

**ANTESEDEN DARI KESADARAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN
LAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI SAMSAT UPTB PALEMBANG 1**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Indo Global Mandiri**



Disusun oleh:

**RAHMI DWI OKTARINI
NPM 2021520053**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Anteseden Dari Kesadaran Perpajakan Dan Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1.
Nama : Rahmi Dwi Oktarini
NPM : 2021520053
Program Studi : Akuntansi
Pembimbing I : Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si. Ak., CA
Pembimbing II : Aris Munandar.,SE.,M.Si.,MM
Tanggal Ujian Skripsi : 13 Februari 2025

Palembang, 18 Februari 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si. Ak., CA
NIDN. 0216028202

Pembimbing II,



Aris Munandar.,SE.,M.Si.,MM
NIDN. 0224057901

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini,
SE.,M.Acc.,Ak.,CA.,ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi



Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D
NIDN. 0208048701

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Anteseden Dari Kesadaran Perpajakan Dan Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat UPTB Palembang 1.
 Nama : Rahmi Dwi Oktarini
 NPM : 2021520053
 Program Studi : Akuntansi


Telah dipertahankan di hadapan Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :


 Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si. Ak., CA
 NIDN. 0216028202

Penguji I :


 Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA.,
 ASEAN CPA
 NIDN. 0206129102

Penguji II :


 Vhika Meiriasari, SE., M.Si, Ak
 NIDN. 0225058701

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Akuntansi


 Leriza Desitama Anggraini,
 SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
 NIDN. 0206129102

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI

 Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
 NIDN. 0208048701

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmi Dwi Oktarini
NPM : 2021520053
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 18 Februari 2025



Rahmi Dwi Oktarini
NPM. 2021520053

LEMBAR REVISI

Nama : Rahmi Dwi Oktarini
NPM : 2021520053
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Anteseden Dari Kesadaran Perpajakan Dan Penerapan Layanan
Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor Di Samsat UPTB Palembang I.

Ketua Penguji :



Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si. Ak., CA
NIDN. 0216028202

Penguji I :



Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA.,
ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

Penguji II :



Vhika Meiriasari, SE., M.Si, Ak
NIDN. 0225058701

Palembang, 18 Februari 2025
Ketua Program Studi Akuntansi



Leriza Desitama Anggraini, SE., M.Acc., Ak., CA., ASEAN CPA
NIDN. 0206129102

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Anteseden Dari Kesadaran Perpajakan Dan Penerapan Layanan Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Di Samsat UPTB Palembang 1 “. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. H. Marzuki Alie, S.E., M.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Leriza Desitama Anggraini, SE.,M.Acc.,Ak.,CA., ASEAN CPA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Dr. Lukita Tripermata, SE., M.Si. Ak.,CA selaku dosen pembimbing kesatu. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Aris Munandar, SE., M.Si.,MM selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Kepada Cinta Pertamaku, Ayahanda Alm. A.Rozak, Terima kasih selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat dalam hidup penulis. Meski kini telah tiada, kasih sayang, doa, dan nilai-nilai kehidupan yang ayah tanamkan akan selalu hidup dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas kerja keras dan segala perjuangan, pengorbanan, dan cinta tanpa batas yang telah ayah berikan.

Keberhasilan ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan bakti kepada ayah.

8. Bidadari surgaku tersayang Ibu Lela R, Ibu yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat menghadapi kerasnya dunia ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau. Ibu adalah sumber kasih sayang dan kekuatan dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih atas doa yang tak pernah terputus, pengorbanan tanpa batas, serta cinta ibu yang tulus dan tanpa syarat. Ibu sosok yang selalu memberikan semangat, mendidik dengan penuh kesabaran, dan menjadi cahaya dalam setiap perjalanan hidup penulis. Semua pencapaian ini tidak lepas dari restu dan ridhamu.
9. Kepada Kakak-kakakku tercinta, Fitri Yani, S.Pd, Muhammad Syarif S.Sos, dan Muhammad Reza Kurniawan S.Sos, terima kasih atas segala semangat, doa, kasih sayang, serta dukungan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi kekuatan bagi penulis dalam melewati setiap tantangan. Dukungan, ide-ide cemerlang, serta bantuan materil yang kalian berikan selalu menjadi dorongan besar dalam perjalanan ini. Tanpa kalian, perjalanan ini akan terasa lebih sulit, namun berkat kalian, aku bisa melewatinya dengan penuh semangat. Terima kasih telah selalu ada dan menjadi bagian dari setiap langkahku.
10. Kepada kedua kakak iparku tersayang, Destiana Wati, S.Pd dan Maryam Yuswani, S.Sos, terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu kalian berikan. Kalian selalu ada untuk menyemangati penulis dan memberikan kekuatan di setiap langkah.
11. Kepada keponakan-keponakanku tercinta dan terlucu, Puan Ayu Maharani, Alesha Zahira Humaira, Fatiha Rusyda Addien, Qisti Amiratul Haq, dan Qiyas Alhanan Muafaq, terima kasih telah menjadi sumber semangat bagi penulis. Senyuman termanis dan canda tawa kalian selalu menghapus segala kelelahan dan memberikan kebahagiaan dalam setiap langkah Penulis.
12. Kepada Sahabat seperjuanganku tersayang, Nabila Choiriya, S.Ak dan Okta Olivia, S.Ak terima kasih atas segala semangat, canda tawa, dan kebersamaan yang telah kita jalani bersama. Dari hari-hari awal perkuliahan hingga akhir

perjalanan ini, dan banyak berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman yang sangat berkesan serta selalu saling menyemangati, membantu, dan menjadi kekuatan satu sama lain di bangku perkuliahan ini. *See you on top. Guys!!*

13. Untuk sahabat-sahabatku tersayang, Trialika Zaneta, Wahyuni Indah, Desi Rahma, Shabira Aisyah, Sindy Ayu, Rika Wulan, Nancy Agustin, Marsya Oca, Diva Maharani terima kasih atas dukungan dan semangat yang tiada henti untuk menyusun skripsi ini.
14. Kepada teman-teman seperjuanganku, Accounting 2021, terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang selalu kita bagi sejak awal perkuliahan hingga akhir perjalanan ini. Kita saling menyemangati, saling mendukung, dan berbagi cerita dalam setiap langkah yang kita tempuh. Tanpa kalian, perjalanan ini pasti terasa lebih berat.
15. *Last but not least*, Untuk diri saya sendiri Rahmi Dwi Oktarini. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai di titik ini. Terima kasih sudah menepihkan ego dan memilih untuk bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah mau memutuskan untuk menyerah. Dan Terima kasih karena selalu mengingat Allah SWT dalam setiap perjalanan dan perjuangan selama ini, Tetapla menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.
16. Kepada sosok yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfuz*. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri. Semoga kita berjumpa di versi terbaik kita masing-masing.
17. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
18. Seluruh pegawai Samsat UPTB Palembang 1 yang telah meluangkan waktu serta membantu dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, Februari 2025

Penyusun

Rahmi Dwi Oktarini

ABSTRAK

Sistem perpajakan di Indonesia terus mengalami perkembangan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah berupaya menghadirkan berbagai kebijakan dan layanan yang lebih efektif, salah satunya melalui inovasi Samsat *Drive Thru*. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran pajak dan mengkaji dampak layanan Samsat *Drive Thru* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Palembang 1. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Slovin sehingga memperoleh 99 responden, sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak dengan tingkat kesadaran yang tinggi cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya tepat waktu. Selain itu, penerapan layanan Samsat *Drive Thru* terbukti mampu meningkatkan efisiensi pembayaran pajak dengan mempercepat proses pelayanan dan mengatur prosedur administrasi. Namun, efektivitas layanan ini masih dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, seperti penerapan sanksi perpajakan, kebijakan sosialisasi, dan kemudahan akses layanan. Temuan penelitian ini memberikan wawasan bagi pemerintah dalam merancang kebijakan perpajakan yang lebih optimal. Inovasi layanan yang lebih inklusif dan peningkatan edukasi perpajakan diperlukan agar penerimaan pajak daerah dapat dimaksimalkan. Selain itu, penguatan infrastruktur dan pemanfaatan teknologi menjadi aspek krusial dalam membangun sistem perpajakan yang lebih modern dan efisien.

Kata Kunci: Kesadaran perpajakan, kepatuhan wajib pajak, samsat drive thru, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

The taxation system in Indonesia continues to develop with the aim of increasing taxpayer compliance. The government is trying to present various more effective policies and services, one of which is through the Samsat Drive Thru innovation. This study focuses on factors that influence tax awareness and examines the impact of the Samsat Drive Thru service on the level of motor vehicle taxpayer compliance at UPTB Samsat Palembang 1. Sampling was carried out using the Slovin method to obtain 99 respondents, while the research approach used was quantitative. The collected data were analyzed using the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. The results of the study indicate that tax awareness has a significant influence on increasing motor vehicle taxpayer compliance. Taxpayers with a high level of awareness tend to be more compliant in fulfilling their obligations on time. In addition, the implementation of the Samsat Drive Thru service has been proven to be able to increase the efficiency of tax payments by accelerating the service process and regulating administrative procedures. However, the effectiveness of this service is still influenced by several other factors, such as the application of tax sanctions, socialization policies, and ease of access to services. The findings of this study provide insight for the government in designing more optimal tax policies. More inclusive service innovations and increased tax education are needed so that regional tax revenues can be maximized. In addition, strengthening infrastructure and utilizing technology are crucial aspects in building a more modern and efficient tax system.

Keywords: Tax awareness, taxpayer compliance, Samsat drive thru, motor vehicle tax

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| LEMBAR REVISI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB 1..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 17 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 18 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 19 |
| BAB II..... | 22 |
| Tinjauan Pustaka..... | 22 |
| 2.1 Landasan Teori | 22 |
| 2.1.1 <i>Theory of Attribution</i> (Teori Atribusi) | 22 |
| 2.1.2 Peraturan Perpajakan Nomor 35 Tahun 2023 | 24 |
| 2.1.3 Faktor Psikologis | 25 |
| 2.1.4 Peraturan Presiden RI No. 5 Tahun 2015 | 27 |
| 2.1.5 Tunggakan Pembayaran Kendaraan Bermotor | 29 |
| 2.1.6 Kesadaran Perpajakan..... | 30 |
| 2.1.7 Penerapan Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> | 32 |
| 2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak..... | 35 |
| 2.1.9 Pajak Kendaraan Bermotor..... | 37 |
| 2.1.10 Pengaruh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Terhadap Kesadaran Wajib Pajak. | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.11 Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Kesadaran Perpajakan | 40 |
| 2.1.12 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 41 |
| 2.1.13 Pengaruh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 43 |
| 2.1.14 Tunggakan Pembayaran Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 44 |
| 2.1.15 Penerapan Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..... | 46 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 48 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 65 |
| 2.4 Hipotesis..... | 66 |
| BAB III | 68 |
| Metode Penelitian | 68 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian | 68 |
| 3.1.1 Objek Penelitian | 68 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian..... | 68 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 69 |
| 3.3.1 Jenis Data..... | 69 |
| 3.3.2 Sumber data | 69 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 69 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 70 |
| 3.5.1 Populasi | 70 |
| 3.5.2 Sampel | 70 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 72 |
| 3.6.1 Uji Kualitas Data | 72 |
| 3.7 Definisi Operasional Variabel..... | 76 |
| BAB IV | 82 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 82 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 82 |
| 4.1.1 Profil Samsat UPTB Palembang 1..... | 82 |
| 4.1.2 Wilayah Kerja Samsat UPTB Palembang 1 | 85 |
| 4.1.3 Infrastruktur dan Teknologi | 87 |
| 4.1.4 Visi Dan Misi Samsat UPTB Palembang 1 | 88 |
| 4.1.5 Struktur Organisasi Samsat UPTB Palembang 1..... | 89 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 95 |

| | | |
|----------------------------------|---|------------|
| 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 95 |
| 4.2.2 | Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 96 |
| 4.2.3 | Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) | 97 |
| 4.2.4 | Pengujian Model Struktural (Inner Model) | 101 |
| 4.2.5 | Hasil Uji Signifikansi Jalur (<i>Path Coefficient</i>)..... | 103 |
| 4.2.6 | Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)..... | 106 |
| 4.2.7 | <i>Goodness of Fit</i> (<i>GoF</i>)..... | 108 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 109 |
| 4.3.1 | Pengaruh Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2023 terhadap kesadaran perpajakan..... | 109 |
| 4.3.2 | Pengaruh faktor psikologis terhadap kesadaran perpajakan. | 110 |
| 4.3.3 | Anteseden dari kesadaran perpajakan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. | 113 |
| 4.3.4 | Pengaruh Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015 terhadap penerapan layanan Samsat layanan <i>drive thru</i> | 115 |
| 4.3.6 | Pengaruh penerapan layanan Samsat <i>drive thru</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran kendaraan bermotor..... | 119 |
| BAB V | | 123 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 123 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 123 |
| 5.2 | Saran | 124 |
| 5.2.1 | Saran Praktis | 124 |
| 5.2.1.1 | Bagi Pemerintah | 124 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 128 |
| LAMPIRAN | | 135 |
| 1. | Kuesioner penelitian..... | 136 |
| 2. | Tabulasi Data | 141 |
| 3. | Hasil Olah Data SEM-PLS v.4.1.0.9 | 160 |
| 4. | Surat Izin Permohonan Izin survey dan pengambilan data Di Samsat UPTB Palembang 1 dan Kesatuan Bangsa Dan Politik (KESBANGPOL)..... | 165 |
| 5. | Surat Keterangan Penelitian dari KESBANGPOL untuk ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan (BAPEDA) (Samsat UPTB Palembang 1) | 167 |
| 6. | Surat Izin melakukan penelitian dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan BADAN PENDAPATAN DAERAH Samsat UPTB Palembang 1..... | 168 |
| 7. | Kartu Bimbingan | 169 |

| | |
|---|-----|
| 8. Kartu Audiens Seminar Proposal..... | 170 |
| 9. Survey, Menyebar Kuisisioner dan wawancara dengan petugas Samsat UPTB Palembang 1. | 171 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor R2 dan R4 Kota Palembang..... | 3 |
| Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Pajak | 8 |
| Tabel 1. 3 Jumlah Wajib Pajak Patuh di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2021-2023..... | 10 |
| Tabel 1. 4 Jumlah Tunggakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat UPTB Palembang 1 Tahun 2021-2023 | 11 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 48 |
| Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional Variabel..... | 77 |
| Tabel 3. 2 Skala Pengukuran..... | 81 |
| Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 95 |
| Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 96 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Konvergen | 97 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Lacker criterion</i> | 99 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas <i>Diskriminan Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i> | 100 |
| Tabel 4. 6 Uji Reabilitas Konstruksi..... | 100 |
| Tabel 4. 7 Uji <i>R-Square (R²)</i> | 101 |
| Tabel 4. 8 Uji <i>Q-Square Predictive Relevance (Q²)</i> | 102 |
| Tabel 4. 9 Uji Signifikansi Jalur (<i>Path Coefficient</i>) | 103 |
| Tabel 4. 10 Nilai Koefisien Jalur | 105 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Effect size (f²)</i> | 107 |
| Tabel 4. 12 <i>Goodness of Fit (GoF)</i> | 108 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 65 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Samsat UPTB Palembang 1..... | 89 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen..... | 98 |
| Gambar 4. 3 Uji Signifikansi Jalur (<i>Path Coefficient</i>)..... | 105 |