



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**PENGARUH FASILITAS DAN KEMAMPUAN
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMONGAN**

Skripsi

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.sos)

Oleh:

**Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM.B94219079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM : B94219079
Fakultas/Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Pengaruh Fasilitas Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, Januari 2023
Saya yang menyatakan



Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM. B94219079

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM : B94219079
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kemampuan
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Lamongan.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk disajikan

Surabaya, Januari 2023
Menyetujui Pembimbing



Dr. Achmad Murtafi Harits, Lc., M. Fil. I
(197003042007011056)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH FASILITAS DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMONGAN

SKRIPSI

Di susun Oleh:
Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM: B94219079

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
Pada Tanggal 12 Januari 2023

Tim Penguji

Penguji I



Achmad Murtafi Harits, M.Fil.I
NIP. 197003042007011056

Penguji II



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP.197512302003121001

Penguji III



Irlangga Bramayudha, M.M
NIP.197912142011011005

Penguji IV



H. Mufti Labib, Lc., MCL
NIP.196212141993031002



Surabaya, 12 Januari 2023
Sekon,

Moch. Choirul Arif, S.Ag, M.Fil.I
NIP.197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Inayah Luthfiyyah Hadi
NIM : B99219079
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : inayahluthfiyyah@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH FASILITAS DAN KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN LAMONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-ke, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



(Inayah Luthfiyyah Hadi
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dan nilai hubungan dari fasilitas dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial dan simultan. Selain itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai paling dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan, serta untuk memprediksi tingkat kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan dimasa yang akan datang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Peneliti menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji regresi linear berganda untuk menjawab tujuan penelitian. Penelitian ini menghasilkan tiga jawaban dari rumusan masalah mengenai fasilitas dan kemampuan pegawai. Berikut adalah penjelasannya: Pertama, terdapat pengaruh signifikan pada fasilitas dan kemampuan pegawai secara simultan. Dua variabel tersebut memiliki p value 0,000. Kedua, terdapat pengaruh signifikan pada fasilitas dan kemampuan pegawai secara parsial. Variabel fasilitas dan kemampuan pegawai sebesar 0,429 dan menunjukkan nilai hubungan yang sedang yang diberikan oleh variabel independent terhadap variabel dependent. Fasilitas memperoleh nilai kolerasi 0,429 yang berarti memiliki nilai hubungan yang sedang dan kemampuan pegawai 0,621 yang berarti memiliki nilai hubungan yang tinggi atau kuat. Ketiga, variabel yang paling tinggi dan dominan diantara fasilitas dan kemampuan pegawai adalah kemampuan pegawai. Hal tersebut dikarenakan variabel kemampuan pegawai memperoleh nilai 0,621.

Kata kunci : fasilitas, kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

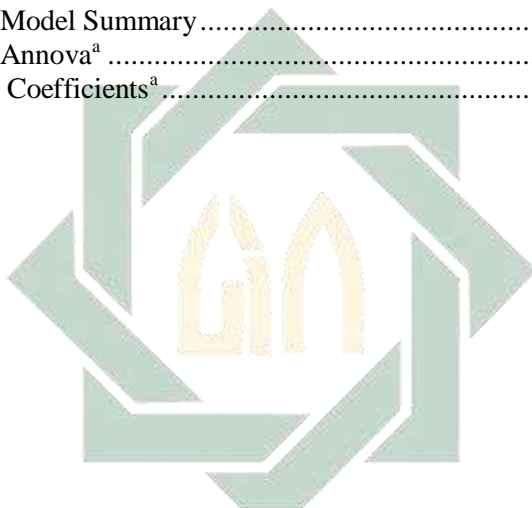
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II.....	13
KAJIAN TEORI.....	13
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
B. Kerangka Teori	15
C. Hipotesis	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Objek Penelitian.....	32

C. Populasi	33
D. Variabel, dan Indikator Penelitian.....	33
E. Tahap – Tahap Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Reliabilitas dan Validitas Instrumen Penelitian....	37
H. Teknik Analisis Data	42
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
B. Penyajian Data	48
C. Pengujian Hipotesis.....	61
D. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V	79
PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran dan Rekomendasi	80
C. Keterbatasan Penelitian	80
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai r Product Moment	38
Tabel 3. 2 Hasil Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	38
Tabel 3. 3 Hasil Validitas Variabel Kemampuan Pegawai (X2)	39
Tabel 3. 4 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	39
Tabel 3. 5 Reliability Statistics Fasilitas (X1).....	40
Tabel 3. 6 Reliability Statistics Kemampuan Pegawai (X2)	41
Tabel 3. 7 Reliability Statistics Kualitas Pelayanan (Y)	42
Tabel 4. 1 Frekuensi Pekerjaan Dilakukan Setiap Waktu	48
Tabel 4. 2 Frekuensi Penempatan Perlengkapan Kerja.....	49
Tabel 4. 3 Frekuensi Alat Elektronik Kantor Mudah Digunakan	49
Tabel 4. 4 Frekuensi Melakukan Pekerjaan Tepat Waktu.....	50
Tabel 4. 5 Frekuensi Jaringan Internet Lancar	50
Tabel 4. 6 Frekuensi Kelengkapan Fasilitas.....	51
Tabel 4. 7 Frekuensi Fasilitas Sesuai Standart	51
Tabel 4. 8 Frekuensi Penataan Ruang Dengan Rapi	52
Tabel 4. 9 Frekuensi Penempatan Bagian Pegawai	52
Tabel 4. 10 Frekuensi Pendidikan Menentukan Keahlian.....	53
Tabel 4. 11 Frekuensi Kemampuan Kerja Dengan Latar Pendidikan	53
Tabel 4. 12 Frekuensi Lama Waktu Bekerja	54
Tabel 4. 13 Frekuensi Menguasai pekerjaan Dan Peralatan.....	54
Tabel 4. 14 Frekuensi Pengalaman Kerja.....	55
Tabel 4. 15 Frekuensi Penyelesaian Masalah.....	55
Tabel 4. 16 Frekuensi Bekerja Untuk Kepentingan Bersama	56
Tabel 4. 17 Frekuensi Bertugas Sesuai Bidang	56
Tabel 4. 18 Frekuensi apenyampaian Informasi.....	57
Tabel 4. 19 Frekuensi Sigap Dan Melayani	58
Tabel 4. 20 Frekuensi Pelayanan Dengan Ramah	58
Tabel 4. 21 Frekuensi Prilaku Sopan	59
Tabel 4. 22 Frekuensi Penyelesaian Masalah.....	59
Tabel 4. 23 Frekuensi Perhatian Kepada Masyarakat.....	60
Tabel 4. 24 Frekuensi Mengucapkan Terima Kasih	60
Tabel 4. 25 Frekuensi Memberikan Pelayanan Yang Sama	61
Tabel 4. 26 Uji Normalitas.....	62

Tabel 4. 27 Coefficients	63
Tabel 4. 28 Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot	64
Tabel 4. 29 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer	65
Tabel 4. 30 Descriptive Statistic	65
Tabel 4. 31 Nilai Sig (corelation)	66
Tabel 4. 32 Makna Nilai Corelation	68
Tabel 4. 33 Variables Entered/Removed ^a	68
Tabel 4. 34 Model Summary	68
Tabel 4. 35 Annova ^a	70
Tabel 4. 36 Coefficients ^a	70



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian89



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Pustaka

- Alaan, Yunus. “Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung.” *Jurnal Manajemen Maranatha* 15, no. 2 (2016).
- Almigo, Nuzsep. “Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan.” *Jurnal Psyche* 1, no. 1 (2004): 50–60.
- Amalia, Reski. “Pengaruh Kepribadian, Gaya Hidup Dan Konsep Diri Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Kota Makassar” (2017).
- Apriyono, Ari, and Abdullah Taman. “Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2009.” *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 2 (2013): 76–96.
- Aristarini, Luh, I Ketut Kirya, Ni Nyoman Yulianthini, and MM SE. “Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran Pt Adira Finance Singaraja.” *Jurnal Manajemen Indonesia* 2, no. 1 (2014).
- Azwar, Saifuddin. “Metode Penelitian Cetakan 5.” *Yogyakarta: Pustaka Belajar* (2004).
- Coenraad, Dhea Perdana. “Pengaruh Kemampuan, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship (e-Journal)* 10, no. 1 (2016).
- Delima, Mustika, and Metti Paramita. “Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank

Syariah (Studi Bank BRI Syariah KCP Palabuhanratu).”
Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah 5, no. 1 (2019): 75–82.

Faishol, Muh, Sri Hastuti, and Millatul Ulya. “Perancangan Ulang Tata Letak Fasilitas Produksi Pabrik Tahu Srikandi Junok Bangkalan.” *Agrointek: Jurnal Teknologi Industri Pertanian* 7, no. 2 (2013): 59–67.

Febriana, Nina Indah. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *IAIN Tulungagung Research Collections* 3, no. 1 (2016): 145–168.

Febriarti, Nartika Puspita, and Hengky Pramusinto. “Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen.” *Economic Education Analysis Journal* 4, no. 1 (2015).

Ghozali, Imam. “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 3, no. 1 (2017).

Guspul, Ahmad, and Awaludin Ahmad. “Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo.” *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ* 1, no. 3 (2014): 156–170.

Haryanto, Edy. “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*

Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1, no. 3 (2013).

Haslinda, Haslinda. “Pengaruh Perencanaan Anggaran Dan Evaluasi Anggaran Terhadap Kinerja Organisasi Dengan Standar Biaya Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pemerintah Daerah Kabupaten Wajo)” (2016).

Herman, Hendri. “Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT Putra Usaha Mandiri Kota Batam.” *Jurnal Akuntansi Bareleng* 3, no. 1 (2018): 57–63.

Indrawati, Aniek. “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ekonomi Bisnis* 16, no. 1 (2011): 25–35.

Inzaghi, Adelia Ovi, and Brillian Rosy. “Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 16, no. 4 (2022): 1294–1306.

Irawan, Aditya, and Nanik Suryani. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang.” *Economic Education Analysis Journal* 7, no. 1 (2018): 265–278.

Isnawati, Tri, Jajuk Herawati, and Ignatius Soni Kurniawan. “Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Cv. Danagung D’briquettes.” *Jurnal Penelitian Ipteks* 5, no. 2 (2020): 210–215.

Jaya, Indra. “Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Tanjung Jabung Barat.” *Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora* 14, no. 1 (2012): 434-19.

Kandou, Yunita Lidya. “Pengaruh Knowledge Management, Skill Dan Attitude Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank Sulutgo Kantor Pusat Di Manado).” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16, no. 1 (2016).

Kristanto, Agung, and Dianasa Adhi Saputra. “Perancangan Meja Dan Kursi Kerja Yang Ergonomis Pada Stasiun Kerja Pemotongan Sebagai Upaya Peningkatan Produktivitas.” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 10, no. 2 (2015): 78–87.

Kurniasari, Riyanti Ratna Ayu, and Nina Oktarina. “Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.” *Business and Accounting Education Journal* 1, no. 3 (2020): 280–289.

Labombang, Mastura. “Manajemen Pemeliharaan Fasilitas Dalam Pengelolaan Gedung.” *MEKTEK* 10, no. 1 (2008).

Matondang, Zulkifli. “Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian.” *Jurnal tabularasa* 6, no. 1 (2009): 87–97.

Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4, no. 1 (2016).

Moulana, Ferry, Bambang Swasto Sunuharyo, and Hamidah Nayati Utami. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Motivasi*

Kerja (Studi Pada Karyawan Pt. Telkom Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Jalan a. Yani, Malang). Vol. 44. Brawijaya University, 2017.

Nahdliyin, Sukma Hidayatun. “Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Aqiqah Bunayya Kediri” (2021).

Panuju, Satriyo, Amat Mukhadis, and Eko Edi Poerwanto. “Hubungan Antara Latar Belakang Pendidikan, Minat Terhadap Profesi Guru, Kemanfaatan Ospek, Kegiatan Organisasi, Dan Hasil Belajar Mahasiswa Pendidikan Otomotif.” *Jurnal Kompetensi Teknik* 9, no. 2 (2017): 8–19.

Ramadhani, Rina. “Pengaruh Pendidikan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Babulu Kabupaten Penajam Paser Utara.” *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6, no. 4 (2018): 2069–2080.

Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan),” *Jurnal Simplex* 2, No.1 (2019)

Safitri, Fichi Ika. “Pengaruh Kompetensi Dan Kepribadian Diri Terhadap Seleksi Tenaga Kerja Di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya” (2022).

Soemitro, Ria Asih Aryani, and Hitapriya Suprayitno. “Pemikiran Awal Tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas.” *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* 2 (2018).

Sudarso, Andriasan. “Pengaruh Corporate Image Dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Customer Value Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Aston City Hall Medan” (2018).

Suhartoyo, Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–154.

Susanti, Septi Dewi. “Integrasi Nilai-Nilai Demokrasi Dalam Pembelajaran IPS Di SMP Negeri 13 Yogyakarta.” *SOCIAL STUDIES* 6, no. 5 (2017): 573–579.

Suyono, Suyono, Astri Ayu Purwati, and Michael Cutan. “Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 1 (2020): 45–56.

Tandhia, Merry. “Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group.” *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 1, no. 1 (2016): 1–8.

Vonny, Ratag Pingkan Elisabeth. “PENGARUH PELATIHAN, FASILITAS KERJA DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT UNITED TRACTORS CABANG MANADO” 16, no. 03 (2016): 12.

Weenas, Jackson RS. “Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1, no. 4 (2013).

Widi, Narulita Anugraing, and Rullan Nirwansyah.

“Penerapan Aksesibilitas Pada Desain Fasilitas Pendidikan Sekolah Luar Biasa.” *Jurnal Sains dan Seni ITS 2*, no. 2 (2013): G20–G25.

Wira, Ida Ayu Dwidyani. “Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud Wangaya Kota Denpasar.” *Universitas Udayana* (2014).

Yanti, Widia Dwi Ratna. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Kondisi Keuangan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto).” *Jurnal Akuntansi UNESA 3* (2018).



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A