



Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Tahunan Dalam Penggunaan Layanan Samsat Keliling

Sri Murdiati

Universitas Pancasakti Tegal

* E-mail Korespondensi: srimurdiati@yahoo.com

Information Article

History Article

Submission: 05-06-2024

Revision: 03-08-2024

Published: 04-08-2024

DOI Article:

10.24905/permana.v16i2.388

A B S T R A K

Pembangunan pada hakikatnya adalah proses pembaruan berkesinambungan untuk mencapai suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Pembangunan itu sendiri diartikan sebagai upaya meningkatkan, mengembangkan, dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik berupa sumber daya alam maupun sumber daya manusia, yang hasilnya ditujukan bagi sebesar-besarnya kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pembangunan hanya akan dapat dilaksanakan melalui rangkaian investasi dengan dukungan dana yang besar. Dana pembangunan itu dapat diperoleh dari berbagai sumber, pemerintah dan swasta, baik dari dalam negeri maupun manca negara. Salah satu sumber dana pembangunan ini berasal dari pajak. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan jenis pendekatan kuantitatif. Data primer diperoleh dari kuesioner menggunakan teknik sampling insidental dengan 100 responden. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis linier berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sedangkan hasil perhitungan uji untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, pada uji F didapatkan hasil kualitas pelayanan, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, persepsi kemudahan, Kepuasan

A B S T R A C T

Development is essentially a process of continuous renewal to achieve a state that is considered better. Development itself is defined as an effort to improve, develop, and utilize available resources, both in the form of natural resources and human resources, the results of which are intended for the greatest prosperity and welfare of the people. Development will only be carried out through a series of

Acknowledgment

368

investments with the support of large funds. Development funds can be obtained from various sources, government and private, both from within the country and abroad. One source of this development fund comes from taxes. The method used is a descriptive research method with a quantitative type of approach. Primary data were obtained from questionnaires using incidental sampling techniques with 100 respondents. While the data analysis methods used are multiple linear analysis tests, t tests, F tests and determination coefficient analysis. The results showed that the calculation of the t-test variable of service quality affected taxpayer satisfaction, while the test calculation results for the variable perception of ease of use affected taxpayer satisfaction, in test F obtained the results of service quality, and the perception of ease of use affected the satisfaction of annual taxpayers in using mobile samsat services in Samsat Tegal Regency.

Key word: *Service quality, perceived ease, Satisfaction*

© 2024 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan masyarakat bersama pemerintah. Peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Pajak memiliki peran yang besar dalam upaya untuk mendukung aktivitas pembangunan di Indonesia, dimana pajak juga menjadi salah satu bagian terbesar dari penerimaan negara guna mencapai pertumbuhan pembangunan.

Dalam konteks pemasaran, pajak diibaratkan sebuah produk pemerintah yang perlu dipasarkan kepada seluruh masyarakat. Pembinaan masyarakat perlu dilakukan guna membangun kesadaran untuk membayar pajak agar pembangunan nasional dapat terealisasi secara efektif. Salah satu faktor yang mampu membangun kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak adalah bagaimana pemerintah (pengelola pajak) dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan faktor penting dalam aktivitas pemasaran produk pajak yang berorientasi pada kesesuaian antara harapan wajib pajak dengan

369

realisasi yang telah aplikasikan pemerintah baik dari segi pelayanan maupun hasil implementasi output produk pajak dalam pembangunan nasional.

Fenomena penelitian ini berorientasi pada bagaimana kondisi kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal. Menurut hasil observasi penelitian, masih banyak tunggakan wajib pajak dalam pemungutan pajak Kendaraan Bermotor yang belum dibayarkan kepada pemerintah. Kantor Samsat Kabupaten Tegal telah mengeluarkan data rekapitulasi tunggakan pajak kendaraan bermotor periode tahun 2017-2021 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kab. Tegal

Periode Pajak	Kendaraan Roda Dua	Kendaraan Roda Empat	Jumlah Tunggakan
2017	Rp 19.029.582.349	Rp 6.082.755.453	Rp 25.112.337.802
2018	Rp 21.331.685.799	Rp 7.279.950.828	Rp 28.631.636.627
2019	Rp 24.009.995.424	Rp 9.353.132.283	Rp 33.363.127.707
2020	Rp 30.675.354.749	Rp 12.826.325.898	Rp 43.501.680.647
2021	Rp 36.437.204.724	Rp 16.032.296.632	Rp 52.469.501.356
Total	Rp 131.483.823.045	Rp 51.594.461.094	Rp 183.078.284.139

Sumber: SAMSAT Kabupaten Tegal (2024)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat adanya peningkatan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2017-2021. Masih banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor pada Kabupaten Tegal mencerminkan kurangnya kesadaran wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun dan dapat diindikasikan juga terjadi penurunan tingkat kepuasan wajib pajak, sehingga wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kabupaten Tegal juga menurun.

Peningkatan jumlah tunggakan pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Tegal terjadi karena kualitas pelayanan yang belum memenuhi standar layanan. Kualitas pelayanan merupakan mutu dari sebuah pelayanan perpajakan yang telah diberikan pengelola pajak kepada wajib pajak. Setiap wajib pajak akan melakukan penilaian kualitas pelayanan perpajakan menurut kriteria yang berbeda-beda antara wajib pajak satu dengan yang lain, tergantung dari standar kepuasan yang diperoleh oleh wajib pajak itu sendiri. Penurunan kepercayaan masyarakat (wajib pajak) juga akan dapat membawa dampak bagi peningkatan jumlah tunggakan pajak. Kepercayaan terkait bagaimana pihak pemerintah mampu memberikan tuntutan hasil

output atas pajak yang telah masyarakat berikan. Pada dasarnya peningkatan rasa percaya wajib pajak akan tumbuh seiring dengan harapan mereka terhadap peningkatan pembangunan yang dirasakan. Disisi lain persepsi kemudahan dalam membayar pajak juga berperan dalam meningkatkan penghasilan pajak pemerintah. Keberadaan teknologi informasi yang diikutsertakan dalam pembayaran pajak akan turut mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kabupaten Tegal. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling incidental yang akan digunakan oleh peneliti yaitu 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) sebagai data primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

HASIL

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,284	4,176		1,505	0,136
Kualitas_Pelayanan	,458	,101	,259	4,549	,000
Kemudahan_Penggunaan	,941	,168	,235	5,616	,000

Berdasarkan Tabel 21, dapat ditentukan persamaan regresi X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y . Sugiyono (2017:253) menyatakan bahwa persamaan regresi ganda yaitu: $Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$. Nilai konstanta (a) dapat dibaca pada baris *Constant* kolom B yaitu 6,284. Nilai koefisien kualitas pelayanan (b_1) adalah 0,458. Nilai koefisien kemudahan penggunaan (b_2) adalah 0,941. Berdasarkan nilai tersebut, maka persamaan regresi linier berganda kualitas pelayanan (X_1), dan kemudahan penggunaan (X_2) secara bersama-sama terhadap kepuasan

wajib pajak (Y) yaitu:

$$Y = 6,284 + 0,458X_1 + 0,941X_2$$

Setelah diperoleh persamaan regresi ganda (X_1 dan X_2 , terhadap Y), maka penjelasan tentang persamaan tersebut yaitu sebagai berikut.

- (1) Konstanta sebesar 6,284; artinya jika kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan kemudahan penggunaan (X_3) bernilai nol, maka kepuasan wajib pajak (Y) nilainya sebesar 6,284.
- (2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif sebesar 0,458; artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka kepuasan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.
- (3) Koefisien regresi variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_2) bernilai positif sebesar 0,941; artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka kepuasan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

Uji t

Tabel 3. Hasil uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,284	4,176		1,505	0,136
Kualitas_Pelayanan	0,458	0,101	,259	4,549	0,00
Kemudahan_Penggunaan	0,941	0,168	,235	5,616	0,00

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji t dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak didapatkan nilai $t_{hitung} = 4,549$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis H_1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.
- 2) Variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak didapatkan nilai $t_{hitung} = 5,616$ dengan nilai sig $0,002 < 0,05$ artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis H_3 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat penga-



ruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Uji F

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	753,809	2	376,905	39,672	,000 ^b
Residual	921,551	97	9,501		
Total	1675,360	99			

Berdasarkan pada Tabel 24, nilai F_{hitung} adalah 39,672 dengan signifikansi 0,000, artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji F tersebut, maka H_1 diterima. Jadi, hipotesis adanya pengaruh kualitas layanan, dan persepsi kemudahan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan terbukti atau diterima. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Uji Koefisien determinasi

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,671	,450	,439	3,177682

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien determinasi pada kolom *R Square* yang dihasilkan adalah 0,450. Persamaan derajat koefisien determinasi yang terbentuk adalah $KD = R^2 \times 100\% = 0,450 \times 100\% = 45,0\%$. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa persentase kontribusi variabel kualitas layanan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 45,0%, sisanya yaitu 55,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak.

Perhitungan uji statistik diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,549$ dengan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis H_1 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori (Haris, 2020) pelayanan publik merupakan fasilitas umum yang dikelola oleh pemerintah dan diberikan kepada masyarakat luas. Operasional pelayanan publik berasal dari pajak yang ditanggung oleh masyarakat umum dan akan dikembalikan kepada masyarakat umum melalui pelayanan yang baik pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik sudah selayaknya harus diberikan untuk memuaskan masyarakat luas sebagai penopang dana pajak kepada pemerintah.

Dalam Implikasi praktisnya salah satu cara untuk memuaskan masyarakat adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan masyarakat pada fasilitas umum yang dikelola oleh pemerintah.

Setelah masyarakat merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, masyarakat akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila masyarakat benar-benar telah merasa puas, masyarakat akan melakukan pembelian ulang dan masyarakat akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk berbelanja di tempat yang sama. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mirza, 2020) dan (Haris, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji t variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak. Perhitungan uji statistik diperoleh nilai $t_{hitung} = 5,616$ dengan nilai $sig\ 0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis H_2 diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini adalah bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan teori (Apriliani dkk., 2019) persepsi kemudahan penggunaan berorientasi pada keyakinan seseorang terkait kemudahan dan penggunaan teknologi baru. Penggunaan teknologi ini dipercaya tidak akan merepotkan bahkan akan mempermudah pengguna untuk memakainya. Kondisi ini akan meningkatkan rasa puas pada diri pengguna sehingga timbul keinginan kuat untuk tetap menggunakan teknologi baru sebagai sarana untuk mempercepat akses informasi yang perlu segera diperoleh. Tanpa peranan teknologi, para pengguna bahkan akan merasakan kerepotan dalam melakukan pekerjaan.

Dalam Implikasi praktisnya kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari system atau teknologi karena individu yakin bahwa system atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan system juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. System yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa system tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Apabila layanan samsat keliling dipersepsikan mudah dimengerti dan digunakan, maka layanan mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan rasa puas pada masyarakat karena dapat membayar pajak lebih mudah dan waktu yang fleksibel.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Indriana (2020), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Layanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan perhitungan statistik, diperoleh nilai Fhitung adalah 39,672 dengan tingkat sig 0.000 artinya H_0 ditolak. Berdasarkan hasil uji F tersebut, maka H_3 diterima. Jadi, hipotesis adanya pengaruh kualitas layanan, dan persepsi kemudahan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan terbukti atau diterima. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak akan dapat dirasakan manakala beberapa faktor yakni kualitas pelayanan, dan persepsi kemudahan penggunaan mulai dirasakan oleh mereka. Kualitas pelayanan merujuk pada pemberian layanan yang baik dari pemerintah (pihak pengelola pajak) kepada masyarakat luas. Sementara persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada kemudahan pengguna dalam menggunakan teknologi tanpa usaha yang memberatkan pengguna, serta tidak memerlukan waktu yang lama dalam mengaksesnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meileny, Findly, and Tri Indra Wijaksana (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal. Kualitas layanan, kepercayaan, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak tahunan dalam penggunaan layanan samsat keliling pada Samsat Kabupaten Tegal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa., Suprajitno (2020), "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen."
- Apriliani, C., Suharno., Bambang Widarno (2019), "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna E-Filing di KPP Pratama Surakarta." *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi* Vol. 15 Edisi Khusus Oktober 2019
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja*, 3(1), 111-122.
- Delvi, O., Musfiroh, M. F. S. (2021), "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* Volume 1 Nomer 1, Desember 2021.

- Dewi, I. G. A. P., Santosa, I. M. (2018), "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar)." Jurnal MBE Vol. 4 No. 2 September 2018.
- Haris, A. (2020), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM dan Citra Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan." Jurnal Ilmiah Manajemen. Volume 8. Nomor 4, Desember 2020.
- Indriasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip & Keller, K. (2013). Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Mahendra, D., Santosa, J., Haryanto, A. T. (2020), "Optimalisasi Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dengan Kepercayaan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor UPPD Samsat Kabupaten Karanganyar)." Jurnal Ekonomi. Volume 3. Nomor 6. Tahun 2020.
- Mirza, S. Y. (2020), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat UPTD." Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial dan Budaya. Vol. 6 No. 2 Mei 2022.
- Purba, M., Samsir., Arifin, K., (2020), "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau." Jurnal Tepak Manajemen Bisnis. Volume XII. Nomor 1. Januari 2020.
- Puspaningrum, A. (2017). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket. Cetakan Pertama. Malang: Media Nusa Creative.
- Putri, N. A. Tambun, S. (2018), "Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating." Jurnal Media Studi Ekonomi. Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018.
- Sa'adah, L., Munir, A. F. (2020). Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. Cetakan Pertama. Jombang: Universitas KH A. Wahab Hasbullah.
- Santoso, S. (2016). Panduan Lengkap SPSS Versi 23. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi. Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung : Alfabeta.