

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF
PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN
(STUDI PADA CAFE DAN RESTO DI KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO)**



Oleh :
DENISA AYU ANDINI
NPM : 21.1.01.80131

Program Studi : Akutansi
SEKOLAH TINGGI ILMU ENONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF
PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN
(STUDI PADA CAFE DAN RESTO DI KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO)**



Oleh :
DENISA AYU ANDINI
NPM : 21.1.01.80131

Program Studi : Akutansi
SEKOLAH TINGGI ILMU ENONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF
PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN
(STUDI PADA CAFE DAN RESTO DI KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

DENISA AYU ANDINI

NPM: 21.1.01.80131

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF
PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN
(STUDI PADA CAFE DAN RESTO DI KECAMATAN TRAWAS
KABUPATEN MOJOKERTO)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

DENISA AYU ANDINI

NPM: 21.1.01.80131

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal

19 Juli 2025

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. David Efendi, S.E.,M.Si.

Anggota : 1. Dr. Titik Mildawati, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.

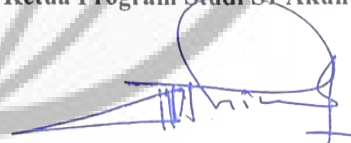
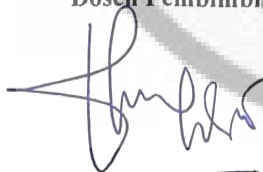
2. Dra. Endang Dwi Retnani, M.Si.,Ak.,CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi-S1 Akuntansi



Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si, Ak., CA. Prof. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Denisa Ayu Andini

N.P.M : 21.1.01.80131

Menyatakan bahwa skripsi
dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN STUDI PADA CAFÉ DAN RESTO DI KECAMATAN TRAWAS KABUPATEN MOJOKERTO

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Juli 2025.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau peikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



DENISA AYU ANDINI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Denisa Ayu Andini
NPM : 21.1.01.80131
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Mojokerto, 06-01-2002
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (Dua)/ 2 (Dua)
Alamat Rumah : Ds. Cembor, Kec. Pacet, Kab. Mojokerto
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Herlambang
Alamat Rumah : Ds. Cembor, Kec. Pacet, Kab. Mojokerto
Alamat Kantor : -
Pekerjaan/ Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Claket Tahun 2014
2. Tamat SMP di SMPN 1 Trawas Tahun 2017
3. Tamat SMA di SMAN 1 Mojosari Tahun 2020
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2021-2025	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Tempat Kerja	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Denisa Ayu Andini

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan Rahmat dan hidayah-Nya yang memberikan kemudahan, kelancaran dan pertolonganNya kepada penulis dalam Menyusun skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik, serta orang tua saya yang telah memberikan motivasi, dukungan, doa, nasihat, perhatian kasih sayang serta dukungan yang selalu ada sehingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI TARIF PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK RESTORAN STUDI PADA CAFÉ DAN RESTO DIKECAMATAN TRAWAS KABUPATEN MOJOKERTO”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dengan adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan

dan nasehat selama proses penulisan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.

4. Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., selaku dosen wali dari penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan pada saat perwalian.
5. Bapak dan Ibu dosen STIESIA khususnya pada jurusan akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik
6. Terimakasih kepada Elang Yudha Waskita yang selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian, dan kasih sayang kepada penulis.
7. Sahabat penulis yaitu Shafa Humaira, Melani Sugiarti, Yunita Indah Sari, dan Anisa Aulia Febrianti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat berupa wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 19 Juli 2025

Penulis



Denisa Ayu Andini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Pengembangan Teoritis	9
2.1.1 Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior)	9
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Persepsi Tarif Pemungutan Pajak.....	15
2.2 Rerangka Konseptual.....	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Restoran	17
2.3.2 Pengaruh Persepsi Tarif Pemungutan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Restoran.....	19
BAB 3: METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi Penelitian	21
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	22
3.3 Batasan penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	23
3.5.1 Variabel Independen	24
3.5.2 Variabel Dependen.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.6.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	34
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.2 Gambaran Umum Responden	37
4.1.3 Data Responden.....	37
4.1.4 Teknik Analisis Data.....	38
4.1.5 Uji Kualitas Data.....	44
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	46
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	51
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan WP	55
4.2.2 Pengaruh Tarif Pemungutan Terhadap Kepatuhan WP.....	57
BAB 5: PENUTUP	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Keterbatasan.....	60
5.3 Saran	61
JADWAL PENELITIAN	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Jumlah Kuesioner yang Dianalisis.....	37
2 Jenis Kelamin Responden	37
3 Usia Responden	38
4 Penentuan Kategori Nilai Rata-Rata.....	40
5 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	41
6 Tanggapan Responden Tentang Persepsi Tarif Pemungutan Pajak.....	42
7 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan Wajib Pajak	43
8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
9 Hasil Uji Validitas Tarif Pemungutan.....	45
10 Hasil Uji Reliabilitas	46
11 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	47
12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	48
13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	51
15 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	52
16 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Rerangka Konseptual.....	17
Gambar 2 Normal P-P Plot Regression Standardlized	47
Gambar 3 Uji Heterokedasitas.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Tabulasi Data Karakteristik Responden.....	69
2 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	71
3 Tabulasi Data Variabel Tarif Pemungutan Pajak	73
4 Tabulasi Data Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	75
5 Hasil Uji Normalitas	77
6 Hasil Uji Multikolonieritas.....	78
7 Hasil Uji Heterokedasitas.....	79
8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	80
9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	81
10 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	82
11 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	83
12 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	84
13 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	86
14 Surat Pernyataan	88
15 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	89
16 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	90
17 Hasil Plagiasi	91
18 Berita Acara.....	95

