

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN PADA
KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

NUR AFNI OKTAFIA

20151220008

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2020

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK RESTORAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

OLEH :

NUR AFNI OKTAFIA

20151220008

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2020

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Afni Oktafia

NIM : 20151220008

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 25 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Nur Afni Oktafia

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN
WAJIB PAJAK RESTORAN**

Oleh:

NUR AFNI OKTAFIA

NIM. 20151220008

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 25 Januari 2020

Dosen Pembimbing I,



Drs. Misrin Hariyadi, SE., M.Ak

Dosen Pembimbing II,



Rieska Maharani, SE., MM

**Mengetahui,
Kaprosdi Akuntansi**



Rieska Maharani, SE., MM

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi Ini Telah Diujikan Dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji.

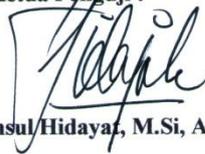
**Judul : PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN**

**Nama : NUR AFNI OKTAFIA
NIM. 20151220008**

**Program studi : Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari / Tanggal : Rabu / 22 Januari 2020
Pukul : 08.00 WIB sampai dengan WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari :
Ketua Penguji :**



Drs. Ec Sjamsul/Hidayat, M.Si, Ak.CA

Anggota



Drs. Misrin Hariyadi, SE., M.Ak

Anggota



Rieska Maharani, SE., MM



Dr. Anna Marina, SE., M.Si, Ak., CA

Kaprodi Akuntansi



Rieska Maharani, SE., MM

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya semata sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KESADARAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK RESTORAN”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang telah berperan memberikan bimbingan, dorongan, bantuan kerja sama dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya selaku penulis meminta maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan nama, gelar, serta kata-kata dalam mengutip tulisan.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis haturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

3. Ibu Rieska Maharani, SE., MM selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surabaya dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan persetujuan dan telah meluangkan waktu serta memberikan
4. pengarahan, dorongan dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
5. Bapak Drs. Misrin Hariyadi, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing I yang telah menyempatkan diri dengan sabar membimbing, memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga.
6. Para dosen dan seluruh staff yang telah membantu proses belajar mengajar dan telah memberi ilmu serta arahan kepada penulis selama menumpuh studi.
7. Seluruh staff dan karyawan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah Kota Surabaya yang telah berkenan dalam membantu penulis memperoleh informasi dan data-data yang dibutuhkan selama melakukan penelitian.
8. Kakek dan Nenek tercinta yang selalu memberikan do'a untuk cucu-cucunya, dan semangat, perhatian serta dorongan moril maupun materil yang tidak terhingga.
9. Bapak M. Yamin dan Ibu Junari yang telah rela berkorban dan berdedikasih tinggi dalam upaya pendidikan putra-putrinya, yang selalu memberi semangat, kebahagiaan, dan selalu berusaha menjadi orang tua yang terbaik, semoga selalu diberi kesehatan dan panjang umur.
10. Kedua saudaraku, kakak Nur Imansyah dan adik Nur Ahmad Fauzan yang selalu menjadi penyemangat saat penulisan skripsi ini.

11. Keluarga besar “Umar H. Masyur” atas do’a dan kasih sayangnya yang tak terhingga.
12. Eka Maulida Rahma dan Yesi Ariza, selaku sahabat terbaik disaat suka dan duka selama menepuh perkuliahan dan menjalani hari-hari bersama di kota Surabaya.
13. Teman-teman mahasiswa akuntansi angkatan 2015 terimakasih telah menjadi teman yang baik serta menyenangkan selama perkuliahan.
14. Bapak Edi dan Ibu Nurfaridah, terimakasih telah menjadi orang tua kedua yang sudah menganggap seperti anak sendiri selama di kota Surabaya.
15. Anak kos “mama Faridah” : Umni, Maya, Nia, Safera, Wati, Umma, Lia, Muna, sahabat dan saudara terbaik yang selalu memberikan semangat, berbagi banyak cerita dan pengalaman selama ini.
16. Orang-orang yang mengenal penulis dan membantu baik langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bantuan, semangat, dan doanya. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis di balas oleh Allah SWT dengan yang lebih baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu peneliti tidak menutup diri terhadap kritikan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini, karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Demikian skripsi ini dibuat sebagaimana adanya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 25 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |

| | |
|---|-----------|
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan Skripsi | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| A. Landasan Teori..... | 10 |
| 1. Pajak..... | 10 |
| 2. Pajak Daerah | 15 |
| 3. Pajak Restoran..... | 17 |
| 4. Kesadaran Wajib Pajak | 19 |
| 5. Kualitas Pelayanan Pajak | 21 |
| 6. Pemahaman Peraturan Perpajakan | 23 |
| 7. Kepatuhan Wajib Pajak | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu | 26 |
| C. Kerangka Konseptual | 29 |
| D. Hipotesis..... | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 31 |
| A. Pendekatan Penelitian | 31 |
| B. Identifikasi Variabel..... | 31 |
| 1. Variabel Bebas | 31 |
| 2. Variabel Terikat | 32 |
| C. Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| E. Populasi dan Sampel | 37 |
| F. Teknik Pengolahan Data | 37 |

| | |
|---|----|
| 1. Uji Validitas..... | 38 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 39 |
| G. Analisis Data | 39 |
| 1. Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 2. Analisis Regresi Linier Berganda | 41 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 44

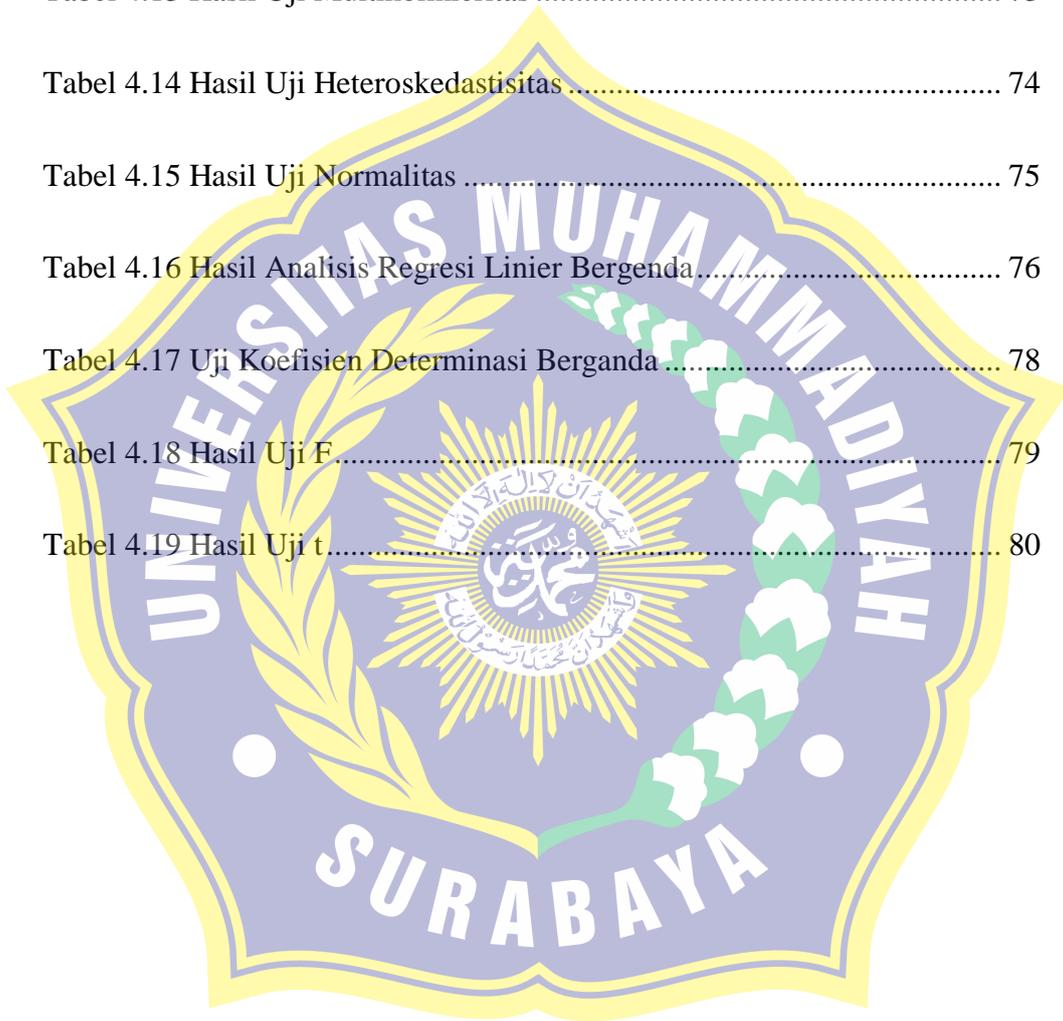
| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah | 44 |
| 1. Gambaran Objek Pajak | 44 |
| 2. Visi dan Misi Instansi..... | 45 |
| 3. Struktur Organisasi BPKPD..... | 46 |
| 4. Tugas Pokok Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah..... | 47 |
| 5. Gambaran Subyek Penelitian | 63 |
| B. Deskripsi Hasil Penelitian..... | 63 |
| 1. Pelaksanaan Penelitian | 63 |
| 2. Karakteristik Responden | 64 |
| 3. Uji Instrumen Data..... | 68 |
| 4. Uji Asumsi Klasik..... | 72 |
| 5. Hasil Regresi | 75 |
| 6. Uji Koefisien Determinasi Berganda | 78 |
| C. Pengujian Hipotesis | 79 |
| 1. Uji Statistik F | 79 |

| | |
|--|----|
| 2. Pengaruh Persial Uji t..... | 79 |
| D. Pembahasan..... | 81 |
| 1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran | 81 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan | |
| Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran..... | 84 |
| 3. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap | |
| Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Restoran..... | 85 |
| BAB V PENUTUP | 87 |
| A. Simpulan | 87 |
| B. Saran..... | 88 |
| DAFTAR RUJUKAN | 91 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kota Surabaya Tahun 2014 – 2018 | 6 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 26 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 33 |
| Tabel 3.2 Skor Jawaban Pengukuran Variabel | 36 |
| Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian | 64 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 65 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 65 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 66 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan | 67 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Wajib Pajak | 67 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak | 69 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak | 69 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak | 70 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman | |

| | |
|--|----|
| Peraturan Perpajakan | 70 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak..... | 71 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas | 72 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas | 73 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 74 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas | 75 |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 76 |
| Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Berganda | 78 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F..... | 79 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t..... | 80 |



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....29

4.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan
Pajak Daerah Kota Surabaya46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioer

Lampiran 2 Daftar Wajib Pajak Restoran di Surabaya

Lampiran 3 Hasil Jawaban Kuesioner

Lampiran 4 Hasil Olah SPSS

Lampiran 5 Data Pembayaran Pajak Kota Surabaya 2014-2018



DAFTAR RUJUKAN

- Arum, Harjanti Puspa & Zulaikha. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)*. Diponegoro Journal Of Accounting, Vol. 1 (1): 1 – 8.
- Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah. *Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2014-2018*. Surabaya.
- Ekawati, L. 2008. *Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Journal Vol 6 : Edisi Khusus (185:191).
- Erlina Ismawati. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada KPP Pratama Kota Kudus)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Surakarta. <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/834/1/Skripsi%20Full.pdf>. Diakses Pada 25 Juni 2019, Pukul 15.00 WIB.
- Fatihuddin, Didin. 2015. *Metode Penelitian*. Zifatama Surabaya. Publishing.
- Fitri, Wilda. 2015. *Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Orang Pribadi di Kota Padang*. Artikel. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Handayani, Sapti Wuri. Fakturokhman, Igus. dan Pratiwi, Umi. 2012. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Simposium Nasional Akuntansi 15. Banjarmasin.
- Hidayat, Imam Nur. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus KPP Surabaya Pabean Cantikah)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

- Herry, Susanto. 2012. *Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak*. <https://www.pajak.go.id>.
- I Gede Putu Pranatada. 2014. *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB (Vol 2, No. 2: Semester Genap 2013/2014). Hlm. 1 – 6. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1035>. Diakses Pada 25 Juni 2019, Pukul 15.45 WIB.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Tesis – Program Studi Magister Akuntansi. Semarang: Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Madriasmu. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Madriasmu. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmud, Muhammad Arfan dan Syukriy Abdullah. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh)*. Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Vol.6, No. 3: 1 – 9.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4, 2011. *Tentang Pajak Daerah*. Surabaya.
- Prihartato, Christian Danang. 2014. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kecepatan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Pesantren Kota Kediri)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 2(1).
- Putri, Yunita Sukmasary. 2018. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Airlangga.
- Republik Indonesia. Undang – Undang 1945. Pasal 23A

- Republik Indonesia, 2000. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000. *Tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Membayar Pajak*.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 *Tentang Tata Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta.
- Sambodo, Agus. 2015. *Pajak dalam Entitas Bisnis*. Jakarta: Salemb Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sudirman, Rismawati dan Antong Amiruddin. 2015. *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktik di Indonesia*. Malang: Empatdua Media.
- Sukriso, Agoes dan Estralita Trisnawati. 2013. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supramono dan Theresia Woro Damayanti. 2015. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Andi.
- Susyanti, Jeni dan Ahmad Dahlan. 2016. *Perpajakan Untuk Praktisi dan Akademisi*. Malang: Empatdua Media.
- www.kbbi.web.id Diakses Pada 25 Juni 2019, Pukul 14.00 WIB.
- Widawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Surakarta. <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/1617/1/FULL%20TEKS.pdf>. Diakses Pada 25 Juni 2019, Pukul 14.00 WIB.
- Yudharista, Krisdhian. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Yulianti. 2015. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada WPOP KPP Pratama Makassar Utara)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/16759>. Diakses Pada 25 Juni 2019, Pukul 14.30 WIB.

