

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MODUL PENERIMAAN NEGARA GENERASI KEDUA (MPN G2) TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Hannie<sup>1</sup>, Nina Sulistiyowati<sup>2</sup>

Sistem Informasi  
Universitas Singaperbangsa Karawang

[www.unsika.ac.id](http://www.unsika.ac.id)

[hannie@staff.unsika.ac.id](mailto:hannie@staff.unsika.ac.id)<sup>1</sup>, [nina.sulistio@unsika.ac.id](mailto:nina.sulistio@unsika.ac.id)<sup>2</sup>



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

**Abstract**— Modul penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) is a state revenue system that uses electronic deposits. Where currently Taxpayers can be easier, faster and more accurate in fulfilling tax obligations by utilizing electronic facilities provided by the online Directorate General of Taxes. To determine the level of satisfaction of taxpayers on MPN G2 attributes, a satisfaction measurement process is required by using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The CSI measurement results can be used as benchmark in order to improve the Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) system. The data used are primary data and secondary data. The sampling method is the Non Probability Sampling method, while the Non Probability sampling method used is Purpose Sampling. The CSI calculation results for MPN G2 servant quality attributes is 90.61 percent. It means that the total satisfaction level between 81% - 100%, means that the taxpayer is very satisfied with the performance of MPN G2 service quality attributes.

**Keywords:** customer satisfaction index, importance performance analysis, modul penerimaan negara generasi kedua.

**Intisari**—Modul penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) adalah sistem penerimaan negara yang menggunakan surat setoran elektronik. Dimana saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan Direktorat Jenderal Pajak berbasis online. Untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap atribut-atribut MPN G2 diperlukan proses pengukuran kepuasan

dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil pengukuran CSI dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat meningkatkan system Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2). Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengambilan sample yaitu metode Non Probability Sampling, sedangkan jenis Non Probability sampling yang digunakan adalah Purpose Sampling. Hasil perhitungan CSI untuk atribut kualitas pelayanan pada MPN G2 adalah sebesar 90,61 persen. Hal ini berarti tingkat kepuasan total diantara selang 81 % - 100 % yang berarti wajib pajak sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan MPN G2.

**Kata Kunci** : customer satisfaction index, importance performance analysis, modul penerimaan negara generasi kedua.

## PENDAHULUAN

Tugas Aparatur Negara yaitu memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat. Dimana telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social.

Wajib pajak merupakan faktor utama yang menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain eksistensinya harus mendapatkan tempat

yang paling terhormat, mendapatkan pelayanan terbaik, kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin (Adisasmito & Sadjiarto, 2013)

Menurut Pertiwi (Silalahi, Musadieg, & Nurtjahjono, 2015) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam melaksanakan tugas sebagai publik service, Kantor Pelayanan Pajak mempunyai pelayanan langsung kepada masyarakat dalam bidang perpajakan baik yang telah terdaftar sebagai wajib pajak maupun belum. Dimana visi Direktorat Jenderal pajak yaitu menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara. Akan tetapi kesadaran dan kepedulian masyarakat Indonesia akan wajib pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Oleh sebab itu agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu menumbuhkan kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat. Salah satunya dengan cara memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yaitu e-Billing. Sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat. MPN G2 (Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua) menggunakan kode *billing* yang dikelola oleh *Biller* yaitu: Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan Direktorat Jenderal Anggaran (Priyambodo, 2017). Dimana mulai 1 Januari 2016, secara bertahap mekanisme pembayaran pajak melalui MPN G1 akan dihentikan. Untuk selanjutnya pembayaran pajak akan menggunakan mekanisme MPN G2 secara penuh (Direktorat Jenderal Pajak, 2016)

Dengan perkembangan pelaksanaan keuangan pemerintah di berbagai negara, mendorong Pemerintah Indonesia untuk melakukan reformasi pengelolaan keuangan Negara (Shingal, 2017). Arah perkembangan MPN G2 meliputi perubahan dari sistem manual ke *billing system*, dari layanan *over the counter (teller)* ke layanan *online*, dari *single currency* menjadi dapat melayani valuta asing, dari terbatas pada beberapa jenis penerimaan menjadi mencakup keseluruhan penerimaan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2016). Dalam implementasi sistem MPN G2 tersebut, diperlukan sumber daya manusia serta infrastruktur jaringan yang mendukung. Seperti diketahui, bahwa infrastruktur jaringan yang ada di Indonesia belum merata dikarenakan akses transportasi untuk pemasangan Tower BTS (Base Transceiver System) di daerah pedalaman sulit dilewati oleh kendaraan roda 4 (mobil). Oleh sebab itu, penelitian dilakukan di daerah Indonesia Timur

yaitu di daerah Sulawesi Tenggara untuk mengetahui perkembangan implementasi MPN G2 dan pemahaman modul penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) terhadap para pengguna fasilitas system pembayaran elektronik.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk untuk mengetahui kualitas dimensi pelayanan Modul penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak beserta mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan MPN G2.

## BAHAN DAN METODE

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Non Probability Sampling yaitu Purpose Sampling. Purpose Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria responden pada penelitian ini adalah warga Kota Kendari (wajib pajak) yang datang ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kendari untuk mengurus pajak.

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen (variabel terikat) sebagai kepuasan wajib pajak (Y) dan variabel Independen(X). Variabel Independen (variable bebas) terdiri tangible / berwujud (X1), reliability / keandalan (X2), responsiveness / daya tanggap (X3), assurance / jaminan (X4) dan empathy / empati (X5).

Untuk menentukan besarnya jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan rumus 25 kali variable bebas (Ferdinand, 2014).

### Uji Validitas

Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner ini menggunakan rumus teknik korelasi *Pearson product moment* sebagai berikut: (Sugiyono, 2010)

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

- r hitung = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah responden
- X = Skor masing pertanyaan
- Y = Skor total

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

- t = Nilai t hitung
- r = Koefisien korelasi hasil r hitung
- n = Jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0.05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ), maka jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel berarti valid.

**Uji Realibilitas**

Uji reliabilitas (keandalan) untuk mengukur kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan MPN G2. Rumus yang dipakai *Spearman Brown* (Riadi, 2016) sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2.r_b}{1+r_b} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas internal seluruh item

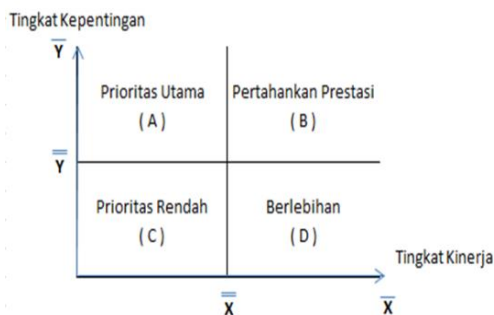
$r_b$  = Korelasi produk momen

Distribusi (table r) untuk  $\alpha = 0.05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ), maka jika  $r_{11} >$   $r$  tabel berarti reliable.

**Importance Performance Analysis**

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode *Importance Performance*. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai pelayanan Modul penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) terhadap kepuasan wajib pajak. *Importance Performance Analysis* dibuat atas hasil tabulasi kuesioner. Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini diukur dengan menggunakan skala Likert 5 tingkat. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja (kepuasan) maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh MPN G2.



Sumber : (Rangkuti, 2013)

Gambar 1. Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Keterangan :

1. Prioritas Utama (Kuadran A) adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap

penting oleh wajib pajak, tetapi pada kenyataan factor-faktor ini belum sesuai dengan harapan wajib pajak (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Pertahankan Prestasi (Kuadran B) adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh wajib pajak, dan faktor-faktor yang dianggap wajib pajak sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadi produk atau jasa unggul di mata wajib pajak.
3. Prioritas Rendah (Kuadran C) adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variable yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak sangat kecil
4. Berlebihan (Kuadran D) adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh wajib pajak dan dirasakan terlalu berlebihan. Variable-variable yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya.

**Customer Satisfaction Index**

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan wajib pajak secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur dalam menentukan sasaran di tahun mendatang. Tanpa adanya CSI mustahil *top management* dapat menentukan *goal* dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan indeks diperlukan karena proses pengukuran kepuasan wajib pajak bersifat kontinyu.

Tingkat kepuasan wajib pajak secara menyeluruh dapat dilihat dari tingkat kriteria kepuasan wajib pajak, yang dapat dilihat pada table 1 berikut:

Tabel 1. Kriteria kepuasan konsumen

No	Nilai IKP	Indeks Kepuasan Pelanggan
1	0,81 - 1,00	Sangat Puas
2	0,66 - 0,80	Puas
3	0,51 - 0,65	Cukup Puas
4	0,35 - 0,50	Kurang Puas
5	0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber : (Fitriana, Florencia, Dwi, & Tanto, 2014)

Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Sudarno, Rusgiyono, Hoyyi, & Listifadah, 2011) :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* tiap-tiap variabel.
2. Membuat *Weight Factors (WF)* per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per variabel terhadap total *MIS* seluruh variabel.
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)* tiap atribut.
4. Membuat *Weight Score (WSk)* tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara *Wf* dengan *MSSk*
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Kecukupan Data**

Besarnya jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian adalah 25 x variable bebas = 25 x 5 (jumlah variable bebas) = 125 responden.

**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Hasil uji validitas dan reabilitas dari peneletian sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Harapan, Kepentingan dan Kinerja

No Atribut	t hitung Harapan	t hitung Kepentingan	t hitung Kinerja	Keputusan
1	12.8022	11.2413	10.4695	VALID
2	10.2638	12.7666	10.5439	VALID
3	16.8316	12.0198	10.9927	VALID
4	8.3008	10.2249	7.1755	VALID
5	12.8510	12.8328	10.3587	VALID
6	12.3056	11.7516	9.7724	VALID
7	13.5452	14.0811	12.4288	VALID
8	13.6361	13.6668	13.3121	VALID
9	8.5782	8.2103	11.3357	VALID
10	16.8232	14.6956	5.1565	VALID
11	14.3876	12.2199	12.3185	VALID
12	14.8024	11.7860	11.6124	VALID
13	10.2627	9.5918	7.9401	VALID
14	11.0036	9.6660	8.9925	VALID
15	11.5388	11.2956	10.1139	VALID
16	12.2275	9.8831	10.4398	VALID
17	11.0144	9.2002	11.2035	VALID
18	10.9917	7.4372	9.1730	VALID
19	12.2275	9.6985	9.5155	VALID
20	14.1903	10.3117	10.1527	VALID

Sumber: (Hannie & Sulistiyowati, 2018)

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Reliabilitas Tingkat Harapan, Kepentingan dan Kinerja

No Atribut	r <sub>11</sub> Harapan	r <sub>11</sub> Kepentingan	r <sub>11</sub> Kinerja	Keputusan
1	0.8609	0.8317	0.8141	Reliabel
2	0.8090	0.8603	0.8159	Reliabel
3	0.9101	0.8472	0.8263	Reliabel

Tabel 4. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

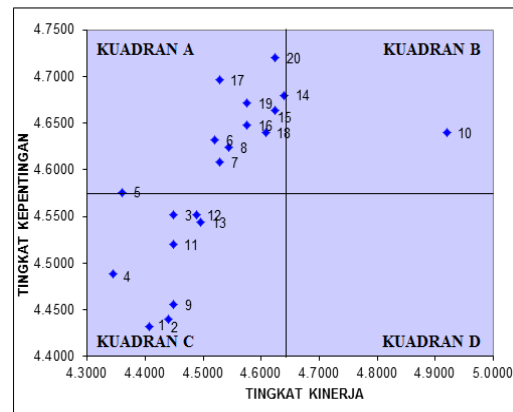
No. Atribut	Rata-rata Tingkat	Importance Weighting Factor	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weighted Score (WS)
-------------	-------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------

4	0.7494	0.8080	0.7040	Reliabel
5	0.8535	0.8467	0.7512	Reliabel
6	0.8524	0.8421	0.7960	Reliabel
7	0.8724	0.8799	0.8546	Reliabel
8	0.8737	0.8742	0.8690	Reliabel
9	0.7592	0.7461	0.8337	Reliabel
10	0.9100	0.8878	0.5931	Reliabel
11	0.8839	0.8509	0.8527	Reliabel
12	0.8891	0.8428	0.8393	Reliabel
13	0.8089	0.7909	0.7359	Reliabel
14	0.8265	0.7930	0.7729	Reliabel
15	0.8477	0.8758	0.7705	Reliabel
16	0.8510	0.7990	0.8134	Reliabel
17	0.8268	0.7793	0.8309	Reliabel
18	0.8262	0.7154	0.7785	Reliabel
19	0.8510	0.7939	0.7887	Reliabel
20	0.8814	0.8102	0.8061	Reliabel

Sumber: (Hannie & Sulistiyowati, 2018)

**Hasil Analisis Impotence - Performance**

Diagram kartesius terbagi menjadi empat bagian. Sumbu mendatar (X) diisi skor tingkat kinerja (performance), sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan (kinerja) Sebelum dilakukan pemetaan, maka harus dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari skor kepentingan dan skor tingkat kinerja.



Sumber: (Hannie & Sulistiyowati, 2018)

Gambar 2. Diagram Kartesius Atribut-atribut Kualitas Pelayanan MPN G2 terhadap kepuasan wajib pajak

**Hasil Analisis Customer Satisfaction Index**

Berdasarkan pada table 4 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *CSI* untuk atribut kualitas pelayan pada MPN G2 adalah sebesar 90,61 persen. Hal ini berarti tingkat kepuasan total diantara selang 81 % - 100 % yang berarti wajib pajak sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan MPN G2 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Provinsi Sulawesi Tenggara.

	Harapan (Y)	(persen)	(X)	
1.	4.448	4.889	4.408	0.216
2.	4.416	4.854	4.440	0.216
3.	4.544	4.995	4.448	0.222
4.	4.416	4.854	4.344	0.211
5.	4.344	4.775	4.360	0.208
6.	4.528	4.977	4.520	0.225
7.	4.504	4.951	4.528	0.224
8.	4.600	5.056	4.544	0.230
9.	4.360	4.792	4.448	0.213
10.	4.664	5.127	4.920	0.252
11.	4.464	4.907	4.448	0.218
12.	4.560	5.012	4.488	0.225
13.	4.480	4.924	4.496	0.221
14.	4.616	5.074	4.640	0.235
15.	4.672	5.135	4.624	0.237
16.	4.688	5.153	4.576	0.236
17.	4.696	5.162	4.528	0.234
18.	4.632	5.091	4.608	0.235
19.	4.640	5.100	4.576	0.233
20.	4.704	5.171	4.624	0.239
Total	90.9760	100.00	4.5284	
<i>Weighted Total</i>				4.531
<i>Satisfaction Index</i>				90.61%

Sumber: (Hannie & Sulistiyowati, 2018)

Dari rencana strategi peningkatana kualitas pelayanan setiap atribut pada Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan Weighted Score, prioritas pelaksanaan strategi disesuaikan juga dengan nomor urutan prioritas, sebagai berikut :

Tabel 5. Peringkat Weighting Score atribut kualitas jasa

No.	Atribut-Atribut Kualitas Jasa	Weighted Score (WS)	Urutan Prioritas
10	Kecepatan dan ketanggapan Kantor pelayanan perbendaharaan kendari dalam meningkatkan pelayanan pada aplikasi billing system MPN G2	0.2522	1
20	Kepekaan Kantor pelayanan perbendaharaan kendari jika terjadi kehilangan data dan informasi	0.2391	2
15	Jaminan keamanan data dan informasi yang diberikan kepada user	0.2375	3
16	Teknologi informasi dapat diakses 24 jam	0.2358	4
14	Keterampilan dan keahlian Kantor pelayanan perbendaharaan kendari dalam mengatasi keluhan	0.2354	5
18	Kantor pelayanan perbendaharaan kendari sangat memperhatikan karyawannya	0.2346	6
17	Pemberian pelatihan setiap ada program baru MPN G2 untuk mengoptimalkan pekerjaan	0.2337	7
19	Kepekaan Kantor pelayanan perbendaharaan kendari terhadap keluhan user.	0.2334	8
8	Ketepatan dalam memberikan pelayanan yang diminta	0.2298	9
6	Kecepatan aplikasi system biling MPN G2 dalam mengupload data transaksi penerimaan negara	0.2250	10
12	Menyediakan sarana untuk penggunaan aplikasi MPN G2	0.2250	11
7	Prosedur layanan online dan fleksibel	0.2242	12
3	Kegiatan layanan Electronic Billing System MPN G2 yang fleksibel, akuntabilitas dan cepat.	0.2222	13
13	Pemberian password yang berbeda kepada user	0.2214	14
11	Penanganan kantor pelayanan perbendaharaan kendari bila jaringan mati atau server down pada aplikasi MPN G2	0.2183	15
2	Penanganan human error saat transaksi penerimaan Negara	0.2155	16
1	Mengatasi manual menjadi Electronic Billing System MPN G2	0.2155	17
9	Kesalahan input data billing dapat diproses oleh aplikasi biling system MPN G2	0.2132	18
4	Penggunaan aplikasi MPN G2 pada smartphone	0.2109	19
5	Kecepatan dalam mengakses website billing system MPN G2 pada pada jaringan	0.2082	2

Sumber: (Hannie & Sulistiyowati, 2018)

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan Modul Negara Generasi Kedua (MPN G2) terhadap kepuasan wajib pajak dengan metode Customer Satisfaction Index sebagai berikut: Dilihat dari Peringkat Weighting Score atribut kualitas jasa dan tingkat harapan bahwa Kecepatan dan ketanggapan Kantor pelayanan perbendaharaan kendari dalam meningkatkan pelayanan pada aplikasi billing system MPN G2 menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan dengan tindakan yang cepat karena wajib pajak membutuhkan pelayanan cepat dan akurat dalam menyelesaikan masalah. Prioritas tingkat kinerja KPPN Kendari dan Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan Weighted Score saat ini yaitu Kecepatan dan ketanggapan Kantor pelayanan perbendaharaan kendari dalam meningkatkan pelayanan pada aplikasi billing system MPN G2 sangat dibutuhkan wajib pajak dalam memproses transaksi MPN G2. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu sebesar 90,61% yang berarti wajib pajak sangat puas terhadap kinerja atribut kualitas pelayanan MPN G2 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Provinsi Sulawesi Tenggara.

## REFERENSI

- Adisasmito, S., & Sadjiarto, A. (2013). Analisis Kepuasan Wajib Pajak atas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur I. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 313-321.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). E-Billing Cara Baru Bayar Pajak. Retrieved from <http://www.pajak.go.id/content/e-billing>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fitriana, D., Florencia, Dwi, J. U., & Tanto. (2014). Pengukuran Kepuasan Kontraktor Terhadap Kinerja Klien Pada Proyek Konstruksi Swasta. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 3(1), 283-295.
- Hannie, & Sulistiyowati, N. (2018). *Laporan Akhir Penelitian Dosen Pemula*. Karawang.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2016). MPN G2.
- Priyambodo, A. (2017). Efektivitas Penerimaan Negara dengan Penerapan Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua Wilayah Kerja. *Journal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 109-114.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsicaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Shingal, A. (2017). Internationalization of Government Procurement Regulation. In *The Internationalization of Government Procurement Regulation* (pp. 404-431). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198796749.003.0016>
- Silalahi, S., Musadieq, M., & Nurtjahjono, G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatungan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak. *JEJAK*, 4(1), 1-5.
- Sudarno, Rusgiyono, A., Hoyyi, A., & Listifadah. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung. *Media Statistika*, 4(1), 33-45.
- Sugiyono, S. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. (E. Mulyatiningsi, Ed.) (1st ed.). Bandung: CV. Alfabeta.