan yang merupakan aspek penting dari kualitas layanan. Bukti fisik dianggap memiliki eksistensi visual atau dapat diraba dengan sentuhan, dan dibentuk oleh teknologi informasi dan komunikasi (TIK), peralatan, tempat, karyawan perusahaan, dan fasilitas yang dapat diamati.

2.6.6 Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah aspek penting dari kualitas layanan, yang memungkinkan penyedia layanan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan permintaan pelanggan. Hal ini mencakup penyesuaian layanan, menyesuaikan waktu pengiriman, dan mengakomodasi permintaan khusus. Gosal dan Utami (2020) mendefinisikan fleksibilitas sebagai situasi yang dapat membuat sebuah organisasi beradaptasi dengan adanya perubahan situasi yang dinamis, khususnya dalam jasa konsultasi pajak. Fleksibilitas sendiri mencakup dalam memastikan kenyamanan pelanggan dalam hal lokasi, jam kerja atau operasional, karyawan, dan sistem operasional yang digunakan telah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

2.6.7 Harga

Harga merupakan hal penting dalam penilaian kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang digunakan dan merupakan salah satu elemen dari *marketing mix* yang dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan. Menetapkan harga yang pas yang mencerminkan nilai suatu produk atau jasa, memenuhi permintaan pasar sasaran, dan mendukung tujuan pemasaran perusahaan secara keseluruhan merupakan hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan bisnis untuk kelangsungan hidup bisnis (Mochammad, 2023).

2.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti terdahulu telah meneliti tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel, metode analisis, dan lokasi penelitian yang berbeda-beda. Penelitian ini menggunakan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas dan harga sebagai variabel independen, dengan kepuasan jasa konsultan pajak sebagai variabel dependen. Tabel 2.1 menyajikan gambaran umum dari penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Variabel Penelitian		Metode, Sampel penelitian, Alat analisis, dan Teori	Hasil Penelitian
		Independen	Dependen		
1	Lestari <i>et al.</i> (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Products</i> (PROD) • <i>Price</i> (PRI) • <i>Places</i> (PL) • <i>Promotions</i> (PROM) • <i>People</i> (PEO) • <i>Process</i> (PROC) • <i>Physical Evidence</i> (PE) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer satisfaction</i> (CS) 	a. Kuantitatif b. 44 klien pajak pajak penghasilan badan dan 42 klien pajak penghasilan orang pribadi kantor konsultan pajak Dr. Sudarno. c. SPSS d. <i>Marketing Mix</i>	<ul style="list-style-type: none"> • PROD → CS (+) (didukung) • PROM → CS (+) (didukung) • PEO → CS (+) (didukung) • PROC → CS (+) (didukung) • PE → CS (+) (didukung) • PRI → CS (-) (tidak didukung) • PL → CS (-) (tidak didukung)
2	Anthony dan John (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i> (TAN) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Empathy</i> (EMP) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tax Client Satisfaction</i> (TCS) 	a. Kuantitatif b. 60 Staf Manajemen Operasi Senior Dari Berbagai Firma Akuntansi/Konsultasi/Audit/Konsultansi Pajak Di Port Harcourt, Nigeria c. Koefisien Korelasi Rank Spearmen Dan SPSS V20,0 d. <i>Expectation-Confirmation Theory</i> (ECT) dan <i>SERVQUAL Model</i>	<ul style="list-style-type: none"> • TAN → TCS (+) (didukung) • RES → TCS (+) (didukung) • EMP → TCS (+) (didukung)
3	Gosal dan Utami (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flexibility</i> (FLE) • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Tangible</i> (TAN) • <i>Responsiveness</i> (RES) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Satisfaction of taxpayers</i> (SOT) 	a. Kuantitatif b. 35 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 15 Wajib Pajak Badan. c. Analisis Regresi Berganda d. <i>SERVQUAL Model</i>	<ul style="list-style-type: none"> • FLE → SOT (+) (didukung) • REL → SOT (+) (didukung) • ASR → SOT (+) (didukung) • TAN → SOT (+) (didukung) • RES → SOT (+) (didukung)
4	Chandra <i>et al.</i> (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Service Quality</i> (SQ) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Taxpayer Satisfaction</i> (TS) • <i>Taxpayer Compliance</i> (TC) 	a. Kuantitatif b. 98 Responden c. Analisis Deskriptif, PLS d. <i>SERVQUAL</i>	<ul style="list-style-type: none"> • SQ → TS (+) (didukung) • SQ → TC (+) (didukung) • TS → TC (+) (didukung)

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel Penelitian		Metode, Sampel penelitian, Alat analisis, dan Teori	Hasil Penelitian
		Independen	Dependen		
5	Suyono <i>et al.</i> (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Empathy</i> (EMP) • <i>Tangible</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Client Satisfaction</i> (CS) • <i>Loyalty</i> (LO) 	a. Kuantitatif b. 86 klien yang terdiri dari 44 WPOP dan 42 WPB (Dr. Sudarno Pekanbaru) c. Analisis Deskriptif dan SPSS d. <i>Client Loyalty</i> , <i>Client Satisfaction</i> dan <i>Quality of Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • ASR → CS (+) (didukung) • REL → CS (tidak didukung) • RES → CS (tidak didukung) • EMP → CS (tidak didukung) • TAN → CS (tidak didukung) • TAN → LO (+) (didukung) • CS → LO (+) (didukung) • REL → LO (tidak didukung) • RES → LO (tidak didukung) • ASR → LO (tidak didukung) • EMP → LO (tidak didukung)
6	Suryantara dan Setyawan (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangibles</i> (TAN) • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Wajib Pajak (KWP) 	a. Kuantitatif b. 516 Wajib pajak (Januari – Maret 2023) c. - d. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	<ul style="list-style-type: none"> • TAN → KWP (+) (didukung) • REL → KWP (+) (didukung) • RES → KWP (+) (didukung) • ASR → KWP (+) (didukung) • EMP → KWP (+) (didukung)
7	Rohmawati dan Yanto (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Kehandalan (KN) • Ketanggapan (KET) • Jaminan (JA) • Empati (EMP) • Wujud Fisik (WF) • Pelayanan <i>Online</i> (PO) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Wajib Pajak (KWP) 	a. Kuantitatif b. 100 responden (WPOP di KPP Pratama Jepara 2014-2017) c. SPSS d. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	<ul style="list-style-type: none"> • KN → KWP (tidak didukung) • KET → KWP (tidak didukung) • JA → KWP (tidak didukung) • EMP → KWP (tidak didukung) • WF → KWP (tidak didukung) • PO → KWP (+) (didukung)
8	Simanjuntak <i>et al.</i> (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti Fisik (BF) • Keandalan (KN) • Daya Tanggap (DT) • Asuransi (ASR) • Empati (EMP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Wajib Pajak (KWP) 	a. Kuantitatif Eksplanatori b. 99 Sampel WPOP (KPP Pratama Medan timur). c. Analisis regresi berganda d. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	<ul style="list-style-type: none"> • BF → KWP (+) (didukung) • KN → KWP (+) (didukung) • DT → KWP (+) (didukung) • ASR → KWP (+) (didukung) • EMP → KWP (+) (didukung)

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel Penelitian		Metode, Sampel penelitian, Alat analisis, dan Teori	Hasil Penelitian
		Independen	Dependen		
9	Saputro <i>et al.</i> (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quality of socialization</i> (QS) • <i>Relationship of Service Quality</i> (RSQ) • <i>Electronic Service Quality</i> (ESQ) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Taxpayer Satisfaction</i> (TS) • <i>Taxpayer Compliance</i> (TC) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kuantitatif b. 109 WP (KPP Madya Pekanbaru dan menggunakan e-filing dalam melaporkan SPT Tahunan PPh) c. Analisis Deskriptif, SEM-PLS d. <i>Socialization Quality, Service Quality, Electronic Service Quality</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • RSQ → TS (+) (didukung) • ESQ → TS (+) (didukung) • QS → TS (+) (didukung) • QS → TC (+) (didukung) • RSQ → TC (+) (didukung) • ESQ → TC (+) (didukung) • TS → TC (+) (didukung)
10	Yunita dan Rakhman (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Informasi (KI) • Kualitas Pelayanan (KP) • Harga (H) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Konsumen (KK) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kuantitatif Deskriptif dan Kausal b. 125 Respon (Pegguna jasa Kantor Konsultan Pajak LYS) c. Analisis Regresi Berganda dan SPSS e. Kualitas Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • KI → KK (+) (didukung) • KP → KK (+) (didukung) • H → KK (+) (didukung)
11	Dhita <i>et al.</i> (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Product</i> (PROD) • <i>Price</i> (PRIC) • <i>Place</i> (PL) • <i>Promotion</i> (PR) • <i>People</i> (PEO) • <i>Process</i> (PROC) • <i>Physical Evidence</i> (PE) 	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Konsumen (KK) 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kuantitatif b. 100 responden c. SPSS, Excel, Analisis Regresi Berganda d. <i>Marketing Mix</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • PROD → KK (+) (didukung) • PRIC → KK (+) (didukung) • PL → KK (+) (didukung) • PR → KK (-) (tidak didukung) • PEO → KK (+) (didukung) • PROC → KK (+) (didukung) • PE → KK (+) (didukung)
12	Lubis <i>et al.</i> (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) • <i>Tangibles</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Patient Satisfaction</i> (PS) 	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Cross-sectional</i> b. 60 pasien c. Analisis Regresi Berganda d. SERVQUAL 	<ul style="list-style-type: none"> • REL → PS (didukung) • RES → PS (tidak didukung) • ASR → PS (tidak didukung) • EMP → PS (tidak didukung) • TAN → PS (tidak didukung)

Tabel 2.1 Lanjutan

No	Penelitian	Variabel Penelitian		Metode, Sampel penelitian, Alat analisis, dan Teori	Hasil Penelitian
		Independen	Dependen		
13	Setiono dan Hidayat (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) 8. <i>Tangibles</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Satisfaction</i> (CS) 	a. Kuantitatif b. 86 responden c. Analisis Regresi Berganda d. SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • REL → CS (+) (didukung) • RES → CS (+) (didukung) • ASR → CS (+) (didukung) • EMP → CS (+) (didukung) 8. TAN → CS (+) (didukung)
14	Mustikasari <i>et al.</i> , (2023)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) • <i>Tangibles</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Satisfaction</i> (CS) 	a. Deskriptif kuantitatif b. 404 responden c. Analisis Deskriptif e. Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Publik, SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • REL → CS (didukung) • RES → CS (didukung) • ASR → CS (didukung) • EMP → CS (didukung) • TAN → CS (didukung)
15	Twum dan Peprah (2020)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) • <i>Tangibles</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Student Satisfaction</i> (SS) 	a. Deskriptif korelasional b. 86 responden mahasiswa c. SPSS, Analisis Regresi d. SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • REL → SS (didukung) • RES → SS (didukung) • ASR → SS (didukung) • EMP → SS (didukung) • TAN → SS (didukung)
16	Bungatang dan Reynel (2021)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reliability</i> (REL) • <i>Responsiveness</i> (RES) • <i>Assurance</i> (ASR) • <i>Empathy</i> (EMP) • <i>Tangibles</i> (TAN) 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Customer Satisfaction</i> (CS) 	a. Penelitian eksplanatori b. 100 sampel c. Analisis Deskriptif, Regresi Linier Berganda d. SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • REL → CS (+) (didukung) • RES → CS (-) (tidak didukung) • ASR → CS (-) (tidak didukung) • EMP → CS (+) (didukung) • TAN → CS (-) (tidak didukung)

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Hubungan Keandalan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Keandalan merupakan aspek penting dalam memberikan layanan yang akurat terhadap pelanggan pada suatu profesi yang memberikan sebuah layanan jasa. Konsultan pajak merupakan salah satu profesi yang termasuk karena memberikan konsultasi atau solusi terhadap permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi oleh klien yang merupakan wajib pajak (Suyono *et al.*, 2022).

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL) dimana wajib pajak UMKM sebagai salah satu klien konsultan pajak, memiliki harapan terhadap jasa konsultan pajak yang digunakan, dapat diandalkan memberikan nasihat mengenai masalah perpajakan dengan konsisten, akurat dan tepat waktu. Ketika wajib pajak UMKM mendapatkan konsultan pajak yang dapat diandalkan dan memberikan pelayanan yang diinginkan, maka hal ini dapat membuat wajib pajak UMKM merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan oleh Solichin *et al.* (2019), Twum dan Peprah (2020), Bungatang dan Reynel (2021), Lubis *et al.* (2021), Mustikasari *et al.* (2023), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₁: Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

2.8.2 Hubungan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Daya tanggap merupakan sebuah kesediaan yang dapat dilakukan kepada klien dalam memberikan layanan yang dapat diberikan oleh konsultan pajak atau bisa dianggap juga sebagai seberapa cepat konsultan pajak dapat dengan tanggap merespon permintaan klien terhadap permasalahan yang dihadapi. Semakin responsif layanan yang diberikan, klien cenderung semakin puas. Pada dasarnya hal ini dapat terjadi karena klien membutuhkan perhatian dan ingin menerima layanan yang cepat dan akurat dengan segera, terlebih lagi ketika klien membutuhkan layanan dengan segera mungkin, sebaliknya jika konsultan pajak tidak tanggap maka hal ini dapat memicu ketidakpuasan pelanggan terhadap konsultan pajak (Chandra *et al.*, 2023).

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL), wajib pajak mempunyai harapan terhadap pelayanan konsultan pajak yang digunakan, semakin baik konsultan pajak dapat dengan tanggap merespon permintaan klien terhadap permasalahan yang sedang dihadapi dengan segera mungkin, hal ini sekiranya dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak tersebut.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan oleh Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah, 2020, Anthony dan John (2022), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Suryantara dan Setyawan (2023) dan Mustikasari *et al.* (2023) menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₂: Daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak

2.8.3 Hubungan Jaminan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Dalam profesi sebagai konsultan pajak tentu harus memiliki jaminan terhadap berbagai hal dalam memberikan pelayanan terhadap klien yang menggunakan jasa terhadap permasalahan yang dihadapi. Jaminan sendiri mencakup berbagai hal namun untuk profesi konsultan pajak hal yang paling dibutuhkan yaitu pengetahuan mengenai sektor perpajakan yang sangat baik yang nantinya dapat memberikan jaminan bahwa klien dapat terbebas dari permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi (Simanjuntak *et al.*, 2022).

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL) karena wajib pajak yang memiliki permasalahan mengenai perpajakan tentu memiliki harapan bahwa konsultan pajak yang digunakan dapat memberikan jaminan bahwa permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Dengan semakin baik jaminan yang dapat didapatkan oleh wajib pajak dari jasa konsultan pajak yang digunakan, semakin baik juga tingkat kepuasan wajib pajak terhadap jasa konsultan pajak yang digunakan dan begitu juga sebaliknya.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah (2020), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Suyono *et al.* (2022) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₃: Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak

2.8.4 Hubungan Empati terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Konsultan pajak menghargai para klien dengan memberikan sikap yang jujur dan bersifat pribadi kepada setiap klien yang dimiliki. Jika ada perhatian khusus dan komunikasi yang baik antara konsultan pajak dengan klien maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena ketika konsultan pajak merespon dengan baik kebutuhan dan keluhan yang dimiliki oleh para klien, maka klien merasa diperhatikan oleh konsultan pajak dan hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap konsultan pajak tersebut (Anthony & John, 2022).

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL) karena wajib pajak tentu memiliki sebuah harapan atau persepsi bahwa konsultan pajak dapat mengerti perasaan yang wajib pajak miliki terhadap permasalahan perpajakan yang sedang dialami. Terlebih lagi ketika wajib pajak tersebut sedang benar-benar mengalami permasalahan yang sangat rumit dan tidak tahu harus berbuat apa lagi dalam menghadapi permasalahan tersebut. Dengan adanya empati dari konsultan pajak yang digunakan oleh wajib pajak, sekiranya hal ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap konsultan pajak tersebut.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan Solichin *et al.* (2019), Twum dan Peprah (2020), Bungatang dan Reynel (2021), Anthony dan John (2022), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Mustikasari *et al.* (2023) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₄: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak

2.8.5 Hubungan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Sebagai salah satu penyedia pelayanan jasa, konsultan pajak tentu harus memiliki daya tarik yang dapat menarik para calon klien untuk menggunakan jasa konsultan pajak dan disaat yang bersamaan dapat menjadi salah satu faktor dari tingkat kepuasan klien terhadap konsultan pajak yang digunakan. Daya tarik yang disebutkan dapat berupa fasilitas fisik, perlengkapan, media alat komunikasi maupun penampilan yang dimiliki oleh konsultan pajak (Bungatang & Reynel, 2021).

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL) karena wajib pajak juga memiliki persepsi tersendiri mengenai jasa konsultan pajak yang digunakan, mengetahui hal ini sangat penting bagi konsultan pajak. Karena dengan mengetahui berbagai aspek fisik yang optimal yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggannya, meninggalkan kesan yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan semakin baik persepsi klien terhadap bentuk fisik yang dimiliki oleh konsultan pajak, maka klien akan semakin puas dengan jasa yang digunakan dan begitu juga sebaliknya.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah (2020), Anthony dan John, 2022, Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Lestari *et al.* (2023), Mustikasari *et al.* (2023) dan Suryantara dan Setyawan (2023) menyatakan bukti fisik berpengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₅: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak

2.8.6 Hubungan Fleksibilitas terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Menjadi penyedia jasa pelayanan juga harus memiliki yang namanya fleksibilitas terhadap berbagai situasi, seperti halnya konsultan pajak yang harus memiliki fleksibilitas dalam hal menanggapi situasi klien yang ingin menggunakan jasa konsultan pajak dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi (Gosal & Utami, 2020). Untuk memastikan kepuasan pelanggan, konsultan pajak perlu memperhatikan fleksibilitas dalam pemberian layanan. Hal ini mencakup kesediaan konsultan pajak untuk bertemu dengan klien pada jadwal yang sesuai dengan klien miliki, menggunakan media komunikasi sebagai alternatif pertemuan, kemampuan konsultan pajak untuk menyesuaikan strategi pajak yang telah dirancang dengan kebutuhan pelanggan yang dapat terus berubah, ataupun kemampuan untuk memberikan saran dan dukungan tambahan sesuai kebutuhan klien.

Hal ini berkaitan dengan kualitas jasa (SERVQUAL), dimana klien tentu memiliki harapan atau persepsi sendiri bahwa jasa konsultan yang digunakan memiliki fleksibilitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan konsultasi mengenai permasalahan perpajakan yang dihadapi. Dengan mengetahui konsultan pajak yang digunakan dapat memberikan fleksibilitas yang diharapkan hal ini sekiranya dapat meningkatkan tingkat kepuasan yang dimiliki oleh klien.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan Gosal dan Utami (2020) yang menyatakan fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₆: Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

2.8.7 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Dalam konteks jasa konsultasi pajak, hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan sangat penting. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, konsultan pajak harus memastikan bahwa harga yang dibebankan sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan (Yunita & Rakhman, 2022).

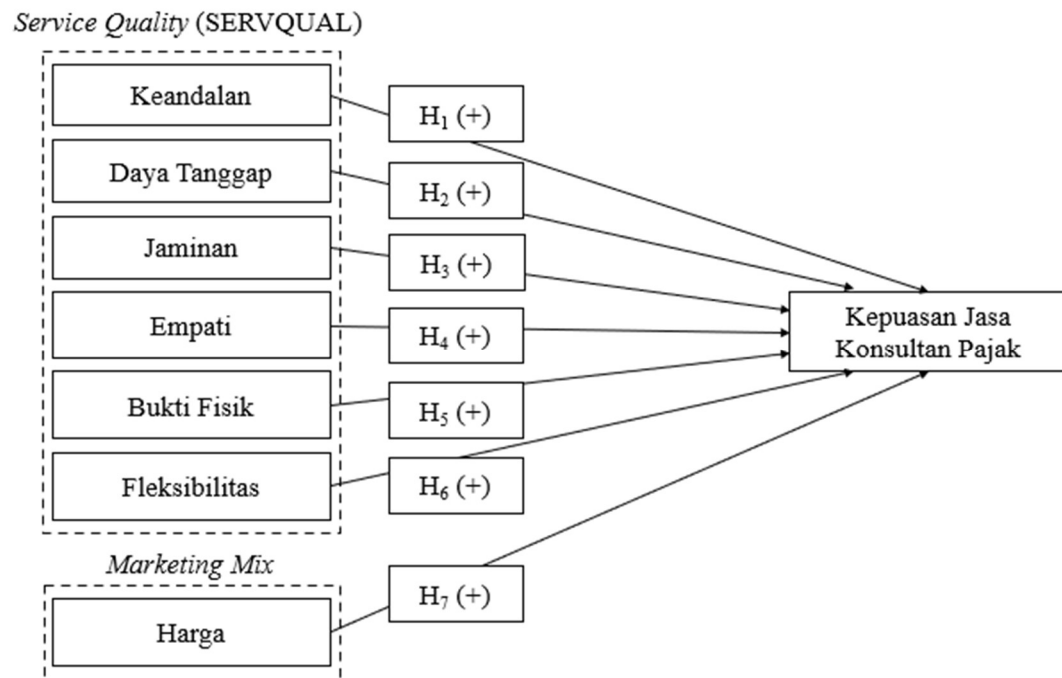
Hal ini berkaitan dengan teori *marketing mix* karena bagi konsultan pajak penting untuk meningkatkan transparansi struktur harga dan menciptakan nilai tambah yang jelas melalui layanan berkualitas tinggi, disaat yang bersamaan konsultan pajak juga dapat mengeksplorasi opsi pembayaran yang fleksibel dan memberikan gambaran menyeluruh kepada klien tentang manfaat layanan yang diberikan. Dengan cara ini, konsultan dapat membuat klien merasa mendapatkan pelayanan yang setara dengan nilai uang yang dikeluarkan.

Penelitian mengenai variabel ini telah dilakukan oleh Yunita dan Rakhman (2022) dan Dhita *et al.* (2022) yang menyatakan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dibuat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₇: Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

2.9 Kerangka Penelitian

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan, maka dapat dibuat suatu kerangka kerja yang bertujuan untuk memudahkan analisis dengan model konseptual. Kerangka konseptual untuk penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari beberapa tahap yang dimulai dengan bagaimana populasi dan sampel yang akan diteliti. Populasi yang disurvei dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM di Indonesia yang telah menggunakan layanan konsultan pajak dalam membantu mengurus permasalahan perpajakan yang dimiliki. Kemudian menjelaskan bagaimana sumber dan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan atas populasi yang digunakan. Selanjutnya definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian yang meliputi tujuh variabel, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, harga, dan fleksibilitas. Setiap variabel diukur dengan menggunakan skala likert lima poin. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *partial least squares* (PLS) dengan dua model pengukuran yaitu *outer model* dan *inner model*. Pada pengujian hipotesis akan dilakukan dengan pengujian hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selain itu, uji validitas data, uji reliabilitas data, uji *r-square*, uji *goodness of fit* (GoF), uji *pls-predict* serta dilakukannya uji hipotesis untuk memastikan keakuratan dan keandalan hasil penelitian.

3.1 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif untuk menguji dan memperkuat hipotesis melalui penerapan beragam tes dan teknik analisis data.

Pendekatan kuantitatif menggunakan alat yang menghasilkan data numerik, sehingga memfasilitasi pengumpulan bukti empiris.

3.2 Populasi dan Sampel

Siregar (2015) mendefinisikan populasi sebagai wilayah studi yang luas yang meliputi objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu, dipilih untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sebaliknya, sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk memperkirakan karakteristik populasi.

Penelitian ini berfokus pada wajib pajak usaha kecil dan menengah (UMKM) di Indonesia yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk berkonsultasi mengenai perpajakan atau meminta bantuan untuk permasalahan perpajakan yang dimiliki. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yang memiliki arti mudah atau nyaman atau tidak memberikan kesulitan. *Convenience sampling* dilakukan karena mudah dan nyaman dilakukan tanpa mendapatkan kesulitan dan berdasarkan ketersediaan responden untuk mengisi kuesioner (Fauzy, 2019). Proses pengambilan sampel atau data dalam penelitian ini memiliki kriteria:

1. Wajib pajak yang memiliki usaha UMKM di Indonesia.
2. Pernah menggunakan jasa layanan konsultan pajak setidaknya satu kali untuk berkonsultasi mengenai perpajakan atau membantu permasalahan mengenai perpajakan.

Dalam memastikan jumlah responden sampel yang tepat untuk penelitian ini, peneliti akan mengikuti rekomendasi yang dijelaskan oleh Hair *et al.* (2019). Menurut literatur yang ada, ukuran sampel yang optimal biasanya berada dalam kisaran 100-200 responden dan dapat disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan dalam kuesioner. Ukuran sampel dapat dihitung dengan pengalian antara 5 hingga 10 dengan jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian, ukuran sampel untuk penelitian ini ditentukan sebagai berikut: $n = \text{jumlah indikator} \times 10$, Dengan 32 indikator dalam penelitian ini, maka jumlah sampel dihitung sebagai: $n = 32 \times 10 = 320$ sehingga, responden dalam penelitian ini setidaknya sebanyak 320 sampel.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai jenis dan sumber data penelitian, yang mengacu pada data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui tangan pertama. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data primer melalui pernyataan tertulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Pada penelitian ini data yang digunakan merupakan jenis data primer, berasal dari instrumen kuesioner yang disebarkan kepada para partisipan responden untuk mendapatkan tanggapan terhadap serangkaian pernyataan yang tertera di kuesioner.

Item pernyataan dalam kuesioner akan dijelaskan dan dinilai dengan menggunakan skala *likert* yang mencakup pilihan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, agak tidak setuju, agak setuju, setuju, dan sangat setuju. Selanjutnya, tanggapan akan dikuantifikasi ke dalam skor numerik mulai dari 1 hingga 6 melalui skala *likert*, untuk memudahkan analisis dan penilaian selanjutnya. Patut dicatat bahwa instrumen survei yang digunakan dalam penelitian ini tidak dibuat baru, melainkan diambil dari penelitian terdahulu. Definisi operasional berkaitan dengan prosedur penggambaran variabel dengan cara yang memungkinkan kuantifikasi. Dalam ranah penyelidikan ilmiah, praktik ini sangat penting untuk menghindari salah tafsir terhadap data.

Dalam memastikan bahwa responden yang mengisi kuesioner sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, peneliti menggunakan perpaduan teknik penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online*. Peneliti melakukan survei secara langsung terhadap wajib pajak pemilik usaha UMKM yang berpotensi sebagai responden. Ketika mendapati responden yang diinginkan dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, peneliti memberikan kuesioner secara fisik ketika mendapati wajib pajak UMKM bersedia sebagai responden. Setelah itu bertanya kepada responden terkait, apakah ada kenalan wajib pajak UMKM yang dapat berpotensi sebagai responden. Jika ada dan bersedia peneliti meminta bantuan untuk menyebarkan *link google form* kepada wajib pajak UMKM tersebut. Selain cara ini, peneliti juga menggunakan koneksi dengan menghubungi teman, saudara maupun keluarga melalui aplikasi *whatsapp* untuk meminta bantuan menyebarkan *link google form* kepada kenalan yang merupakan wajib pajak UMKM yang juga berpotensi sebagai responden dalam penelitian ini.

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen pada penelitian ini meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas, dan harga.

3.4.1.1 Keandalan (K)

Keandalan dalam penyediaan layanan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan sesuai dengan kepuasan pelanggan. Hal ini mengharuskan karyawan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan dapat mengandalkan penyedia layanan dan staf untuk menyelesaikan masalah secara akurat dan dalam jangka waktu yang ditentukan. Tabel 3.1 menyajikan 4 (empat) indikator keandalan yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Bungatang & Reynel, 2021).

Tabel 3.1 Indikator Keandalan

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	(Bungatang & Reynel, 2021)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, handal dalam menangani permasalahan yang dihadapi.	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan baik sejak awal pertemuan.	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, memelihara pencatatan, bebas kesalahan dan memberikan pelayanan tepat waktu.	

3.4.1.2 Daya Tanggap (DT)

Daya tanggap mengacu pada kesiapan dan kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dengan pertanyaan, kekhawatiran, dan keluhan secara tepat dan

efisien, sehingga menunjukkan keinginan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan persepsi keinginan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang terbaik. Tabel 3.2 menyajikan 4 (empat) indikator daya tanggap yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Anthony & John, 2022).

Tabel 3.2 Indikator Daya Tanggap

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan segera membuat skedul kapan konsultasi akan dilakukan	(Anthony & John, 2022)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan cepat	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan bersedia membantu setiap permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, siap menanggapi setiap permintaan atau permasalahan yang dihadapi.	

3.4.1.3 Jaminan (J)

Jaminan dalam pemberian layanan mengacu pada pengetahuan, sikap, dan kemampuan karyawan atau penyedia layanan yang menumbuhkan kepercayaan di antara pelanggan. Dimensi ini sangat penting dalam industri yang membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi, karena pelanggan perlu merasa percaya diri dan aman ketika mempercayakan sumber daya yang mereka miliki kepada penyedia layanan. Jaminan mencakup elemen-elemen seperti kompetensi profesional, sikap yang ramah dan responsif, serta kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat. Dengan adanya jaminan, pelanggan merasa dilindungi dan dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Tabel 3.3 menyajikan 4 (empat) indikator jaminan yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Gosal & Utami, 2020).

Tabel 3.3 Indikator Jaminan

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mampu menanamkan rasa kepercayaan terhadap klien	(Anthony & John, 2022)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan jaminan atas solusi permasalahan pajak yang dihadapi klien.	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan santun terhadap klien.	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mempunyai pengetahuan yang luas dan kompeten	

3.4.1.4 Empati (EM)

Empati merupakan aspek penting dari kualitas layanan, yang mengharuskan organisasi untuk mengatasi masalah dan kekhawatiran klien secara spesifik. Hal ini melibatkan perhatian yang mendalam terhadap situasi yang dihadapi pelanggan, memahami kebutuhan dan harapan klien dengan cermat, serta menunjukkan sikap ramah dan responsif dalam setiap interaksi. Empati juga mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diprioritaskan. Tabel 3.4 menyajikan 4 (empat) indikator empati yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Anthony & John, 2022).

Tabel 3.4 Indikator Empati

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan konsultasi personal dan mengakomodasi kebutuhan spesifik klien.	(Anthony & John, 2022)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memperhatikan atau peduli terhadap masalah yang sedang dihadapi klien.	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan sikap yang ramah terhadap klien.	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan bantuan yang efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.	

3.4.1.5 Bukti Fisik (BF)

Dalam upaya menampilkan layanan yang unggul dan meningkatkan efektivitas operasional, perusahaan, organisasi maupun individual harus mengutamakan elemen nyata seperti fasilitas yang sering berhubungan dengan klien. Bukti fisik yang dimaksud berupa representasi yang dimiliki organisasi atau individual seperti infrastruktur fisik, sumber daya, peralatan, ataupun mekanisme komunikasi yang digunakan untuk menjangkau variasi klien yang luas. Tabel 3.5 menyajikan 4 (empat) Indikator jaminan yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Bungatang & Reynel, 2021).

Tabel 3.5 Indikator Bukti Fisik

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, dalam memberikan pelayanannya menggunakan metode dan alat yang terkini.	(Bungatang & Reynel, 2021)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman.	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki kontak informasi yang mudah dihubungi atau diakses.	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan berkas/dokumen hasil konsultasi setiap pertemuan.	

3.4.1.6 Fleksibilitas (FB)

Fleksibilitas dalam layanan konsultasi perpajakan berkaitan dengan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan yang berkembang, mencakup ketersediaan pelayanan di luar jam kerja, opsi pelayanan secara *online*, serta berbagai pilihan pembayaran yang dapat dilakukan oleh klien. Tabel 3.6 menyajikan 4 (empat)

indikator fleksibilitas yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Gosal & Utami, 2020).

Tabel 3.6 Indikator Fleksibilitas

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan di luar jam kerja.	(Gosal & Utami, 2020)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan secara <i>online</i> .	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi pilihan metode pembayaran yang fleksibel.	
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi lokasi untuk berdiskusi masalah yang dihadapi.	

3.4.1.7 Harga (H)

Harga merupakan pertimbangan yang penting dalam penentuan kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu penyedia jasa. Harga secara umum harus mencerminkan suatu kualitas jasa. Berdasarkan hal tersebut jika harga yang harus dibayarkan terbilang tinggi, diharapkan jasa yang diterima oleh pengguna jasa juga berkualitas tinggi. Hal ini membuat pengguna jasa merasa puas jika hal tersebut benar terjadi. Tabel 3.7 menyajikan empat indikator harga yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian (Yunita & Rakhman, 2022).

Tabel 3.7 Indikator Harga

No	Indikator	Sumber
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan harga terjangkau.	(Yunita & Rakhman, 2022)
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan kualitas pelayanan, sesuai dengan harga dibayarkan.	
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan penawaran harga sesuai dengan kebutuhan klien.	

4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi harga yang bisa disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi.	
---	--	--

3.4.2 Variabel Dependen

3.4.2.1 Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)

Kepuasan jasa konsultan pajak didefinisikan sebagai seberapa jauh klien atau pelanggan terhadap layanan konsultan pajak yang digunakan dalam memenuhi harapan yang dimiliki. Kepuasan yang dimaksudkan adalah bagaimana konsultan pajak dapat menangani permasalahan yang dialami oleh klien seperti halnya cara melakukan perencanaan strategis untuk meminimalkan beban pajak yang harus dibayarkan atau menjawab berbagai pertanyaan yang disampaikan oleh klien mengenai perpajakan (Suyono *et al.*, 2022). Lestari *et al.* (2023) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terdiri dari tiga indikator utama yaitu kesesuaian kinerja layanan dengan harapan yang dimiliki, niat untuk menggunakan jasa layanan kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan jasa layanan kepada pihak lain. Tabel 3.8 menjelaskan terlebih lanjut 4 (indikator) yang diadopsi dan digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.8 Indikator Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

No	Indikator	Sumber
1	Saya merasa puas terhadap kinerja konsultan pajak dalam membantu permasalahan perpajakan yang dihadapi.	(Lestari <i>et al.</i> , 2023)
2	Saya akan menggunakan kembali jasa konsultan pajak yang pernah digunakan.	
3	Saya akan merekomendasikan kepada mitra UMKM lainnya, ketika mereka memiliki masalah perpajakan.	
4	Saya merasa konsultan pajak membantu dalam meningkatkan kemampuan saya dalam mengelola pajak	

3.5 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan perangkat lunak *Partial Least Square (PLS)* untuk melakukan analisis data. PLS adalah teknik analisis yang kuat dan efektif yang menghilangkan asumsi-asumsi regresi *Ordinary Least Square (OLS)*. Tidak seperti OLS, PLS tidak mengharuskan data terdistribusi secara normal, multivariat, dan bebas dari masalah multikolinieritas di antara variabel eksogen. PLS sering disebut sebagai pendekatan soft modelling karena fleksibilitasnya dalam menangani model yang kompleks (Ghozali, 2015). PLS sangat berguna untuk mengidentifikasi model rekursif (model dengan satu arah hubungan sebab akibat) dan menghindari masalah yang terkait dengan model non-rekursif (model resiprokal) ketika menggunakan SEM berbasis kovarians yang menggunakan algoritma iterasi yang terdiri dari deret OLS.

Dalam model ini, variabel laten didefinisikan sebagai kombinasi linear dari indikator dan estimasi bobot digunakan untuk mendapatkan skor komponen variabel laten, tergantung pada bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yang mengekspresikan hubungan antara indikator dan konstraknya) ditentukan (Muhson, 2022).

3.6 Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian outer model merupakan tahap pengujian model pengukuran yang bertujuan untuk membuktikan validitas & mengestimasi reliabilitas indikator dan konstruk (Muhson, 2022).

3.6.1 Uji Validitas Data

3.6.1.1 *Convergent Validity*

Convergent validity atau validitas konvergen menentukan apakah setiap indikator konstruk dalam penelitian dikatakan valid atau tidak. Dengan melihat hasil nilai *loading factor* yang jika memiliki nilai lebih besar 0,70 dan *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,50 maka menunjukkan bahwa indikator tersebut dikatakan valid (Rahadi, 2023)

3.6.1.2 *Discriminant Validity*

Temuan validitas konvergen diverifikasi oleh validitas diskriminan. Ketika dua instrumen terpisah yang mengukur dua konstruk yang diduga tidak berkorelasi menghasilkan skor yang pada kenyataannya tidak berkorelasi, maka validitas diskriminan telah terjadi. Untuk menguji validitas diskriminan, *cross loading* dan perbandingan akar AVE dilakukan. *Rule of thumb* untuk *cross loading* pada validitas diskriminan lebih dari 0,70 pada satu variabel dan *rule of thumb* untuk akar AVE lebih dari 0,50 (Rahadi, 2023)

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah metrik yang menunjukkan tingkat kepercayaan atau ketergantungan suatu alat ukur. Sebuah alat ukur dianggap reliabel jika dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten dari waktu ke waktu. Uji statistik *cronbach alpha* (α) dan *composite reliability* digunakan untuk menilai reliabilitas, dan jika nilai *cronbach alpha* (α) yang lebih besar dari 0,70 dan *composite reliability* lebih

besar dari 0,70 maka variabel tersebut dianggap reliabel. Dalam konteks pengambilan keputusan, nilai *cronbach alpha* (α) dan *composite reliability* berfungsi sebagai tolak ukur untuk menentukan reliabilitas suatu instrumen atau ukuran (Rahadi, 2023)

3.7 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model atau struktural model, menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan dasar teori. Dengan melakukan dilakukan uji *coefficient determination*, uji kebaikan atau *goodness of fit*, uji *pls-predict* dan uji hipotesis (Muhson, 2022).

3.7.1 Uji *R-Square*

Koefisien determinasi, yang dinilai melalui *adjusted r square*, digunakan untuk menilai dampak kolektif variabel independen terhadap variabel dependen. Metrik ini mengukur sejauh mana variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen, dengan varians yang tersisa dikaitkan dengan faktor eksternal di luar model. Nilai *adjusted r square*, yang berada dalam kisaran nol hingga satu, berfungsi sebagai ukuran hubungan ini. Nilai yang mendekati nol mengindikasikan kekuatan penjelas yang minimal dari variabel independen dalam hubungannya dengan variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu menandakan variabel-variabel independen secara substansial menjelaskan variasi variabel dependen, memberikan dasar yang komprehensif untuk pemodelan prediktif (Rahadi, 2023)

3.7.2 Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk menilai validitas model pengukuran dan model struktural, sehingga menawarkan evaluasi komprehensif terhadap semua prediksi model. GoF diperoleh dari mean kuadrat rata-rata indeks komunalitas dan rata-rata *r-square*. Menurut Rahadi (2023) interpretasi nilai GoF adalah sebagai berikut: 0 – 0,25 menunjukkan GoF kecil, 0,26 – 0,35 menunjukkan GoF sedang, dan 0,36 – 1 menunjukkan GoF tinggi. Formula perhitungan nilai GoF adalah sebagai berikut:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{AVE} \times R^2}$$

Keterangan: AVE = nilai rata-rata *communality index*

R^2 = nilai rata-rata *r-square*

3.7.3 Uji *PLS Predict*

PLS predict merupakan metode untuk memvalidasi model PLS yang dibangun mempunyai kekuatan prediksi yang baik (*predictive power*). Untuk mengetahui hasil uji *PLS Predict* yaitu dengan cara membandingkan algoritma PLS atau model PLS versus algoritma regresi linier atau model LM, jika nilai RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM dapat dikatakan model PLS mempunyai prediksi baik. Kekuatan prediksi dapat diklasifikasikan menjadi tiga tingkatan, yaitu:

1. Bila seluruh RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM, kekuatan prediksi model dapat dikatakan tinggi.

2. Bila sebagian besar RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM, kekuatan prediksi model dapat dikatakan sedang.
3. Bila sebagian kecil RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM, kekuatan prediksi model dapat dikatakan rendah.

3.7.4 Uji Hipotesis

Dalam melakukan uji hipotesis dapat dengan melihat *path coefficient* atau juga dikenal sebagai koefisien jalur. Koefisien jalur merupakan model analisis jalur sistematis yang tujuannya adalah untuk membandingkan berbagai jalur yang dapat mempengaruhi perantara antara variabel dependen dan variabel independen. Koefisien jalur ini digunakan untuk menguji hipotesis (Rahadi, 2023)

Menurut kriteria, jika nilai koefisien jalur adalah positif, yang berarti bahwa pengaruh suatu variabel terhadap adalah searah, yaitu nilai variabel independen meningkat atau naik, dan nilai variabel dependen juga meningkat atau naik. Sebaliknya, jika nilai koefisien jalan adalah negatif, yang berarti bahwa pengaruh suatu variabel terhadap adalah berlawanan. Tidak hanya dengan melihat *path coefficient* untuk melihat hasil analisis mendukung atau tidak mendukung hipotesis dapat melihat nilai *sig* atau signifikansi (*p-value*). Jika *p-value* nilai kurang dari 0,1%, 1%, dan 5% maka hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika *p-value* nilainya lebih besar atau sama dengan 5% maka hipotesis ditolak (Muhson, 2022)

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Software SmartPLS 3.0 digunakan untuk melakukan analisis data numerik dalam penelitian kuantitatif ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wajib pajak UMKM di Indonesia dalam penggunaan jasa konsultan pajak, dengan jumlah 330 sampel. Pengumpulan data berlangsung dari tanggal 2 Juni hingga 16 Juli 2024 dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* dan *offline* dan menggunakan skala likert 1 – 6. Populasi sampel adalah wajib pajak UMKM di Indonesia. Ada tujuh variabel independen dalam penelitian ini: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas, dan harga dan satu variabel dependen, yaitu kepuasan jasa konsultan pajak.

4.1 *Pilot Test*

Pada tahap awal penelitian, kuesioner dibuat dan diujicobakan terlebih dahulu kepada 30 responden. Jika hasil pengujian data valid dan akurat, instrumen penelitian (kuesioner) dapat dianggap absah dan dapat didistribusikan ke seluruh sampel penelitian.

4.1.1 Uji Validitas *Pilot Test*

Tujuan melakukan uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa valid data yang didistribusikan dari kuesioner. Akurasi adalah inti dari validitas. Jika instrumen dapat mengukur yang seharusnya diukur, maka instrumen itu valid (Rahadi, 2023).

Muhson (2022) menyatakan bahwa uji validitas konvergen dan diskriminan dapat digunakan untuk melakukan uji validitas. Prinsip bahwa pengukuran dalam suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi tinggi adalah dasar dari uji validitas konvergen. Jika AVE lebih dari 0,5 dan faktor loading untuk semua variabel instrumen lebih dari 0,7.

Tabel 4.1 Hasil Uji *Convergent Validity* dan AVE Pilot Test

Variabel	Item	Kode	Loading	AVE
Keandalan (K)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	K1.1	0,818	0,657
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, handal dalam menangani permasalahan yang dihadapi.	K1.2	0,791	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan baik sejak awal pertemuan.	K1.3	0,802	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, memelihara pencatatan, bebas kesalahan dan memberikan pelayanan tepat waktu.	K1.4	0,831	
Daya Tanggap (DT)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan segera membuat skedul kapan konsultasi akan dilakukan.	DT2.1	0,883	0,696
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan cepat.	DT2.2	0,834	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan bersedia membantu setiap permasalahan perpajakan yang dihadapi.	DT2.3	0,845	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, sigap menanggapi setiap permintaan atau permasalahan yang dihadapi	DT2.4	0,770	
Jaminan (J)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mampu menanamkan rasa kepercayaan terhadap klien.	J3.1	0,798	0,741
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan jaminan atas solusi permasalahan pajak yang dihadapi klien.	J3.2	0,863	

Variabel	Item	Kode	Loading	AVE
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan santun kepada klien.	J3.3	0,886	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mempunyai pengetahuan yang luas dan kompeten.	J3.4	0,893	
Empati (EM)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan konsultasi personal dan mengakomodasi kebutuhan spesifik klien.	EM4.1	0,854	0,696
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memperhatikan permasalahan pajak yang dihadapi klien.	EM4.2	0,785	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan sikap yang ramah terhadap klien.	EM4.3	0,842	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan bantuan yang efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.	EM4.4	0,853	
Bukti Fisik (BF)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, dalam memberikan pelayanannya menggunakan metode dan alat yang terkini.	BF5.1	0,775	0,686
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki fasilitas infrastruktur yang memadai dalam mendukung layanan jasa konsultan.	BF5.2	0,810	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki kontak informasi yang mudah dihubungi atau diakses.	BF5.3	0,863	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan berkas/dokumen hasil konsultasi setiap pertemuan.	BF5.4	0,862	
Fleksibilitas (FB)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan di luar jam kerja.	FB6.1	0,789	0,669
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan secara <i>online</i> .	FB6.2	0,807	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi pilihan metode pembayaran yang fleksibel.	FB6.3	0,852	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi pilihan lokasi tempat diskusi layanan jasa konsultan.	FB6.4	0,821	

Variabel	Item	Kode	Loading	AVE
Harga (H)	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan harga terjangkau.	H7.1	0,871	0,644
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan kualitas pelayanan, sesuai dengan harga dibayarkan.	H7.2	0,769	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan penawaran harga sesuai dengan kebutuhan klien.	H7.3	0,777	
	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi harga yang bisa disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi.	H7.4	0,788	
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	Saya merasa puas terhadap kinerja konsultan pajak dalam membantu permasalahan perpajakan yang dihadapi.	KJKP.1	0,841	0,669
	Saya akan menggunakan kembali jasa konsultan pajak yang pernah digunakan.	KJKP.2	0,847	
	Saya akan merekomendasikan kepada mitra UMKM lainnya, ketika mereka memiliki masalah perpajakan.	KJKP.3	0,774	
	Saya merasa konsultan pajak membantu dalam meningkatkan kemampuan saya dalam mengelola pajak.	KJKP.4	0,808	

Sumber: Data primer diolah, 2024

Semua item pertanyaan dari variabel penelitian ini memenuhi kriteria, jadi kuesioner dapat dianggap valid untuk didistribusikan ke seluruh sampel responden karena Tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7 dan nilai AVE lebih dari 0,5.

4.1.2 Uji Reliabilitas *Pilot Test*

Pengujian reliabilitas adalah metode pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrumen mengukur variabel atau konstruk. Alat penelitian, kuesioner, dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai *cronbach's alpha* setiap variabel dievaluasi untuk mengevaluasi reliabilitas penelitian ini. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,7 dan *composite reliability* > 0,6 maka variabel dianggap reliabel (Rahadi, 2023). Tabel 4.2 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas penelitian ini.

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Pilot Test

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Keandalan (K)	0.827	0.884
Daya Tanggap (DT)	0.860	0.901
Jaminan (J)	0.885	0.919
Empati (EMP)	0.857	0.901
Bukti Fisik (BF)	0.849	0.897
Fleksibilitas (FB)	0.837	0.890
Harga (H)	0.823	0.878
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	0.836	0.890

Sumber: Data primer diolah, 2024

Seluruh variabel laten independen sesuai dan layak untuk diuji untuk mengetahui pengaruhnya pada variabel laten dependen kepuasan jasa konsultan pajak dengan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 dan *composite reliability* lebih dari 0,7, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.2. Oleh karena itu, seluruh variabel laten sesuai dan layak untuk digunakan dan didistribusikan ke seluruh sampel responden.

4.2 Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan secara *online*. Kuesioner di distribusikan dengan 3 cara. Pertama, peneliti melakukan survei secara langsung terhadap wajib pajak pemilik usaha UMKM yang berpotensi sebagai responden. Ketika

mendapati responden yang diinginkan dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, peneliti memberikan kuesioner *hard copy* ketika mendapati wajib pajak UMKM bersedia sebagai responden. Kedua, peneliti bertanya kepada responden terkait, ada tidaknya kenalan wajib pajak UMKM yang dapat berpotensi sebagai responden. Jika ada dan bersedia peneliti meminta bantuan untuk menyebarkan *link google form* kepada wajib pajak UMKM tersebut. Ketiga peneliti menggunakan koneksi personal dengan menghubungi teman, saudara maupun keluarga melalui aplikasi *whatsapp* untuk meminta bantuan menyebarkan *link google form* kepada kenalan yang merupakan wajib pajak UMKM yang juga berpotensi sebagai responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.3 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang terkumpul secara <i>online</i>	280	79,55%
Kuesioner yang terkumpul secara <i>offline</i>	72	20,45%
Kuesioner yang tidak memenuhi syarat	22	6,25%
Kuesioner yang dapat diolah	330	93,75%

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari Tabel di atas terlihat bahwa kuesioner yang berhasil terkumpul secara *online* sebanyak 280 kuesioner atau sebesar 79,55%, sedangkan kuesioner yang terkumpul secara *offline* sebanyak 72 kuesioner atau sebesar 20,45%. Berikutnya 22 kuesioner atau 6,25% dari total kuesioner yang terkumpul, terindikasi tidak memenuhi syarat dan 330 kuesioner sisanya atau sebesar 93,75% dari total kuesioner yang terkumpul dapat diolah. Melihat ukuran sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini

berjumlah 320 sampel, berarti jumlah sampel yang telah terkumpul sudah mencukupi dan dapat masuk ke dalam tahap analisis.

4.3 Deskripsi Data Responden

Deskripsi data menggambarkan beberapa kondisi responden yang ditampilkan secara statistik.

4.3.1 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa konsultan pajak dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak

Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak	Jumlah	Persentase
1 – 2 Kali	156	47,3%
3 – 4 Kali	144	43,6%
≥ 5 kali	50	9,1%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang telah menggunakan jasa konsultan pajak sebanyak 1 – 2 kali berjumlah 156 responden (47,3%), menggunakan jasa konsultan pajak sebanyak 3 – 4 kali berjumlah 144 responden (43,6%) dan yang telah menggunakan jasa konsultan pajak sebanyak ≥ 5 kali berjumlah 50 responden (9,1%).

4.3.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	171	51,8%
Perempuan	159	48,2%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 171 responden (51,8%) dan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 159 responden (48,2%).

4.3.3 Berdasarkan Usia

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Klasifikasi Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
≤ 20 tahun	44	13,3%
21 – 30 tahun	60	18,2%
31 – 40 tahun	56	17%
41 – 50 tahun	55	16,7%
51 – 60 tahun	64	19,4%
≥ 60 tahun	51	15,5%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan usia ≤ 20 tahun sebanyak 44 responden (13,3%), usia 21 – 30 tahun sebanyak 60 responden (18,2%), usia 31 – 40 tahun sebanyak 56 responden (17%), usia 41 – 50 tahun sebanyak 55 responden (16,7%), 51 – 60 tahun sebanyak 64 responden (19,4%) dan usia ≥ 60 tahun sebanyak 51 responden (15,5%).

4.3.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA Sederajat	45	13,6%
D-3 Sederajat	42	12,7%
S-1 Sederajat	68	20,6%
S-2 Sederajat	95	28,8%
S-3 Sederajat	80	24,2%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA Sederajat sebanyak 45 responden (13,6%), D-3 Sederajat sebanyak 42 responden (12,7%), S-1 Sederajat 68 responden (20,6%), S-2 Sederajat sebanyak 95 responden dan S-3 Sederajat sebanyak 80 responden (24,2%).

4.3.5 Berdasarkan Kriteria Usaha UMKM yang dimiliki

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan kriteria usaha UMKM yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Klasifikasi Berdasarkan Kriteria Usaha UMKM Yang Dimiliki

Kriteria Usaha UMKM Yang Dimiliki	Jumlah	Persentase
Usaha Mikro dengan omset penjualan maksimal Rp 2 miliar per tahun	146	44,2%
Usaha Kecil dengan omset penjualan lebih dari Rp 2 miliar sampai Rp 15 miliar per tahun	142	43%
Usaha Menengah dengan omset penjualan lebih dari Rp 15 miliar sampai Rp 50 miliar per tahun	42	12,7%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki usaha mikro dengan omset penjualan maksimal Rp 2 miliar per tahun sebanyak 146 responden (44,2%), usaha kecil dengan omset penjualan lebih dari Rp 2 miliar sampai 15 miliar per tahun sebanyak 142 responden (43%) dan usaha menengah dengan omset penjualan lebih dari Rp 15 miliar sampai Rp 50 miliar per tahun sebanyak 42 responden (12,7%).

4.3.6 Berdasarkan Jenis Usaha Yang dimiliki

Dari hasil kuesioner yang diperoleh, deskripsi responden berdasarkan jenis usaha yang dimiliki dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Usaha yang Dimiliki

Jenis Usaha Yang Dimiliki	Jumlah	Persentase
Usaha Kuliner	60	18,2%
Usaha Dagang	53	16,1%
Usaha Otomotif	43	13%
Usaha Jasa	49	14,8%
Usaha Industri	71	21,5%
Usaha lain-lain	54	16,4%
Total	330	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki jenis usaha kuliner sebanyak 60 responden (18,2%), usaha dagang sebanyak 53 responden (16,1%), usaha otomotif sebanyak 43 responden (13%), usaha jasa sebanyak 49 responden (14,8%), usaha industri sebanyak 71 responden (21,5%) dan usaha lain-lain sebanyak 54 responden (16,4%).

4.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Sebelum melakukan yang namanya pengujian hipotesis terhadap hasil data yang didapatkan, terlebih dahulu melakukan yang namanya evaluasi model pengukuran atau bisa juga disebut *outer model* yang nantinya berguna untuk menilai validitas dan reliabilitas dari konstruk penelitian yang digunakan.

4.4.1 Uji Validitas

4.4.1.1 *Convergent Validity*

Validitas konvergen dan diskriminan adalah dua komponen pengujian validitas. Untuk menguji validitas konvergen, biasanya digunakan nilai *outer loading*. Apabila *outer loading* lebih besar dari 0,70, indikator tersebut dianggap memenuhi validitas konvergen dan termasuk dalam kategori baik atau dinyatakan valid. Nilai *outer loading* masing-masing indikator pada variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil *Outer Loading*

Variabel	Kode	<i>Outer Loadings</i>	Keterangan
Keandalan (K)	K1.1	0,866	Valid
	K1.2	0,784	Valid
	K1.3	0,859	Valid
	K1.4	0,837	Valid
Daya Tanggap (DT)	DT2.1	0,829	Valid
	DT2.2	0,826	Valid
	DT2.3	0,858	Valid
	DT2.4	0,853	Valid
Jaminan (J)	J3.1	0,839	Valid
	J3.2	0,846	Valid
	J3.3	0,842	Valid
	J3.4	0,871	Valid

Variabel	Kode	<i>Outer Loadings</i>	Keterangan
Empati (EM)	EM4.1	0,865	Valid
	EM4.2	0,851	Valid
	EM4.3	0,865	Valid
	EM4.4	0,859	Valid
Bukti Fisik (BF)	BF5.1	0,826	Valid
	BF5.2	0,850	Valid
	BF5.3	0,861	Valid
	BF5.4	0,854	Valid
Fleksibilitas (FB)	FB6.1	0,853	Valid
	FB6.2	0,869	Valid
	FB6.3	0,866	Valid
	FB6.4	0,799	Valid
Harga (H)	H7.1	0,853	Valid
	H7.2	0,869	Valid
	H7.3	0,866	Valid
	H7.4	0,799	Valid
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	KJKP1	0,868	Valid
	KJKP2	0,852	Valid
	KJKP3	0,850	Valid
	KJKP4	0,875	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel di atas, nilai *outer loading* untuk semua indikator terbukti memiliki nilai yang lebih besar dari 0,70, sehingga semua indikator dinyatakan valid untuk digunakan.

Tabel 4.11 Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Keandalan (K)	0,701
Daya Tanggap (DT)	0,708
Jaminan (J)	0,722
Empati (EM)	0,739
Bukti Fisik (BF)	0,720

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Fleksibilitas (FB)	0,734
Harga (H)	0,718
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	0,742

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari Tabel 4.11 di atas dapat diketahui nilai AVE pada keseluruhan variabel memiliki nilai lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel sudah memenuhi kriteria dari uji validitas konvergen dan dianggap sudah valid.

4.4.1.2 Discriminant Validity

Tes selanjutnya yaitu melakukan uji validitas diskriminan untuk membuktikan bahwa indikator pada setiap variabel tidak terbiaskan oleh responden yang menjawab kuesioner. Analisis validitas diskriminan menggunakan nilai faktor *cross loading* dan akar AVE. Pertama-tama, peneliti melakukan tes untuk melihat hasil cross loading data yang telah dikumpulkan, untuk melihat lebih jelasnya dapat melihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Cross Loading

	K	DT	J	EM	FB	BF	H	KJKP
K1.1	0,866	0,531	0,533	0,540	0,575	0,562	0,535	0,608
K1.2	0,784	0,517	0,470	0,487	0,476	0,505	0,466	0,537
K1.3	0,859	0,576	0,523	0,551	0,551	0,612	0,508	0,609
K1.4	0,837	0,529	0,515	0,487	0,513	0,552	0,509	0,574
DT2.1	0,472	0,829	0,458	0,478	0,461	0,517	0,492	0,491
DT2.2	0,627	0,826	0,587	0,586	0,612	0,646	0,597	0,600
DT2.3	0,529	0,858	0,481	0,484	0,479	0,517	0,486	0,530
DT2.4	0,516	0,853	0,473	0,472	0,484	0,499	0,492	0,485
J3.1	0,522	0,515	0,839	0,506	0,525	0,510	0,550	0,527
J3.2	0,521	0,506	0,846	0,512	0,503	0,565	0,533	0,542
J3.3	0,435	0,430	0,842	0,431	0,450	0,464	0,472	0,447
J3.4	0,574	0,565	0,871	0,552	0,562	0,586	0,608	0,644

	K	DT	J	EM	FB	BF	H	KJKP
EM4.1	0,539	0,538	0,551	0,865	0,555	0,579	0,553	0,562
EM4.2	0,509	0,499	0,514	0,851	0,512	0,529	0,554	0,511
EM4.3	0,560	0,529	0,482	0,865	0,545	0,549	0,550	0,542
EM4.4	0,514	0,513	0,495	0,859	0,510	0,518	0,534	0,528
FB5.1	0,572	0,556	0,515	0,566	0,826	0,586	0,575	0,555
FB5.2	0,486	0,464	0,465	0,462	0,850	0,510	0,504	0,533
FB5.3	0,519	0,507	0,495	0,544	0,861	0,531	0,563	0,567
FB5.4	0,566	0,541	0,569	0,523	0,854	0,603	0,591	0,643
BF6.1	0,563	0,543	0,505	0,510	0,527	0,851	0,528	0,517
BF6.2	0,566	0,556	0,537	0,551	0,567	0,851	0,563	0,556
BF6.3	0,604	0,583	0,564	0,586	0,606	0,869	0,599	0,605
BF6.4	0,554	0,555	0,551	0,518	0,555	0,855	0,542	0,577
H7.1	0,549	0,564	0,591	0,551	0,585	0,583	0,853	0,592
H7.2	0,537	0,573	0,591	0,597	0,571	0,588	0,869	0,619
H7.3	0,477	0,456	0,494	0,503	0,546	0,496	0,866	0,565
H7.4	0,476	0,500	0,494	0,501	0,534	0,544	0,799	0,486
KJKP1	0,621	0,581	0,620	0,584	0,615	0,588	0,638	0,868
KJKP2	0,603	0,518	0,538	0,530	0,557	0,559	0,538	0,852
KJKP3	0,565	0,511	0,484	0,477	0,534	0,513	0,507	0,850
KJKP4	0,606	0,559	0,571	0,548	0,631	0,607	0,619	0,875

Sumber: Data primer diolah, 2024

Menurut Tabel 4.12, *cross-loading* masing-masing indikator konstruk menghasilkan nilai yang lebih besar pada konstruk yang diukur daripada konstruk lainnya. Tahap selanjutnya yaitu melihat akar AVE dengan meninjau *forneel-larcker criterion* yang didapatkan, untuk lebih jelasnya dapat melihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Akar Kuadrat AVE

	K	DT	J	EM	BF	FB	H	KJKP
K	0,837							
DT	0,643	0,841						
J	0,610	0,599	0,850					

	K	DT	J	EM	BF	FB	H	KJKP
EM	0,617	0,605	0,594	0,860				
BF	0,633	0,611	0,605	0,618	0,848			
FB	0,668	0,654	0,631	0,633	0,660	0,857		
H	0,603	0,619	0,643	0,637	0,660	0,652	0,847	
KJKP	0,696	0,631	0,645	0,623	0,681	0,660	0,671	0,861

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai angka pada baris paling atas dan paling kanan dari setiap kolom lebih besar daripada nilai angka di bawahnya. Setelah mengetahui bahwa *cross loading* dan kernel kuadrat AVE menghasilkan hasil yang baik, data penelitian ini dapat dianggap valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengukur seberapa stabil atau konsisten instrumen penelitian yang digunakan dapat diandalkan. Kriteria suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel, ketika nilai *composite reliability* lebih besar 0,70 dan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 untuk setiap variabelnya. Hasil pengujian reliabilitas terhadap instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Keandalan (K)	0,903	0,857
Daya Tanggap (DT)	0,906	0,863
Jaminan (J)	0,912	0,872
Empati (EM)	0,919	0,883
Bukti Fisik (BF)	0,911	0,870
Fleksibilitas (FB)	0,917	0,879
Harga (H)	0,910	0,869
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	0,920	0,884

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari Tabel di atas, nilai masing-masing variabel telah memenuhi kriteria *cronbach's alpha*, yaitu lebih dari 0,6. Nilai *composite reliability* juga memenuhi syarat yaitu lebih dari 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

4.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model atau struktural model, menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan dasar teori. Untuk menilai model struktural, dilakukan uji *coefficient determination* (R^2), uji kebaikan atau *goodness of fit*, uji *pls-predict* dan uji hipotesis.

4.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan seberapa besar persentase variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.15 Hasil *R-Square* (R^2)

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)	0,645	0,637

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari Tabel 4.15 diatas terlihat nilai *adjusted r-squared* sebesar 0,637. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 63,7% dan sisanya sebesar 36,3% dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

4.5.2 Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) dihitung dengan mengalikan akar nilai rata-rata indeks komunalitas, yang memiliki nilai yang sama dengan nilai AVE, dan dikalikan dengan akar nilai rata-rata R^2 . Menurut Rahadi (2023), berikut adalah interpretasi nilai GoF: 0 – 0,25 menunjukkan GoF kecil, 0,26 – 0,35 menunjukkan GoF sedang, dan 0,36 – 1 menunjukkan GoF tinggi. Nilai rata-rata AVE dan *adjusted R-Square* disajikan dalam Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil Nilai AVE

Variabel	<i>Adjusted R-square</i>	AVE
Keandalan (K)		0,701
Daya Tanggap (DT)		0,708
Jaminan (J)		0,722
Empati (EM)		0,739
Bukti Fisik (BF)		0,720
Fleksibilitas (FB)		0,734
Harga (H)	0,637	0,718
Rata-Rata	0,637	0,720

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berikut adalah perhitungan nilai GoF:

$$\begin{aligned}\text{GoF} &= \sqrt{AVE \times R^2} \\ &= \sqrt{0,720 \times 0,637} \\ &= 0,68\end{aligned}$$

Dengan nilai GoF sebesar 0,68 yang diperoleh dari perhitungan, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki *goodness of fit* yang tinggi dan menjelaskan bahwa penelitian ini telah menggunakan model yang tepat dan sesuai.

4.5.3 Uji *PLS Predict*

PLS predict merupakan metode untuk memvalidasi model PLS yang dibangun mempunyai kekuatan prediksi yang baik (*predictive power*). Untuk mengetahui hasil uji *PLS Predict* yaitu dengan cara membandingkan algoritma PLS atau model PLS dengan algoritma regresi linier atau model LM, jika nilai RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM dapat dikatakan model PLS mempunyai prediksi baik. Tabel 4.17 memaparkan hasil *PLS Predict* dalam penelitian ini.

Tabel 4.17 Hasil *PLS Predict*

Item	PLS_RMSE	PLS_MAE	LM_RMSE	LM_MAE
KJKP1	0,876	0,608	0.891	0.607
KJKP2	1,016	0,646	1.025	0.667
KJKP3	1,084	0,689	1.106	0.738
KJKP4	0,922	0,629	0.946	0.647

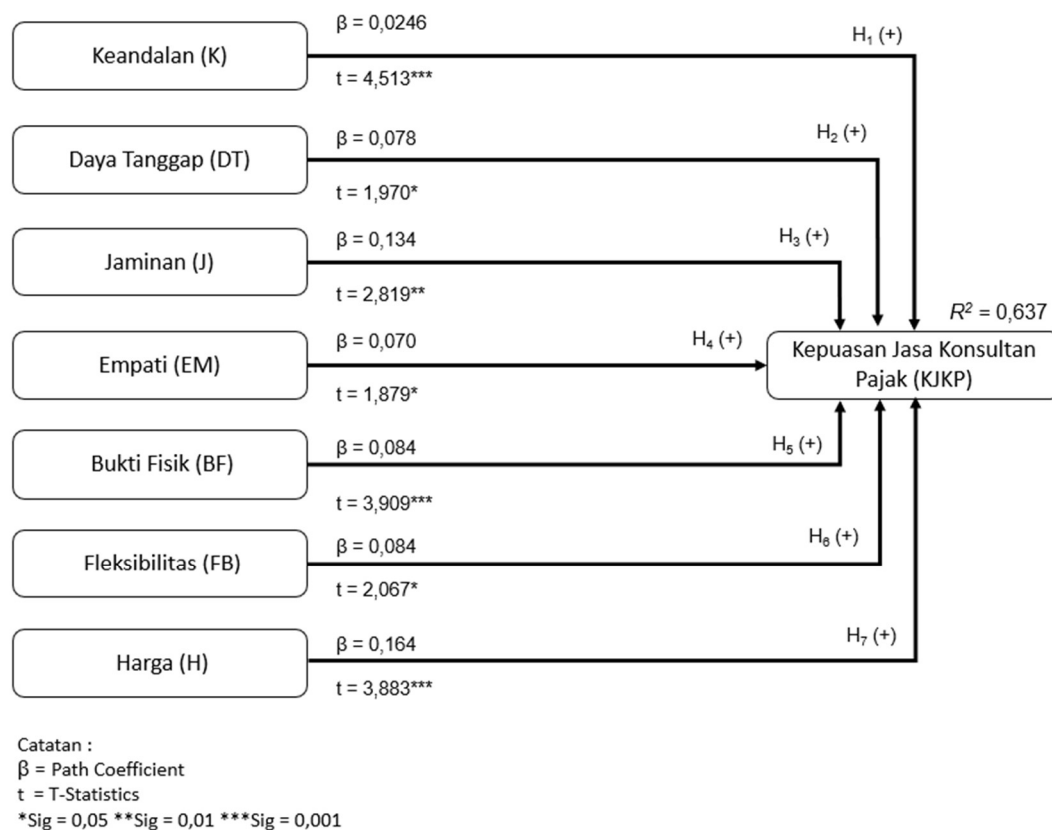
Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil *PLS predict* Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan item pengukuran variabel dependen, seluruh RMSE dan MAE pada model PLS lebih rendah dari model LM. Maka dapat disimpulkan model PLS pada penelitian ini memiliki kekuatan prediksi tinggi.

4.5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang diajukan didukung atau tidak didukung dengan melihat perbandingan antara tingkat signifikansi (α) dan nilai *p-value* yang didapatkan. Nilai α yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,1%, 1%, dan 5%. Ketika nilai *p-value* kurang dari 0,1%, 1% dan 5% maka

hipotesis didukung, yang berarti ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, ketika nilai *p-value* melebihi atau sama dengan 5%, maka hipotesis tidak didukung, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Gambar 4.1 menunjukkan gambar hasil evaluasi *inner model* dan Tabel 4.18 menunjukkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 4.1 Evaluasi Gambar *Inner Model*

Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Path Coefficient	T-Statistic	P-Value	Keterangan
H ₁	K → KJKP	0,246	4,513	0,000***	Didukung
H ₂	DT → KJKP	0,078	1,970	0,025*	Didukung
H ₃	J → KJKP	0,134	2,819	0,003**	Didukung
H ₄	EM → KJKP	0,070	1,879	0,030*	Didukung
H ₅	BF → KJKP	0,189	3,909	0,000***	Didukung
H ₆	FB → KJKP	0,084	2,067	0,020*	Didukung
H ₇	H → KJKP	0,164	3,883	0,000***	Didukung

Signifikansi (α): * < 0,05; ** < 0,01; *** < 0,001

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hipotesis pertama (H₁) menunjukkan nilai *path coefficient* yang didapatkan sebesar 0,264, nilai *t-statistic* 4,513 > 3,1157 dan nilai *p-value* 0,000 < 0,001 yang berarti keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsultan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat keandalan yang diberikan oleh jasa konsultan pajak maka semakin puas wajib pajak UMKM dalam menggunakan jasa konsultan pajak dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis pertama (H₁) didukung**.

Hipotesis kedua (H₂) menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,078, nilai *t-statistics* 1,970 > 1,6946, nilai *p-value* sebesar 0,025 < 0,05 yang berarti daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan konsultan pajak, semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak umkm dalam menggunakan jasa konsultan pajak dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis kedua (H₂) didukung**.

Hipotesis ketiga (H₃) menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,134, nilai *t-statistic* 2,819 > 2,339 dan nilai *p-value* sebesar 0,003 < 0,01 yang berarti jaminan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Dapat diartikan bahwa konsultan pajak yang dapat memberikan jaminan bahwa permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan baik akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan terhadap jasa konsultan pajak dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis ketiga (H₃) didukung.**

Hipotesis keempat (H₄) menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,70, nilai *t-statistics* $1,879 > 1,6496$ dan nilai *p-value* sebesar $0,030 < 0,05$ yang berarti empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan oleh konsultan pajak dalam memahami kebutuhan dan memberikan perhatian individual kepada klien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan klien terhadap konsultan pajak yang digunakan, berdasarkan temuan ini maka **hipotesis keempat (H₄) didukung.**

Hipotesis kelima (H₅) menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,189, nilai *t-statistics* $3,909 > 3,1157$ dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,001$ yang berarti bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Hal ini dapat diartikan semakin tinggi kualitas bukti fisik dan memadai yang dimiliki konsultan pajak, semakin tinggi wajib pajak umkm merasa puas atas jasa konsultan pajak yang digunakan dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis kelima (H₅) didukung.**

Hipotesis keenam (H₆) menunjukkan nilai *path coefficient* yang didapatkan sebesar 0,084, nilai *t-statistic* $2,067 > 1,6496$ dan nilai *p-value* sebesar $0,020 < 0,05$ yang berarti fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa

konsultan pajak. Hal ini dapat diartikan konsultan pajak yang memiliki fleksibilitas dalam pemberian layanan terbukti meningkatkan kepuasan wajib pajak UMKM dalam penggunaan jasa konsultan pajak dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis keenam (H₆) didukung.**

Hipotesis ketujuh (H₇) menunjukkan nilai *path coefficient* yang didapatkan sebesar 0,164, nilai *t-statistics* $3,883 > 3,1157$ dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,001$ yang berarti harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsultan pajak. Hal ini dapat diartikan wajib pajak UMKM terbukti merasa puas terhadap harga yang harus dibayarkan dalam penggunaan jasa konsultan pajak dan berdasarkan temuan ini maka **hipotesis ketujuh (H₇) didukung.**

4.6 Pembahasan

4.6.1 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Keandalan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak, karena berdasarkan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel keandalan. Terlihat bahwa wajib pajak UMKM merasa puas terhadap jasa konsultan pajak yang digunakan karena terbukti memberikan pelayanan yang baik dan sesuai yang dijanjikan di awal pertemuan, dapat menangani permasalahan yang dihadapi secara andal dan terbukti selalu membuat pencatatan atau arsip atas konsultasi yang berlangsung dengan klien. Sebagai konsultan pajak profesional kompeten, harus dapat diandalkan dalam mengatasi permasalahan pajak yang dihadapi klien secara konsisten, akurat dan tepat waktu yang berakibat klien menjadi puas atas jasa yang

digunakan, dapat berpotensi menjadi klien tetap, merekomendasikan ke pihak lainnya yang juga memiliki masalah perpajakan dan dapat meningkatkan reputasi konsultan pajak yang digunakan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Solichin *et al.* (2019), Twum dan Peprah (2020), Gosal dan Utami (2020), Bungatang dan Reynel (2021), Lubis *et al.* (2021), Mustikasari *et al.* (2023), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan tidak sejalan dengan penelitian Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) yang menunjukkan keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, pentingnya untuk meningkatkan keandalan layanan terhadap klien dengan memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan konsisten kemudian membangun prosedur yang kuat, dan menjaga integritas dan profesionalisme. Konsultan pajak yang kompeten juga menciptakan reputasi positif yang nantinya secara alami menarik perhatian klien baru dan mendorong pertumbuhan bisnis. Bagi wajib pajak UMKM, penting untuk memilih konsultan pajak yang andal yang dapat membantu proses perpajakan UMKM yang dimiliki. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), memberikan wawasan untuk mendorong keandalan konsultan pajak melalui standar, pelatihan, dan sertifikasi karena dengan konsultan pajak terbukti andal. DJP dapat menodorong kepatuhan pajak dan meningkatkan penerimaan negara.

4.6.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Daya tanggap dalam konteks jasa konsultan pajak merujuk pada kemampuan konsultan untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan pertanyaan klien. Dalam penelitian ini, terbukti bahwa klien yang merasakan daya tanggap yang tinggi dari konsultan pajak cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas layanan adalah responsivitas. Berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, terlihat bahwa konsultan pajak yang pernah digunakan wajib pajak UMKM dikatakan sigap, kompeten, selalu bersedia membantu setiap permasalahan perpajakan yang dihadapi dan hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dialami dalam penggunaan jasa konsultan pajak.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah, 2020, Anthony dan John (2022), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Suryantara dan Setyawan (2023 dan Mustikasari *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian Lubis *et al.* (2021), Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian Bungatang dan Reynel (2021) yang menunjukkan daya tanggap berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, sebaiknya konsultan pajak meningkatkan kualitas layanan dalam aspek daya tanggap seperti halnya responsif terhadap pertanyaan dan kebutuhan klien, karena telah terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien. Bagi wajib pajak UMKM, disarankan untuk memilih konsultan pajak yang menunjukkan komitmen tinggi terhadap pelayanan, terutama dalam hal daya tanggap agar mendapatkan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kerjasama dengan konsultan pajak, guna menciptakan lingkungan yang mendukung pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak.

4.6.3 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Jaminan terbukti mempengaruhi kepuasan wajib pajak UMKM terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, melihat indikator yang digunakan untuk mengukur variabel jaminan, dapat terlihat bahwa wajib pajak UMKM merasa puas atas jaminan yang diberikan konsultan pajak seperti halnya wajib pajak UMKM dapat merasakan bahwa jasa konsultan pajak yang digunakan terbukti kompeten dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai perpajakan yang kompleks dalam memberikan solusi permasalahan pajak yang sedang dihadapi (Simanjuntak *et al.*, 2022). Tidak hanya itu wajib pajak UMKM sebagai klien juga merasa puas dengan sikap profesional yang dimiliki oleh konsultan pajak menghadapi berbagai klien yang memiliki permasalahan perpajakan yang bervariasi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah (2020), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Suyono *et al.* (2022) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Lubis *et al.* (2021) dan Rohmawati dan Yanto (2022) yang menunjukkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, penelitian ini juga bertolak belakang dengan penelitian Bungatang dan Reynel (2021) yang menunjukkan jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, disarankan berfokus lebih dalam peningkatan beberapa aspek seperti halnya kompetensi, kesopanan maupun pengetahuan mengenai perpajakan yang terus mengalami perubahan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan rasa puas pengguna jasa terhadap kualitas jasa yang diberikan kepada klien. Bagi wajib pajak UMKM, jaminan dari konsultan pajak memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam pengelolaan pajak. Lebih berfokus pada kegiatan inti bisnis tanpa harus khawatir tentang kepatuhan pajak. Dengan layanan yang dapat diandalkan, UMKM juga dapat mengurangi risiko terkena sanksi atau penalti dari otoritas pajak, yang berpotensi merugikan bisnis secara finansial dan operasional. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, memberikan wawasan bahwa konsultan pajak yang kompeten dan terjamin cenderung memastikan bahwa klien mematuhi peraturan perpajakan dengan baik, sehingga mempermudah pengawasan dan pengendalian oleh otoritas pajak.

4.6.4 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Berdasarkan dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel empati dan jawaban responden terhadap indikator, membuktikan bahwa konsultan pajak yang pernah digunakan wajib pajak UMKM terbukti memberikan perhatian yang lebih terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh klien. Hal ini menunjukkan Empati dalam konteks SERVQUAL berperan penting dalam meningkatkan kepuasan jasa konsultan pajak karena kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta kekhawatiran klien, menciptakan rasa kepercayaan klien terhadap konsultan pajak. Ketika konsultan pajak menunjukkan empati, klien atau wajib pajak UMKM merasa dihargai dan diperhatikan, hal ini dapat mengurangi rasa kecemasan yang dialami terkait permasalahan perpajakan yang sedang dihadapi. Terlebih lagi jika konsultan pajak dapat memberikan solusi yang tepat dan relevan, dan hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atas layanan konsultan pajak yang digunakan oleh wajib pajak UMKM.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Solichin *et al.* (2019), Twum dan Peprah (2020), Bungatang dan Reynel (2021), Anthony dan John (2022), Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Mustikasari *et al.* (2023) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian bertolak belakang dengan penelitian Lubis *et al.* (2021), Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, disarankan untuk mempratikkan pendekatan yang lebih berempati dalam berurusan dengan klien untuk lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran wajib pajak. Hal ini dapat membantu mengembangkan hubungan yang lebih baik dengan klien, yang berujung pada kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi. Bagi wajib pajak UMKM, disarankan untuk menggunakan jasa konsultan pajak yang dapat menunjukkan empati, sehingga membuat pengalaman manajemen pajak lebih sesuai dengan kebutuhan khusus operasi bisnis. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, perlu meningkatkan kebijakan dan hubungan dengan wajib pajak melalui sikap empati dalam hal memahami masalah yang menghambat kemampuan untuk memenuhi kewajiban pajak. Penciptaan lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.6.5 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Berdasarkan dari indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel bukti fisik, wajib pajak UMKM sebagai klien yang menggunakan jasa konsultan pajak terbukti merasa puas dengan layanan konsultan pajak yang menggunakan metode dan alat yang terkini dalam efisiensi proses konsultasi, memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman ketika adanya pertemuan secara *offline* antar kedua belah pihak, mempunyai kontak informasi yang jelas yang mudah untuk dihubungi atau diakses ketika memiliki urgensi untuk berkonsultasi serta wajib pajak UMKM mengapresiasi terhadap adanya berkas/dokumen hasil konsultasi yang dapat diberikan di setiap pertemuan konsultasi.

Hasil ini sejalan dengan dengan penelitian Solichin *et al.* (2019), Gosal dan Utami (2020), Twum dan Peprah (2020), Anthony dan John, 2022, Setiono dan Hidayat (2022), Simanjuntak *et al.* (2022), Lestari *et al.* (2023), Mustikasari *et al.* (2023) dan Suryantara dan Setyawan (2023) yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Lubis *et al.* (2021), Rohmawati dan Yanto (2022) dan Suyono *et al.* (2022) yang menunjukkan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Juga, bertolak belakang dengan penelitian Bungatang dan Reynel (2021) yang menunjukkan bukti fisik berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, bukti fisik seperti halnya fasilitas, penggunaan peralatan terkini, kontak informasi yang mudah dihubungi dan ketersediaan dokumen hasil pertemuan konsultasi telah terbukti dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan klien. Oleh karena itu, konsultan pajak dapat memperhatikan aspek-aspek tersebut untuk menjaga kepuasan klien sembari terus meningkatkan kualitas layanan bisnis. Bagi wajib pajak UMKM, disarankan memilih konsultan pajak yang terbukti memberikan konsultan pajak yang memiliki bukti fisik atau fasilitas yang memadai yang menunjang proses konsultasi yang terjadi antara dua belah pihak. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, dapat mempertimbangkan untuk mendorong standar tertentu dalam hal bukti fisik yang harus dipenuhi oleh konsultan pajak.

4.6.6 Pengaruh Fleksibilitas terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini, wajib pajak UMKM merasa puas terhadap penggunaan konsultan pajak yang memiliki fleksibilitas dalam memberikan layanan jasa kepada klien. Konsultan pajak tentu juga merupakan bisnis yang mempunyai kompetisi pasar yang membuat konsultan pajak harus mempunyai senjata atau keunggulan yang berbeda dari kompetitor lainnya. Salah satunya yaitu memberikan opsi kepada klien untuk berkonsultasi secara *online* tanpa harus datang ke kantor atau bertemu secara langsung antara kedua belah pihak. Pelayanan secara *online* merupakan salah bentuk fleksibilitas yang sekiranya sudah dilakukan oleh konsultan pajak di zaman era teknologi saat ini. Tidak hanya itu terdapatnya juga opsi metode pembayaran yang fleksibel juga merupakan salah satu bentuk fleksibilitas yang terbukti wajib pajak UMKM suka pada jasa konsultan pajak yang digunakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Gosal & Utami, 2020) yang menunjukkan bahwa fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, perlu memasukkan elemen fleksibilitas dalam menjalankan bisnis dengan salah satunya memantau perkembangan teknologi yang dapat membantu pekerjaan konsultan pajak dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan terhadap klien yang dimiliki sembari meningkatkan reputasi bisnis secara positif berdasarkan klien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Bagi wajib pajak UMKM, perlu memilih konsultan pajak yang terbukti fleksibel beradaptasi dengan keadaan karena dengan adanya fleksibilitas, wajib pajak UMKM merasa lebih terbantu dalam mengelola urusan pajak tanpa terganggu oleh prosedur yang kaku atau

batasan waktu yang tidak sesuai dengan kebutuhan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, mendorong konsultan pajak untuk lebih fleksibel dalam memberikan layanan, terutama pada sektor UMKM yang memiliki kebutuhan dan situasi yang beragam karena dengan fleksibilitas yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak wajib pajak UMKM.

4.6.7 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Jasa Konsultan Pajak

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel harga, wajib pajak UMKM terbukti merasa puas harga yang dikeluarkan atas penggunaan jasa konsultan pajak. Hal ini tidak sejalan dengan pernyataan Eliezer (2023) bahwa konsultan pajak terbilang mahal di negara Indonesia, terbukti bahwa wajib pajak UMKM menggunakan konsultan pajak karena harga yang terjangkau dan menerima pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayarkan. Hal ini didukung oleh pernyataan Yunita dan Rakhman (2022) bahwa harga merupakan hal yang penting dalam penentuan kepuasan pelanggan. Tidak hanya itu, konsultan pajak di Indonesia juga mempunyai strategi tersendiri untuk menarik para calon klien dengan memberikan penawaran harga yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Yunita dan Rakhman (2022) dan Dhita *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil ini bertolak belakang dengan penelitian Lestari *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Implikasi bagi konsultan pajak, perlu untuk memastikan bahwa harga dan kualitas jasa yang diberikan kepada klien harus seimbang. Harga merupakan hal yang sensitif dan harus dikontrol dengan baik, karena jika klien mendapatkan hasil pelayanan yang tidak setimpal dengan nilai uang yang dikeluarkan saat menggunakan jasa layanan konsultan pajak. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan membuat klien berpikir kembali untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Bagi wajib pajak UMKM, perlu memilih konsultan yang menawarkan harga sesuai dengan layanan yang diberikan supaya dapat mengoptimalkan pengeluaran. Disarankan juga melakukan perbandingan antara beberapa konsultan pajak untuk menemukan yang memberikan hasil yang terbaik, dengan mempertimbangkan harga, kualitas layanan, dan pengalaman konsultan. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, dapat memberikan dukungan dengan membuat regulasi mengenai biaya yang harus dibayarkan dalam penggunaan layanan konsultan pajak dan memberikan standar kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh pihak konsultan pajak sesuai dengan regulasi biaya yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas dan harga terhadap kepuasan jasa konsultan pajak. Responden dalam penelitian ini berjumlah 330 orang yang merupakan wajib pajak UMKM di Indonesia yang pernah menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
2. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
4. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
5. Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
6. Fleksibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.
7. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jasa konsultan pajak.

5.2 Kontribusi dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Kontribusi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka kontribusi yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan memperkaya model penelitian kepuasan pelanggan dengan mengintegrasikan konsep *marketing mix* dan variabel diluar dimensi *service quality* seperti fleksibilitas dan harga.
2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan menambah referensi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan terutama dalam konteks perpajakan.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Adapun implikasi yang dapat dikemukakan terhadap berbagai pihak seperti:

1. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan wawasan terhadap konsultan pajak yang ada di Indonesia mengenai kepuasan jasa konsultan pajak berdasarkan persepsi wajib pajak UMKM. Terbukti tidak hanya wajib pajak orang pribadi maupun badan yang dapat menjadi calon klien yang membutuhkan pertolongan konsultan pajak, wajib pajak UMKM juga membutuhkan bantuan konsultan pajak dalam perpajakan. Konsultan pajak juga dapat memperhatikan faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, fleksibilitas, dan harga dalam strategi bisnis karena terbukti hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan klien.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dorongan kesadaran terhadap wajib pajak UMKM yang masih ragu dalam menggunakan konsultan pajak untuk berkonsultasi mengenai perpajakan dan sebagai acuan untuk mencari konsultan pajak yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), karena konsultan pajak turut berkontribusi dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak UMKM yang menghadapi masalah perpajakan. DJP disarankan untuk mendukung upaya konsultan pajak karena dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM yang selama ini terbukti menghadapi tantangan dalam memahami perpajakan yang kompleks dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai wajib pajak.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

5.3.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan penelitian, seperti halnya:

1. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan instrumen penelitian kuesioner tertutup dengan pernyataan yang sudah ditetapkan sejak awal oleh peneliti dan skala likert.
2. Penelitian ini masih belum memisahkan responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi UMKM dan wajib pajak badan UMKM.

5.3.2 Saran penelitian

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan kuesioner bersifat terbuka dan wawancara untuk mengetahui pemahaman, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman responden dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Dalam penggunaan kuesioner, diharapkan mencakup pilihan bahwa responden merupakan wajib pajak orang pribadi UMKM atau wajib pajak badan UMKM, untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam.
3. Dalam menentukan sampel yang akan digunakan, disarankan untuk berfokus hanya kepada orang pribadi UMKM atau wajib pajak badan UMKM.
4. Diharapkan, penelitian selanjutnya dapat mengeksplor variabel independen lainnya di luar variabel independen yang telah digunakan dalam penelitian ini seperti halnya *business image*, dan *service recovery*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agas, Y. (2023). Persepsi, Motivasi dan Pengetahuan perpajakan Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Sebagai Konsultan Pajak. *Jurnal Literasi Akuntansi*, 3(1): 1–9.
- Anastasya, A. (2023). *Data UMKM, Jumlah dan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia*. UKMIndonesia.ID. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/data-umkm-jumlah-dan-pertumbuhan-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-di-indonesia>
- Anthony, N., & John, N. (2022). Service Operations Quality Management and Tax Client Satisfaction in Financial Consulting Firms. *DiamondBridge Economics and Business Journal*, 2(3): 47–55.
- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2): 107–118.
- Chandra, T., Wijaya, E., Suryadiningrat, A., Chandra, S., Chandra, J., Indonesia, P., Dumai, P., & Office, T. (2023). Corporate Taxpayer Satisfaction and Compliance Analysis at Pratama Dumai Tax Office: Review of the Service System. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(2): 429–442.
- Dhita, S., Mukson, M., & Setiadi, A. (2022). Pengaruh Marketing Mix 7P terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Olahan Kopi Espresso di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 6(1): 175–188.
- Eliezer, K. (2023). *Dicari Banyak Konsultan*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/dicari-banyak-konsultan-pajak-kardo-eliezer/?originalSubdomain=id>
- Fauzy, A. (2019). *Metode Sampling* (A. Canty (ed.); Kedua). Universitas Terbuka.
- Ghozali, I. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris edisi 2. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*, 1–290.
- Gosal, G. G., & Utami, C. W. (2020). The Effect of Service Quality Dimension on Taxpayers' Satisfaction (Study at Howard Tax Consultant). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(3): 62.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning, EMEA.
- Handayani, R. (2023). *Pajak UMKM 2023: Definisi dan Tarif*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/pajak/pajak-umkm-2023-definisi-dan-tarif/>

- Hendrayani, E., Sitinjak, W., Kusuma, G. P. E., Yani, D. A., Yasa, N. N. K., Chandrayanti, T., Wisataone, V., Wardhana, A., Sinaga, R., & Hilal, N. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)* (Hartini (ed.); 1st ed.). Media Sains Indonesia.
- Intan, N. (2021). *DJP: Minim Sosialisasi, Penerimaan Pajak Sektor UMKM Rendah*. REPUBLIK. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rlsevl383/djp-minim-sosialisasi-penerimaan-pajak-sektor-umkm-rendah>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Lahtinen, V., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2020). Long live the marketing mix. Testing the effectiveness of the commercial marketing mix in a social marketing context. *Journal of Social Marketing*, 10(3): 357–375.
- Lathifa, D. (2024). *Pajak UMKM/UKM: Apa Saja Pajak yang Harus Dibayarkan?* OnlinePajak. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajakpay/pajak-ukm-umkm-apa-saja-pajak-yang-harus-dibayarkan>.
- Lestari, D. A., Suyono, Rusilawati, E., Kudri, W. M., & Renaldo, N. (2023). Marketing Mix on Customer Satisfaction at the Tax Consulting Office Dr. Sudarno, S.Pd., M.M., BKP and Colleagues Pekanbaru. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(3): 198–213.
- Lily, S. (2021). *Mengapa UMKM membutuhkan Bantuan dari Konsultan Pajak?* Hadi & Partners (Tax & Managements Consultant). <https://www.hadi.co.id/resources/mengapa-umkm-membutuhkan-bantuan-dari-konsultan-pajak>
- Lubis, B. L. R. A., Ginting, R., Novalinda, C., & Girsang, E. (2021). Analysis of Factors Affecting the Quality of Service Toward Inpatient Patient Satisfaction BPJS DIRSU Bandung. *International Journal of Management and Humanities*, 5(5): 14–17.
- Mochammad, R. I. B. (2023). *Manajemen Pemasaran (Marketing Mix dan Loyalitas)* (Lisnawati (ed.)). Penerbit Amerta Media.
- Muhson, A. (2022). Analisis Statistik Dengan SmartPLS. In *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Kirana, L. C., & Shafwan, A. Z. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(2): 14.
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1): 49–58.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-

- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 21–40.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, 32(3): 39–49.
- Peraturan Pemerintah RI. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah* (pp. 1–121).
- Peraturan Pemerintah RI. (2022). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan Di Bidang Pajak Penghasilan* (p. 118).
- PMK. (2014). *Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak*.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Wijonarko (ed.)). Lentara Ilmu Madani.
- Rohmawati, R., & Yanto, Y. (2022). Analysis of Taxpayer Satisfaction Affected by Service Quality. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(2): 113–124.
- Saputro, P. A., Irman, M., & Panjaitan, H. P. (2022). Quality of Socialization, Services, and Electronic Services on Taxpayer Satisfaction and Taxpayer Compliance at Kantor Pelayanan Pajak Madya Pekanbaru. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(3): 287–301.
- Satria. (2024). *Jasa Konsultan Pajak untuk UMKM Beserta Manfaatnya*. House of Tax. <https://houseoftax.co.id/jasa-konsultan-pajak-untuk-umkm/>
- Segara, T., & Sukarman, A. (2021). *Buku Pintar Finansial: Pengelolaan Keuangan untu* (1st ed.). Otoritas Jasa Keuangan.
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9): 330–341.
- Setyaningsih, E. D., & Harsono, M. (2021). Perilaku UMKM Terhadap Pelaksanaan Pemungutan Pajak UMKM Dengan Menggunakan Self Assessment System. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1): 51–55.
- Sia, V. (2022). *Jasa Konsultan Pajak: Layanan, Tarif, dan Tips Memilihnya*. Mekari Jurnal. <https://www.jurnal.id/id/blog/jasa-konsultan-pajak-layanan-tarif-dan-tips-memilihnya/>

- Simanjuntak, S. N. M., Rismayani, & Gultom, P. (2022). Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction at the Pertama Tax Service Office, Medan Timur. *Cross-Border Journal of Business Management*, 2(1): 27–37.
- Solichin, M., Rasyidi, & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2): 38–47.
- Suryantara, I. G., & Setyawan, I. G. M. (2023). Mengukur Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Layanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. *INFO ARTHA*, 7(1): 51–57.
- Susanto, H., Suryani, N., & Septiowati, R. (2020). The Influence of Education Level and Understanding of Tax Payment Mechanism on the Taxpayer Compliance in the MSME of South Jakarta – DKI Jakarta. *2nd International Seminar on Business, Economics, Social Science and Technology (ISBEST 2019)*, 143.
- Suyono, Firnando, F., Yuliendi, R. R., Sudarno, & Putri, N. Y. (2022). The Effect of Quality Service on Client Satisfaction and Loyalty in Tax and Management Consultant Office. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1): 213–228.
- Tjiptono & Chandra, F. (2020). Service, Quality dan Satisfaction. In *Chandra, G* (4th ed.). ANDI.
- Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(10): 169–181.
- Yunita, & Rakhman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Konsultan Pajak Lys. *GEMA EKONOMI*, 11(2): 758–776.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery Service Quality. *Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality*, 52(2): 35–48.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya **Hardi Juliawan**, mahasiswa Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian sebagai pemenuhan Tugas Akhir Tesis. Adapun tujuan utama dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui **‘Determinan Kepuasan Wajib Pajak Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak’**.

Kuesioner ini terdiri dari sembilan bagian, dengan bagian awal mencakup rincian demografis, dan bagian selanjutnya (dua sampai sembilan) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak UMKM terkait dengan penggunaan jasa konsultan pajak.

Perlu diingat bahwa kuesioner ini bersifat sukarela dan tanpa identitas, maka dari itu Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuesioner dengan apa adanya, karena tidak ada jawaban yang benar ataupun salah dalam pengisian kuesioner ini dan semua data dan informasi yang ada hanya diperlukan atau digunakan untuk kepentingan akademis saja.

Maka dari itu, saya sangat berterima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dapat meluangkan waktu sekitar 10 - 15 menit untuk mengisi kuesioner ini. Jika ada pertanyaan terkait dengan kuesioner ini, anda dapat menghubungi saya melalui email : 22919011@students.uui.ac.id.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pada bagian pertama di bawah ini, mohon tunjukkan pilihan Anda dengan memberi tanda centang (✓) untuk jawaban yang paling sesuai menurut anda pada (□) atau pada tempat yang telah disediakan.

Bagian 1: Informasi Demografi

1. Pernah menggunakan jasa konsultan pajak?
☐ Ya ☐ Tidak
2. Jika Iya, berapa kali telah menggunakan Jasa Konsultan Pajak?
☐ 1 – 2 kali ☐ 3 – 4 kali ☐ ≥ 5 kali
3. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
4. Usia :
☐ ≤ 20 tahun ☐ 31 – 40 tahun ☐ 50 – 60 tahun
☐ 21 – 30 tahun ☐ 41 – 50 tahun ☐ $60 \geq$ tahun
5. Apakah pendidikan terakhir anda ?
☐ SMA sederajat ☐ S-1 Sederajat ☐ S-3 Sederajat
☐ D-3 Sederajat ☐ S-2 Sederajat
6. Kriteria Usaha UMKM anda ?
☐ Usaha Mikro dengan omset penjualan maksimal Rp. 2 miliar per tahun.
☐ Usaha Kecil dengan omset penjualan lebih dari Rp. 2 miliar sampai Rp. 15 miliar.
☐ Usaha Menengah dengan omset penjualan lebih dari Rp. 15 miliar sampai Rp. 50 miliar.
7. Apa jenis usaha anda ?
☐ Usaha Kuliner ☐ Usaha Otomotif ☐ Usaha Industri
☐ Usaha Dagang ☐ Usaha Jasa ☐ Usaha lain-lain

Silahkan jawab pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan memberi tanda cek (✓) pada tempat yang tersedia (□) untuk jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

Untuk menjawab bagian 2 – 9 silahkan menggunakan skala sebagai berikut:

1	2	3	4	5	6
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Silahkan menggunakan skala diatas, terhadap sejauh mana anda setuju atas pernyataan-pernyataan dibawah ini.

Bagian 2: Keandalan (K)

Keandalan		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, handal dalam menangani permasalahan yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan baik sejak awal pertemuan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, memelihara pencatatan, bebas kesalahan dan memberikan pelayanan tepat waktu.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 3: Daya Tanggap (DT)

Daya Tanggap		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan segera membuat skedul kapan konsultasi akan dilakukan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan pelayanan dengan cepat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan bersedia membantu setiap permasalahan perpajakan yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, sigap menanggapi setiap permintaan atau permasalahan yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 4: Jaminan (J)

Jaminan		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mampu menanamkan rasa kepercayaan terhadap klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan jaminan atas solusi permasalahan pajak yang dihadapi klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang selalu konsisten dan bersikap sopan santun kepada klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki karyawan yang mempunyai pengetahuan yang luas dan kompeten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 5: Empati (EM)

Empati		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan konsultasi personal dan mengakomodasi kebutuhan spesifik klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memperhatikan permasalahan pajak yang dihadapi klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan sikap yang ramah terhadap klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan bantuan yang efektif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 6: Bukti Fisik (BF)

Bukti Fisik		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan, dalam memberikan pelayanannya menggunakan metode dan alat yang terkini.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki fasilitas infrastruktur yang memadai dalam mendukung layanan jasa konsultan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memiliki kontak informasi yang mudah dihubungi atau diakses.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan menyediakan berkas/dokumen hasil konsultasi setiap pertemuan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 7: Fleksibilitas (FB)

Fleksibilitas		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan di luar jam kerja.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memfasilitasi pelayanan secara <i>online</i> .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi pilihan metode pembayaran yang fleksibel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi pilihan lokasi tempat diskusi layanan jasa konsultan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 8: Harga (H)

Harga		1	2	3	4	5	6
1	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan harga terjangkau.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan kualitas pelayanan, sesuai dengan harga dibayarkan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan penawaran harga sesuai dengan kebutuhan klien.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Jasa konsultan pajak yang pernah digunakan memberikan opsi harga yang bisa disesuaikan dengan tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Bagian 9: Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)

Kepuasan Jasa Konsultan Pajak		1	2	3	4	5	6
1	Saya merasa puas terhadap kinerja konsultan pajak dalam membantu permasalahan perpajakan yang dihadapi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saya akan menggunakan kembali jasa konsultan pajak yang pernah digunakan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	Saya akan merekomendasikan kepada mitra UMKM lainnya, ketika mereka memiliki masalah perpajakan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Saya merasa konsultan pajak membantu dalam meningkatkan kemampuan saya dalam mengelola pajak.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Responden

Keandalan (K), Daya Tanggap (DT) dan Jaminan (J)

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
1	6	5	1	3	4	5	5	4	4	4	5	5
2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
3	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5
4	2	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
6	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
7	6	2	3	3	5	4	2	2	5	6	5	6
8	2	6	1	4	6	5	6	5	5	6	6	6
9	6	6	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5
10	1	3	2	2	5	5	4	4	5	6	6	3
11	5	5	5	5	6	1	6	2	5	5	6	5
12	1	1	1	1	2	1	1	2	6	1	6	4
13	6	6	5	5	5	6	6	6	5	1	2	1
14	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
15	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
16	2	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
18	5	4	4	5	4	5	4	5	1	1	4	4
19	6	6	6	5	2	3	4	2	2	1	3	5
20	1	1	1	1	3	2	5	5	2	2	2	2

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
21	5	6	3	6	1	2	2	1	2	2	6	3
22	2	3	4	6	5	5	2	1	5	6	6	5
23	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2
24	5	4	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1
25	3	5	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4
26	1	1	1	2	6	2	6	1	1	2	2	2
27	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
28	3	1	1	6	6	6	5	5	5	6	5	5
29	4	6	1	2	4	4	4	5	4	4	4	5
30	5	5	3	2	5	5	5	4	5	4	5	4
31	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
34	6	5	6	5	6	4	4	6	6	6	6	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
37	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	6	6	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4
40	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
42	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6
43	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
44	6	5	5	4	5	6	5	5	5	6	6	6
45	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	1	6	2	3	6	6	6	6
48	4	2	2	6	5	4	5	5	5	5	5	5
49	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5
50	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5
51	6	1	5	6	5	5	6	6	5	5	6	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1
54	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5
55	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	1	1
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
59	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5
60	5	1	3	6	4	4	5	4	5	4	4	5
61	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6
62	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	2	6
63	6	3	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6
64	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5
65	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5
66	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
67	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
70	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5
71	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
72	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
75	6	6	5	5	6	5	6	5	2	5	6	5
76	5	5	5	5	2	6	3	6	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	4
79	6	6	4	6	4	6	3	3	6	6	6	6
80	2	6	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	4	5	5	6	2	6	4	5	5	4	5
83	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6
84	4	4	6	4	6	6	4	4	6	3	4	2
85	6	6	4	4	4	6	4	6	6	4	4	4
86	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
87	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
88	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6
89	6	6	6	4	6	4	6	4	6	4	4	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
90	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6
91	5	5	5	6	6	5	6	6	1	1	5	5
92	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6
93	3	3	6	2	2	1	1	1	1	2	1	1
94	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4
95	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5
96	5	5	4	4	5	4	5	4	2	5	4	2
97	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6
101	4	4	5	4	5	5	4	5	6	3	1	3
102	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
103	4	5	5	5	1	5	3	4	5	5	5	4
104	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3
105	4	4	6	6	4	6	4	6	4	4	6	6
106	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	6	4	4	1	4	2	4	4	6	4	6
109	5	5	5	6	6	6	5	5	3	5	6	4
110	5	1	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4
111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
113	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
114	4	2	1	2	4	6	6	4	6	4	6	6
115	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
116	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
117	6	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
118	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6
119	4	3	3	4	3	4	4	4	6	6	1	1
120	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
121	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
122	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
123	6	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
124	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6
125	1	1	1	2	2	1	2	2	1	6	6	1
126	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
127	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
130	6	6	6	6	2	6	2	2	6	6	6	6
131	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6
132	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
133	5	1	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6
134	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
135	4	6	6	4	6	4	6	4	4	6	4	4

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
136	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
138	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
139	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
140	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6
141	3	4	3	4	1	6	5	6	4	3	3	4
142	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
143	5	5	5	5	5	5	6	1	5	5	4	4
144	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5
145	6	6	3	1	5	5	5	6	6	5	5	5
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6
148	6	6	4	4	2	6	4	1	4	6	6	6
149	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6
150	6	6	6	6	6	6	6	6	1	2	3	6
151	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6
152	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
153	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
154	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
156	6	5	6	6	2	4	3	1	6	6	6	5
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
159	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	5	5	6	6	6	5	5	5	1	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	6
162	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
163	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5
164	5	5	6	6	4	5	3	4	6	5	5	6
165	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5
166	6	6	6	6	6	6	6	6	3	2	1	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
169	5	6	6	5	6	5	5	5	3	5	4	6
170	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
171	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	3	6	3	2	4	4	5	5	4	4	5	4
174	5	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4
175	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
176	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
177	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6
178	1	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
179	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5
180	2	1	1	2	2	1	1	1	2	6	5	1
181	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
182	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
183	5	3	2	6	5	5	5	5	5	6	5	6
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5
186	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
187	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
188	3	3	4	4	3	4	3	4	1	1	6	5
189	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	4	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	6	1	1	5	1	1	2	1	2	2	2	1
193	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
194	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
196	4	5	4	4	4	5	5	5	5	6	2	3
197	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5
198	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
199	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6
200	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
201	5	6	5	6	6	6	5	6	2	5	2	6
202	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
203	5	1	4	1	5	6	5	6	5	5	6	6
204	1	2	2	2	5	1	4	5	1	2	2	1

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
205	3	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6
206	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
207	5	5	5	6	3	6	2	1	5	6	6	6
208	4	4	6	6	4	6	6	4	6	6	4	4
209	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5
211	4	4	4	4	1	2	6	4	4	4	4	4
212	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
213	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6
214	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
215	2	4	1	4	5	5	6	6	5	6	6	6
216	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5
217	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5
218	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
219	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	1	3
220	4	6	1	1	5	4	5	4	4	4	4	4
221	6	6	6	4	4	6	6	6	6	4	4	4
222	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	5	6	6	5	3	1	6	4	5	6	5	6
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6
227	4	4	4	4	5	6	2	4	4	4	4	4

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
230	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
233	6	6	4	4	4	4	6	6	6	4	6	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
236	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6
237	1	5	1	5	4	3	4	4	3	3	3	4
238	5	5	5	6	2	3	2	1	5	6	5	5
239	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
240	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	6	6	5	6	5	2	5	4	6	6	5	6
243	6	4	4	4	6	2	1	4	4	4	6	4
244	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
245	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6
246	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
247	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	5	6	6	5	6	5	6	5	5	4	5	2
250	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
252	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	6
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5
256	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
257	5	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5
258	3	4	3	1	6	4	6	4	4	4	6	6
259	3	6	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6
260	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
261	6	6	2	6	6	5	5	6	5	5	6	5
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
264	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	5	5	5	5	6	5	5	5	4	6	4	5
267	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	5	5	5	5	6	6	5	5	3	4	2	3
269	4	1	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	6	4	6	6	6	3	4	6	6
271	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
272	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
273	4	4	4	4	1	6	4	2	4	4	4	4

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
274	4	4	5	4	5	3	4	1	5	5	4	5
275	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
276	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
277	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
278	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4
279	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
280	4	4	5	4	5	4	4	4	5	6	5	6
281	5	5	6	6	6	5	5	5	5	4	1	2
282	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
283	5	6	6	5	3	1	1	5	6	6	5	5
284	4	4	5	4	5	5	5	4	6	2	4	1
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
287	6	6	6	6	2	6	3	1	6	6	6	6
288	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5
289	6	4	4	4	6	4	4	4	4	4	6	6
290	5	5	6	5	6	5	6	6	1	5	3	1
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
293	2	2	4	3	5	5	5	6	6	6	5	5
294	6	5	6	6	6	4	6	1	6	5	5	5
295	3	3	4	3	5	6	2	6	3	4	3	4
296	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
297	6	4	1	4	6	4	4	4	4	6	4	6
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	1
303	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5
304	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	4	4
305	4	3	3	4	4	3	3	3	1	6	3	4
306	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
307	5	6	5	5	6	6	5	5	1	2	1	4
308	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
309	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
310	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
311	5	6	6	5	3	3	6	1	6	6	5	5
312	5	5	5	5	4	6	6	6	5	4	5	5
313	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
314	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6
315	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
316	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	5
317	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
318	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
319	3	6	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6

No	Keandalan (K)				Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)			
	K1.1	K 1.2	K1.3	K1.4	DT2.1	DT2.2	DT2.3	DT2.4	J3.1	J3.2	J3.3	J3.4
320	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
321	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5
322	1	2	1	2	4	1	5	1	2	2	2	2
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
325	4	5	5	4	6	3	6	6	5	4	5	5
326	6	2	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6
327	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	1	4
328	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6

Empati (EM), Bukti Fisik (BF) dan Fleksibilitas (FB)

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
1	4	5	4	4	6	6	5	6	4	5	5	4
2	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5
3	5	1	1	3	2	3	1	4	5	5	5	6
4	6	3	5	6	4	5	4	4	4	4	4	4
5	3	5	1	1	5	5	4	4	6	4	3	5
6	5	5	6	5	6	5	2	2	5	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	6	5	4	2	5	5
8	5	6	5	5	5	5	5	6	5	3	4	4

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
9	3	2	4	1	5	5	5	6	5	5	6	5
10	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3
11	3	4	2	5	5	5	6	6	2	4	3	3
12	2	1	2	2	3	4	3	5	1	2	2	1
13	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5
14	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
15	4	4	4	4	3	4	5	6	4	6	4	3
16	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
17	3	6	6	4	5	4	5	4	3	1	4	4
18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2
19	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	6	1
20	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
21	5	2	2	3	4	1	3	3	1	1	1	2
22	6	5	6	5	2	3	4	6	6	6	5	5
23	1	2	1	2	2	2	1	2	3	6	1	5
24	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
25	5	4	5	5	1	3	6	1	4	4	5	4
26	1	2	1	1	1	1	2	1	6	1	1	1
27	1	6	1	6	1	6	1	1	4	4	4	5
28	5	4	1	4	5	5	6	6	5	6	6	6
29	5	5	5	4	6	2	1	3	5	4	4	2
30	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
31	6	3	2	2	6	5	6	5	6	6	6	6

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
32	4	4	4	4	5	6	4	5	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
34	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	2	1	2	5	4	5	5	5	4	5	5
37	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	6	6	6	6	4	4	6	4	4	6	4	4
40	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5
41	4	4	5	4	4	4	5	5	2	5	1	5
42	6	5	5	2	5	5	6	6	6	6	6	6
43	6	1	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6
44	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5
45	5	6	5	6	3	1	6	5	5	5	5	6
46	6	6	6	6	2	3	4	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
49	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5
50	6	5	6	5	5	6	5	6	1	1	3	6
51	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	1	2	2	1	5	5	6	2	2	2	1	2
54	3	3	1	5	6	6	5	6	6	5	5	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	4	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
58	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	1	6
59	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5
60	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
61	5	2	4	2	6	5	5	6	6	5	6	6
62	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
63	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6
64	5	5	6	5	6	1	5	3	5	5	6	5
65	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6
66	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5
67	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3
69	5	1	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
70	6	6	5	6	4	5	5	3	5	6	5	6
71	3	2	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4
72	6	6	5	5	6	5	5	6	4	4	2	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
75	5	6	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6
76	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
77	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	6	6	4	4	6	6	6	6	4	4	4	6
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
83	2	1	1	3	5	6	5	6	5	5	5	5
84	4	4	6	6	6	4	4	6	6	6	6	4
85	6	4	4	4	4	6	6	4	4	3	4	4
86	5	4	5	4	1	4	1	3	5	5	4	5
87	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
88	3	5	6	3	5	5	5	6	6	5	5	5
89	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4
90	5	6	5	5	2	4	3	1	5	6	5	5
91	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5
92	5	1	5	4	6	5	5	6	6	5	6	6
93	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
94	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
95	5	5	6	6	5	6	6	5	4	1	5	4
96	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
97	5	5	5	4	4	4	5	4	1	6	3	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	6	5	5	5	5	5	6	4	5	1	1

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
101	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
102	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
103	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
104	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
105	2	6	6	4	4	6	6	4	6	4	6	4
106	4	5	4	5	6	1	1	3	5	4	4	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
108	6	6	4	6	4	6	6	6	6	4	6	6
109	6	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6
110	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
111	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	2	6	6	3	4	4	3	4	3	3	3
114	4	6	4	6	6	6	6	4	4	6	6	4
115	5	5	2	6	1	2	2	2	1	1	2	1
116	4	4	4	5	3	5	6	1	5	4	4	4
117	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5
118	6	5	6	5	3	1	6	6	5	5	6	6
119	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
120	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
121	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
122	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
123	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
124	5	5	6	6	5	2	5	3	5	6	5	5
125	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
126	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
127	6	5	6	5	6	6	5	5	4	6	6	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
130	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
131	1	1	4	1	5	6	5	6	6	6	6	5
132	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
133	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6
134	5	5	5	4	4	4	4	5	6	1	6	6
135	4	4	4	6	4	6	4	6	4	4	4	6
136	3	3	4	4	3	5	2	4	3	4	3	4
137	6	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
138	6	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
139	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
140	6	5	6	6	6	6	6	5	4	6	5	3
141	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
142	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4	4	5
143	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
144	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6
145	5	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6
146	4	4	4	4	2	4	4	6	4	4	4	4

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
147	1	5	1	3	5	6	5	6	5	6	5	5
148	6	6	4	6	4	4	6	6	4	6	6	6
149	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	4	6
150	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
151	5	6	5	5	1	2	2	3	5	6	5	5
152	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
153	6	6	6	6	2	1	4	1	6	6	6	6
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	5	4	5	5	5	5	6	1	5	5	5	4
156	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5
157	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
158	4	4	4	4	6	4	5	4	4	4	4	4
159	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	5	4	4	5	5	4	5	5	2	5	6	6
163	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5
164	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5
165	6	6	5	5	6	5	5	5	6	3	2	1
166	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	6	6	2	6	2	2	2	1	2	1	1	2
169	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
170	6	6	6	6	6	6	6	6	1	2	6	3
171	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
172	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
173	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5
176	5	5	5	4	6	4	3	1	4	5	5	4
177	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5
178	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
179	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5
180	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
181	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
182	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4
183	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	5	5	6	6	6	1	2	5	6	5	5	6
186	4	6	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6
187	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
188	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
189	2	4	3	4	6	4	4	4	6	6	4	4
190	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6
191	4	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4
192	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
193	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
194	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6
195	6	3	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6
196	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
197	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6
198	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	6	6
199	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5
200	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
201	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
202	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1
203	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6
204	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
205	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
206	1	5	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4
207	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6
208	4	4	4	4	6	4	6	4	6	4	6	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3
213	6	6	5	5	2	4	5	4	6	5	6	5
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
216	5	6	5	6	6	5	6	5	1	6	2	3
217	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6
218	5	5	5	4	3	2	4	1	4	4	4	4
219	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
220	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
221	4	4	6	6	6	4	4	4	2	1	2	3
222	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6
223	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4
224	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5
225	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4
226	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	1	2	2	1	2	2	1	2	6	2	2	4
230	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5
231	4	4	4	4	2	6	6	6	4	4	4	4
232	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
233	4	4	4	6	6	6	4	4	4	6	4	6
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	1	4	4	1	5	4	5	5	4	4	5	5
236	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
238	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
239	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	6
242	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6
243	4	6	6	4	6	6	4	4	6	6	6	4
244	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
245	4	4	4	6	6	5	5	6	5	6	5	5
246	5	5	5	5	6	5	6	5	4	4	4	5
247	5	5	4	4	5	5	1	4	4	4	4	5
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4
249	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6
250	5	6	5	6	5	5	6	5	5	4	3	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
253	6	6	6	5	5	5	6	5	1	6	3	1
254	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	6	1
255	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6
256	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
257	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5
258	4	6	4	6	4	6	6	4	6	4	4	4
259	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
260	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	1
261	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
262	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4
263	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
264	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	5	6
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	6	6
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
275	6	6	6	6	6	3	2	6	6	6	6	6
276	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
277	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
280	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
281	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
282	6	6	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
283	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6
284	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	6	2	6	4	4	4	5	4	5	5	5
287	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
288	6	5	5	6	6	6	4	5	6	6	5	6
289	6	4	6	6	6	2	2	1	6	6	6	4
290	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6
291	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	5	4
292	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	6	2
293	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6
294	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
295	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
296	6	6	5	6	6	1	2	5	6	5	5	5
297	6	4	4	6	4	6	4	6	4	4	4	6
298	2	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4
299	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
303	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6
304	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
305	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
306	4	5	5	5	6	1	1	5	4	4	5	4
307	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5

No	Empati (EM)				Bukti Fisik (BF)				Fleksibilitas (FB)			
	EM4.1	EM4.2	EM4.3	EM4.4	BF5.1	BF5.2	BF5.3	BF5.4	FB6.1	FB6.2	FB6.3	FB6.4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	6	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
310	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
311	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6
312	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
313	6	6	6	6	6	6	6	6	2	1	3	3
314	2	6	6	1	5	6	6	5	6	6	6	6
315	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
316	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
319	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
320	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
321	5	6	5	5	2	5	2	6	6	6	5	5
322	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
323	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	3	3	2	6	5	5	3	3	3	3
325	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
326	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
329	4	4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4
330	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5

Harga (H) dan Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
1	4	3	5	5	4	5	5	5
2	3	2	1	5	4	4	5	4
3	5	2	1	1	6	5	6	6
4	2	5	4	4	6	2	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	4
6	5	4	5	4	4	5	4	5
7	5	6	5	5	5	5	5	6
8	6	6	5	5	6	5	5	6
9	3	3	6	1	5	6	6	5
10	4	5	5	5	3	1	1	4
11	6	6	5	5	6	5	5	6
12	4	3	6	5	4	2	1	1
13	5	1	2	6	4	1	1	3
14	2	2	2	2	1	2	4	2
15	5	4	5	5	5	5	6	5
16	4	4	4	4	4	5	4	4
17	5	4	5	4	3	4	5	1
18	4	5	5	4	4	4	1	3
19	3	1	5	5	5	5	6	5
20	1	2	2	1	2	1	2	2
21	2	1	1	1	4	4	1	1
22	6	6	5	6	6	3	2	4

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
23	1	1	2	1	1	2	1	1
24	1	6	6	3	1	2	2	5
25	4	4	5	5	5	4	4	1
26	1	2	1	2	2	1	2	2
27	2	4	1	4	2	2	2	3
28	6	5	5	6	5	5	1	5
29	4	5	4	5	2	1	2	1
30	5	5	4	5	5	1	5	4
31	6	5	5	6	5	5	6	6
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	1	2	2	4	5	4	4
34	6	6	5	5	6	5	5	6
35	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	5	4	5	4	4
37	1	3	2	6	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	2	4	1	4
40	5	5	3	4	5	6	6	5
41	4	5	4	4	5	5	5	5
42	6	5	6	5	6	6	5	5
43	5	6	5	5	5	5	6	5
44	5	5	5	5	6	6	5	6
45	5	6	6	5	6	6	5	5

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
46	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6
48	5	5	4	4	5	5	5	4
49	5	5	5	6	5	1	5	6
50	5	6	6	5	6	6	5	6
51	5	6	5	6	6	5	5	6
52	4	4	4	4	2	2	1	6
53	2	1	2	2	2	2	1	2
54	6	6	6	6	6	5	5	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6
56	1	2	4	6	6	6	6	6
57	6	6	6	6	6	6	6	6
58	3	4	3	4	3	4	4	4
59	5	5	5	6	3	3	5	5
60	5	5	5	5	5	4	5	4
61	6	5	5	5	6	5	5	6
62	5	5	4	5	5	5	4	5
63	6	6	5	5	5	6	5	6
64	6	6	6	6	5	5	5	5
65	6	4	1	1	5	5	5	5
66	5	5	5	5	6	6	3	4
67	5	5	4	4	4	2	6	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
69	5	5	4	4	4	4	4	5
70	5	6	5	5	6	6	5	6
71	4	5	4	5	5	4	5	4
72	5	5	5	5	6	6	5	5
73	4	4	4	4	5	5	4	4
74	5	1	4	2	4	5	4	5
75	6	5	6	5	5	6	5	5
76	4	5	4	4	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4
79	6	4	4	6	4	4	4	6
80	5	4	5	4	5	4	4	5
81	4	4	4	4	4	5	4	4
82	4	4	5	4	5	5	5	4
83	6	5	6	5	5	5	5	6
84	4	6	4	6	4	4	4	4
85	4	4	4	4	6	4	6	6
86	5	5	4	4	5	5	4	4
87	5	5	4	4	4	5	4	5
88	5	5	5	6	5	6	6	5
89	4	6	3	2	6	6	6	4
90	5	5	5	6	6	6	5	5
91	5	6	6	6	5	5	6	6

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
92	5	5	6	6	6	6	6	5
93	2	2	2	2	1	2	2	1
94	3	3	3	3	3	3	4	3
95	6	5	5	5	5	5	6	6
96	5	4	5	4	4	4	5	5
97	4	5	5	4	5	5	4	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	6	4	6	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	6	5
101	4	4	5	4	4	5	5	4
102	5	5	6	1	3	4	4	4
103	5	4	5	4	5	4	4	4
104	4	5	4	4	4	5	5	4
105	4	6	6	4	4	6	6	4
106	5	4	4	4	4	5	4	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	6	6	6	6	6	6	6
109	5	6	5	5	5	5	5	6
110	5	5	5	5	4	5	4	5
111	2	6	4	2	6	6	6	6
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	4	4	3	4
114	6	6	6	4	4	6	6	6

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
115	2	2	2	1	2	1	1	1
116	4	5	5	5	5	5	5	4
117	5	6	6	6	6	6	5	6
118	6	6	5	5	6	5	5	5
119	4	4	3	4	4	4	3	4
120	2	6	2	3	4	5	5	5
121	5	5	1	2	4	4	4	4
122	3	4	4	3	4	5	5	4
123	3	4	3	4	4	4	4	4
124	6	6	6	6	5	5	5	5
125	2	1	1	2	1	2	1	1
126	3	3	4	4	6	3	5	6
127	6	5	6	5	6	6	5	5
128	5	4	1	2	4	4	4	4
129	2	1	2	1	2	2	2	2
130	6	6	6	6	6	6	6	6
131	6	5	5	6	5	5	5	6
132	6	6	6	6	4	6	3	4
133	5	6	6	5	6	6	5	5
134	5	5	4	4	5	4	5	4
135	4	4	3	3	6	4	4	6
136	4	3	4	4	4	4	3	4
137	3	3	4	4	3	3	3	4

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
138	4	4	5	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	3	2	2
140	6	5	5	5	6	5	5	5
141	4	4	3	3	3	4	4	4
142	4	5	4	5	5	4	4	4
143	4	5	4	5	4	5	5	5
144	5	5	6	6	2	5	1	5
145	6	6	5	6	5	6	6	5
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	6	6	5	6	6	5	5	5
148	4	4	6	4	4	6	4	6
149	5	5	5	6	6	5	6	5
150	6	6	6	6	6	6	6	6
151	6	6	6	5	6	5	6	6
152	5	4	4	4	1	5	6	3
153	6	6	6	6	6	6	6	6
154	4	4	4	4	4	4	4	4
155	5	4	5	4	4	4	4	4
156	6	6	5	5	6	5	6	6
157	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4
159	6	6	6	1	6	6	6	6
160	5	6	5	6	5	6	5	5

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
161	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	5	5	5	4	5
163	4	4	3	4	5	5	6	5
164	6	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	5	6	5	5	6	5
166	6	6	6	6	6	6	6	6
167	5	4	4	4	4	4	4	4
168	1	2	2	2	2	2	2	1
169	5	5	6	5	5	5	6	5
170	6	6	6	6	6	6	6	6
171	6	5	2	6	5	4	4	4
172	6	1	1	6	6	6	6	6
173	5	5	4	4	5	4	5	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4
175	1	6	4	1	6	6	6	6
176	5	4	5	4	5	4	5	5
177	2	6	5	1	6	6	5	5
178	4	5	5	4	5	4	5	4
179	4	5	5	3	5	6	6	6
180	1	1	2	1	1	2	2	2
181	6	6	6	6	6	6	6	6
182	4	5	4	4	4	5	5	4
183	6	6	5	6	6	5	5	6

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
184	4	4	4	4	4	4	4	4
185	5	5	5	5	5	6	5	6
186	6	6	6	6	6	6	6	6
187	6	6	6	6	6	2	1	6
188	4	4	3	4	3	3	4	4
189	4	4	4	6	4	4	6	6
190	6	6	6	6	6	6	6	6
191	4	4	4	4	4	4	4	4
192	1	1	2	2	1	2	1	2
193	5	5	5	4	2	5	6	5
194	3	6	4	3	6	6	5	6
195	6	6	6	6	6	6	6	6
196	5	5	4	5	4	5	5	4
197	5	5	5	6	1	6	5	3
198	4	5	5	4	5	5	5	5
199	5	5	5	5	3	2	2	5
200	5	6	4	3	4	3	3	3
201	5	5	6	6	5	5	5	5
202	2	1	1	2	2	1	1	1
203	6	5	6	6	5	6	5	6
204	2	2	1	2	2	1	2	2
205	6	6	6	6	6	6	6	6
206	4	5	5	4	5	4	4	4

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
207	6	5	5	5	5	6	6	6
208	4	4	4	6	4	1	6	3
209	4	4	4	4	4	4	6	4
210	6	6	6	6	4	4	3	6
211	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	3	3	3	3
213	6	5	5	5	5	5	5	5
214	4	4	4	4	4	4	4	4
215	5	6	5	6	5	6	5	5
216	6	6	6	6	6	5	5	6
217	3	4	3	1	6	6	5	5
218	4	5	5	4	5	5	4	4
219	6	6	6	6	6	6	6	6
220	5	4	4	5	4	5	4	5
221	6	4	6	4	4	6	6	4
222	5	5	5	6	2	2	1	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4
224	5	6	6	6	6	5	6	6
225	4	4	4	4	4	4	4	4
226	6	6	6	6	6	6	6	6
227	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4
229	2	1	1	1	1	2	1	1

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
230	5	5	6	5	2	1	5	5
231	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	5	5	5	5	4	4	6
233	4	6	6	6	4	4	4	4
234	2	1	4	1	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	5	5	5
236	6	6	1	2	5	6	6	5
237	3	4	4	3	4	3	3	3
238	5	6	6	6	6	5	5	6
239	4	3	3	4	4	3	4	3
240	4	4	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4
242	5	6	6	5	6	6	6	6
243	4	6	6	4	6	4	4	4
244	6	6	6	6	6	6	6	6
245	5	6	5	6	6	5	5	5
246	6	5	5	5	6	5	6	6
247	4	5	5	4	4	5	4	5
248	4	4	4	4	4	4	4	4
249	6	5	5	6	5	6	6	6
250	5	5	6	6	6	6	6	6
251	4	4	4	4	4	4	4	4
252	5	5	4	4	3	1	4	2

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
253	5	6	5	5	6	5	5	6
254	4	4	4	4	4	4	4	4
255	2	5	3	2	5	6	5	6
256	6	6	6	6	6	6	6	6
257	6	6	2	1	5	6	6	5
258	4	6	6	4	4	4	4	4
259	6	6	6	6	6	6	6	6
260	6	6	6	6	6	6	6	6
261	6	5	5	5	6	5	6	6
262	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	5	4	4	5	1	6	2
264	5	4	5	4	5	5	4	5
265	4	4	4	4	1	5	4	2
266	5	5	5	6	5	6	5	6
267	4	4	4	4	4	4	4	4
268	6	5	6	5	5	5	5	6
269	4	4	4	4	4	4	4	4
270	6	4	6	4	6	4	6	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4
272	6	6	6	6	6	1	1	6
273	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	5	5	5	4	5	5
275	6	6	6	6	6	6	6	6

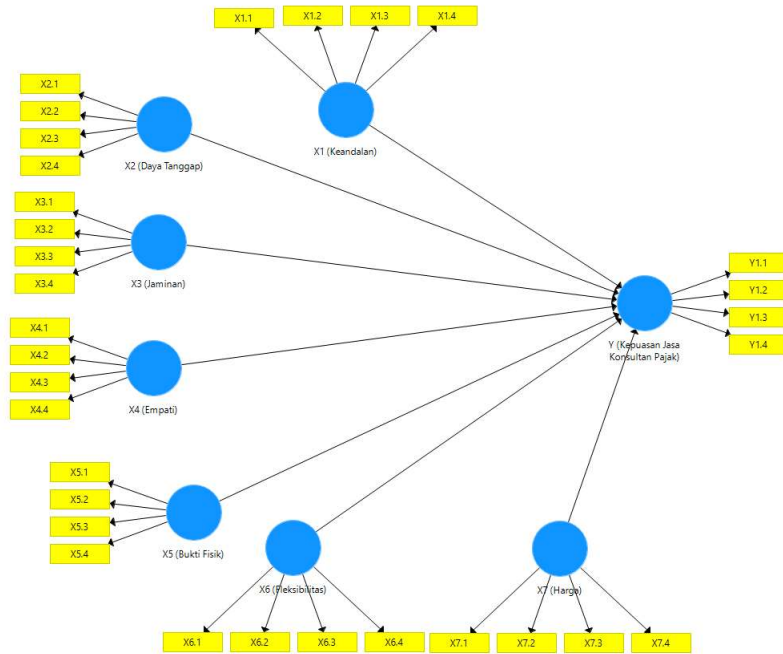
No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
276	1	1	2	6	4	5	4	5
277	6	6	6	6	6	6	6	6
278	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	1	1	5	4	4	4	5
280	5	4	5	4	5	5	4	4
281	5	6	6	6	5	5	6	5
282	3	3	3	4	3	3	3	4
283	6	5	6	6	5	6	5	5
284	4	5	5	5	5	5	4	4
285	4	4	6	4	4	4	4	4
286	5	4	4	4	4	5	5	5
287	6	6	6	6	6	6	6	6
288	5	5	6	5	6	6	5	6
289	4	6	4	6	4	4	4	4
290	5	5	6	5	5	5	6	6
291	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	5	4	5	4	4	4
293	6	6	6	6	6	5	6	6
294	6	5	5	5	5	6	5	5
295	4	3	3	3	4	3	4	4
296	5	5	5	6	5	5	5	5
297	6	4	4	6	4	6	4	6
298	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
299	6	6	6	6	6	6	6	6
300	1	4	6	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4
302	5	4	4	4	5	4	4	5
303	6	6	6	5	6	3	1	1
304	4	5	4	4	5	4	4	4
305	4	3	3	3	4	3	4	3
306	4	4	5	5	5	4	4	5
307	5	5	6	5	5	6	6	5
308	4	4	4	4	6	4	4	6
309	6	6	6	6	6	6	6	6
310	1	4	2	6	5	5	4	4
311	6	6	6	5	6	6	6	6
312	5	5	4	5	4	5	4	4
313	6	6	6	6	6	6	6	6
314	5	5	5	6	6	6	5	5
315	4	5	5	4	6	4	6	2
316	5	6	5	6	6	6	2	4
317	4	4	4	4	4	4	4	4
318	6	6	6	6	4	1	3	3
319	6	6	6	6	6	6	6	6
320	4	4	4	4	4	3	3	2
321	6	6	6	6	6	6	5	5

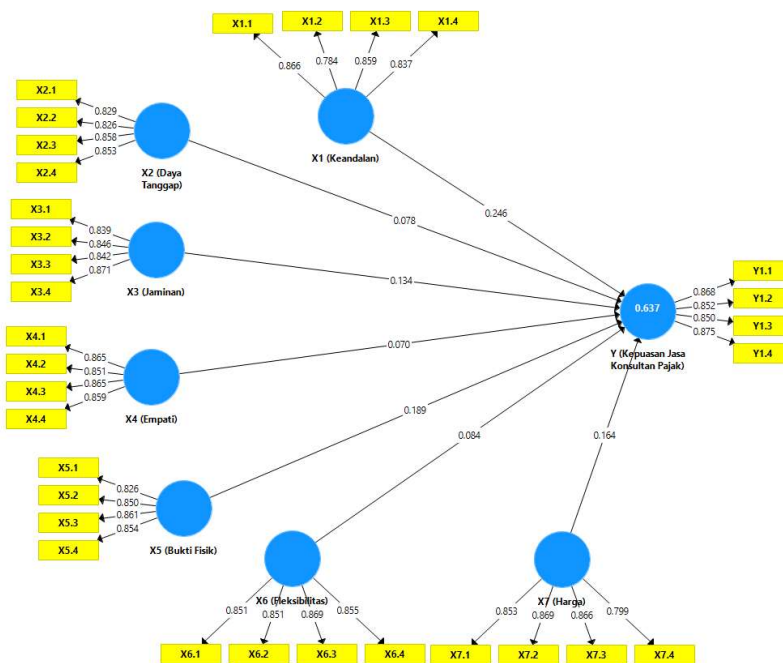
No	Harga (H)				Kepuasan Jasa Konsultan Pajak (KJKP)			
	H7.1	H7.2	H7.3	H7.4	KJKP1	KJKP2	KJKP3	KJKP4
322	1	1	1	2	1	1	2	2
323	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	3	4	3	4	4	3	3
325	4	5	4	5	4	5	5	5
326	5	5	6	6	6	5	6	6
327	4	4	4	4	4	4	4	4
328	5	5	4	4	2	4	1	1
329	4	4	4	4	4	4	4	4
330	5	5	6	6	4	6	3	1

Lampiran 3 Hasil Olah Data SmartPLS 3

Konseptualisasi Model



Loading Factors



Outer Loadings

Outer Loadings								
	X1 (Keandalan)	X2 (Daya Tanggap)	X3 (Jaminan)	X4 (Empati)	X5 (Bukti Fisik)	X6 (Fleksibilitas)	X7 (Harga)	Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_
X1.1	0.866							
X1.2	0.784							
X1.3	0.859							
X1.4	0.837							
X2.1		0.829						
X2.2		0.826						
X2.3		0.858						
X2.4		0.853						
X3.1			0.839					
X3.2			0.946					
X3.3			0.842					
X3.4			0.871					
X4.1				0.865				
X4.2				0.851				
X4.3				0.865				
X4.4				0.859				
X5.1					0.828			
X5.2					0.850			
X5.3					0.861			
X5.4					0.854			
X6.1						0.851		
X6.2						0.851		
X6.3						0.869		
X6.4						0.855		
X7.1							0.853	
X7.2							0.869	
X7.3							0.866	
X7.4							0.799	
Y1.1								0.868
Y1.2								0.852
Y1.3								0.850
Y1.4								0.875

Construct Reliability and Validity

Construct Reliability and Validity				
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1 (Keandalan)	0.857	0.860	0.903	0.701
X2 (Daya Tanggap)	0.863	0.867	0.906	0.708
X3 (Jaminan)	0.872	0.885	0.912	0.722
X4 (Empati)	0.883	0.884	0.919	0.739
X5 (Bukti Fisik)	0.870	0.874	0.911	0.720
X6 (Fleksibilitas)	0.879	0.882	0.917	0.734
X7 (Harga)	0.869	0.876	0.910	0.718
Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.884	0.887	0.920	0.742

Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)

	X1 (Keandalan)	X2 (Daya Tanggap)	X3 (Jaminan)	X4 (Empati)	X5 (Bukti Fisik)	X6 (Fleksibilitas)	X7 (Harga)	Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_
X1 (Keandalan)	0.837							
X2 (Daya Tanggap)	0.643	0.841						
X3 (Jaminan)	0.610	0.599	0.850					
X4 (Empati)	0.617	0.605	0.594	0.860				
X5 (Bukti Fisik)	0.633	0.611	0.605	0.618	0.848			
X6 (Fleksibilitas)	0.668	0.654	0.631	0.633	0.660	0.857		
X7 (Harga)	0.603	0.619	0.643	0.637	0.660	0.652	0.847	
Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.696	0.631	0.645	0.623	0.681	0.660	0.671	0.861

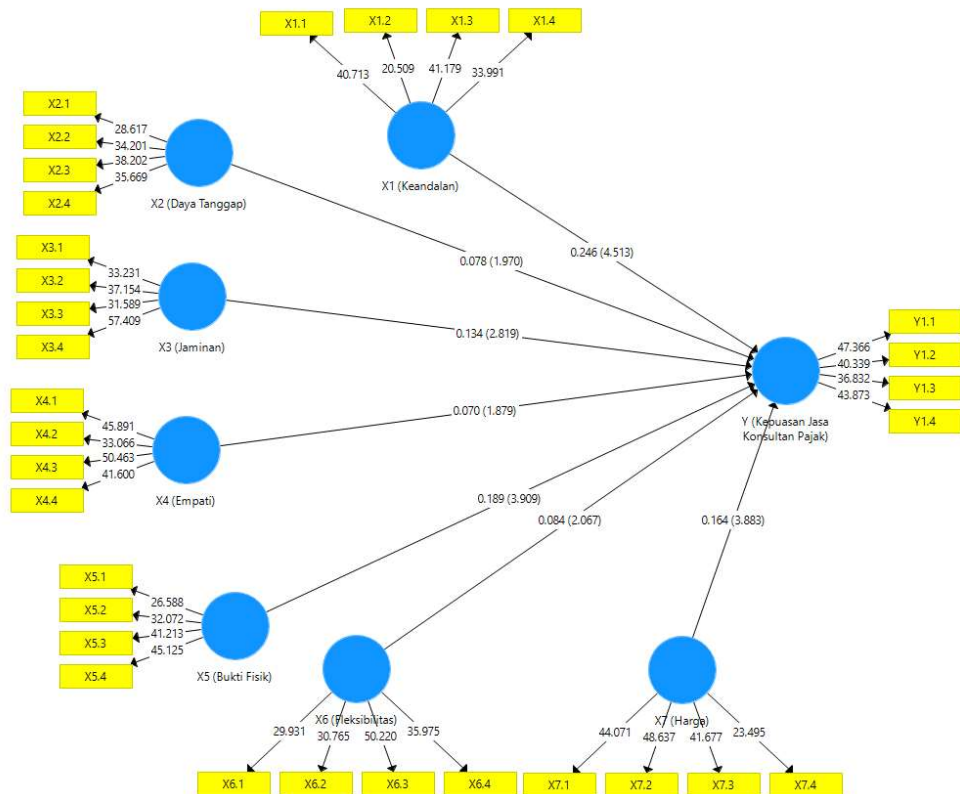
R-square

R Square		R Square	R Square Adjusted
Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_		0.645	0.637

Cross Loadings

	X1 (Keandalan)	X2 (Daya Tanggap)	X3 (Jaminan)	X4 (Empati)	X5 (Bukti Fisik)	X6 (Fleksibilitas)	X7 (Harga)	Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)
X1.1	0.866	0.531	0.533	0.540	0.575	0.562	0.535	0.608
X1.2	0.784	0.517	0.470	0.487	0.476	0.505	0.466	0.537
X1.3	0.859	0.576	0.523	0.551	0.551	0.612	0.508	0.609
X1.4	0.837	0.529	0.515	0.487	0.513	0.552	0.509	0.574
X2.1	0.472	0.829	0.458	0.478	0.461	0.517	0.492	0.491
X2.2	0.627	0.826	0.587	0.586	0.612	0.646	0.597	0.600
X2.3	0.529	0.858	0.481	0.484	0.479	0.517	0.486	0.530
X2.4	0.516	0.853	0.473	0.472	0.484	0.499	0.492	0.485
X3.1	0.522	0.515	0.838	0.506	0.525	0.510	0.550	0.527
X3.2	0.521	0.506	0.846	0.512	0.503	0.565	0.533	0.542
X3.3	0.435	0.430	0.842	0.431	0.450	0.484	0.472	0.447
X3.4	0.574	0.565	0.871	0.552	0.562	0.586	0.608	0.644
X4.1	0.539	0.538	0.551	0.865	0.555	0.579	0.553	0.562
X4.2	0.509	0.499	0.514	0.851	0.512	0.529	0.554	0.511
X4.3	0.560	0.529	0.482	0.865	0.545	0.549	0.550	0.542
X4.4	0.514	0.513	0.495	0.859	0.510	0.518	0.534	0.528
X5.1	0.572	0.556	0.515	0.566	0.826	0.586	0.575	0.555
X5.2	0.486	0.464	0.465	0.462	0.850	0.510	0.504	0.533
X5.3	0.519	0.507	0.495	0.544	0.861	0.531	0.563	0.567
X5.4	0.566	0.541	0.569	0.523	0.854	0.603	0.591	0.643
X6.1	0.563	0.543	0.505	0.510	0.527	0.851	0.528	0.517
X6.2	0.566	0.556	0.537	0.551	0.567	0.851	0.563	0.556
X6.3	0.604	0.583	0.564	0.586	0.606	0.869	0.599	0.605
X6.4	0.554	0.555	0.551	0.518	0.555	0.855	0.542	0.577
X7.1	0.549	0.564	0.591	0.551	0.585	0.583	0.853	0.592
X7.2	0.537	0.573	0.591	0.597	0.571	0.588	0.869	0.619
X7.3	0.477	0.456	0.494	0.503	0.546	0.496	0.866	0.565
X7.4	0.476	0.500	0.494	0.501	0.534	0.544	0.799	0.486
Y1.1	0.621	0.581	0.620	0.584	0.615	0.588	0.638	0.868
Y1.2	0.603	0.510	0.538	0.530	0.557	0.559	0.538	0.852
Y1.3	0.585	0.511	0.484	0.477	0.534	0.513	0.507	0.850
Y1.4	0.606	0.559	0.571	0.548	0.631	0.607	0.619	0.875

Bootstrapping



Path Coefficient

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples		
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 (Keandalan) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.246	0.253	0.055	4.513	0.000
X2 (Daya Tanggap) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.078	0.078	0.040	1.970	0.025
X3 (Jaminan) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.134	0.126	0.048	2.819	0.003
X4 (Empati) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.070	0.069	0.037	1.879	0.030
X5 (Bukti Fisik) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.189	0.192	0.048	3.909	0.000
X6 (Fleksibilitas) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.084	0.086	0.040	2.067	0.020
X7 (Harga) -> Y (Kepuasan Jasa Konsultan Pajak)_	0.164	0.158	0.042	3.883	0.000

PLS Predict (PLS Model)

MV Prediction Summary

PLS	LM	PLS Prediction Error (Descriptives)	PLS Predictions (Descriptives)		
		RMSE	MAE	MAPE	Q ² _predict
Y1.4		0.922	0.629	22.195	0.507
Y1.2		1.016	0.646	26.545	0.436
Y1.3		1.084	0.689	28.988	0.376
Y1.1		0.876	0.608	19.751	0.532

PLS Predict (LM Model)

MV Prediction Summary

PLS	LM	PLS Prediction Error (Descriptives)	PLS Predictions (Descriptives)			
			RMSE	MAE	MAPE	Q ² _predict
Y1.4			0.946	0.647	22.721	0.481
Y1.2			1.025	0.667	26.957	0.426
Y1.3			1.106	0.738	29.790	0.351
Y1.1			0.891	0.607	19.427	0.516