

**PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN
DAN KOMITMEN PROFESI TERHADAP LOYALITAS WAJIB
PAJAK DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di
Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita Di Kota Palembang)

SKRIPSI



**Nama : Rivanya Elfira
NIM : 222021104**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025**

**PENGARUH *RELATIONSHIP QUALITY*, KUALITAS PELAYANAN
DAN KOMITMEN PROFESI TERHADAP LOYALITAS WAJIB
PAJAK DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di
Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita Di Kota Palembang)

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Rivanya Elfira
NIM : 222021104**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Rivanya Elfira
NIM :222021104
Fakultas :Ekonomi dan Bisnis
Program Studi :Akuntansi
Konsentrasi :Perpajakan
Judul Skripsi :Pengaruh *Relationship Quality*, Kualitas Pelayanan, dan Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak Dengan *Perceived Value* Sebagai Variabel Moderasi

Dengan Ini Saya Menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiritanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperolehkarena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.



Palembang, Maret 2025

(RIVANYA ELFIRA)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :Pengaruh *Relationship Quality*, Kualitas Pelayanan, dan
Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak Dengan
Perceived Value Sebagai Variabel Moderasi
Nama :Rivanya Elfira
Nim : 222021104
Fakultas :Ekonomi dan Bisnis
Program Studi :Akuntansi
Konsentrasi :Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Mei 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Betri, S.E., M.Si., AK., CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806



Mella Handayani, S.E., AK., M.Si
NIDN/NBM: 0211128702/1188707

Mengetahui,
Dekan
U.B Ketua Program Studi Akuntansi



Aprianto, S.E., M.Si
NIDN/NBM: 0216087201/859190

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs. Al-Baqarah : 286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum : 60)

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya. Kupersembahkan karya tulisku ini untuk :

1. Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan kekuatan kepada penulis.
2. Kedua orang tua saya, yaitu papa Hanafi dan mama Endang yang sangat saya banggakan karena tiada hentinya melangitkan doa baiknya serta memberikan dukungan dalam memperjuangkan masa depan dan kebahagiaan putrinya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk papa dan mama.
3. Kakak-kakak tercinta yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu adiknya untuk meraih pendidikan yang tinggi
4. Sahabat-sahabatku, terima kasih selalu membantu, menemani, dan memberikan dukungan pada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.



PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Allhamdulillah rabbi'l'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Relationship Quality, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Moderasi” (Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Strata-1 (S1) guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penelitian skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Bab V Simpulan dan Saran. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mencurahkan segenap kemampuan dan usaha yang dimiliki. Penulis menyadari bahwa proses penulisan penelitian ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan dan bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak serta berkah dan karunia dari Allah SWT sehingga kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada orang tuaku tercinta papa Hanafi dan mama Endang yang selalu memberikan doa, motivasi serta kasih sayang yang tiada henti. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing I dan ibu Mella Handayani, SE.,AK.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah sabar, tekun, tulus serta dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta memberikan bimbingan beserta motivasi membangun kepada penulis selama menyusun skripsi ini. Tak lupa Penulis juga berterima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan semangat serta bantuan dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses ini.

Selain itu terima kasih juga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Aprianto, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Fenty Astrina, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang

5. Ibu Kurnia Krisna Hari, S.E.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta para staf dan karyawan
7. Terima Kasih Kepada Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita SE.,M.Si.,BKP.,CTLC beserta para staff
8. Terakhir tidak lupa untuk apresiasi untuk diri sendiri, terima kasih karena selau berusaha dan tidak putus asa dalam menjalani proses ini, serta telah kulat dan mampu untuk bertahan sampai titik ini.

Semoga Allah membalas budi baik atas seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dan berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukkan saya mengucapkan terimakasih.

Palembang, Maret 2025

Rivanya Elfira

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	17
A. Landasan Teori.....	17
B. Penelitian Sebelumnya	30
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Populasi dan Sampel	54
E. Data Yang Diperlukan.....	57

F. Metode Pengumpulan Data	58
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
A. Hasil Pembahasan	75
B. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Survei Pendahuluan.....	11
Tabel II.1 Penelitian Sebelumnya	36
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel III.2 Jumlah Responden Terdaftar	55
Tabel IV.1 Jumlah Pengembalian Responden	74
Tabel IV.2 Profil Responden.....	75
Tabel IV.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepercayaan (X1) .	77
Tabel IV.4 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Kepuasan (X1)	78
Tabel IV.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Komitmen (X1).....	79
Tabel IV.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Hasil Interaksi (X2)	80
Tabel IV.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Hasil Kualitas Pelayanan (X2)	81
Tabel IV.8 Rekapitulasi Jawaban Kusioner Indikator Lingkungan Fisik (X2)	83
Tabel IV.9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dedikasi (X3)	84
Tabel IV.10 Rekapitulasi Jawaban Kusioner Kewajiban Sosial (X3)	85
Tabel IV.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kebutuhan Akan Otonomi Pribadi (X3).....	86
Tabel IV.12 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Self Regulation (Pengaturan diri) (X3)	87
Tabel IV.13 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Afiliasi Komunitas (X3)	88
Tabel IV.14 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Emosional (X4).....	89
Tabel IV.15 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Sosial (X4).....	90
Tabel IV.16 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kualitas/nilai tampil (X4)...	91
Tabel IV.17 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Nilai Uang (X4)	92
Tabel IV. 18 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kesetiaan (Y).....	93
Tabel IV.19 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Pembelian atau menggunakan Jasa Secara Berulang (Y).....	94

Tabel IV.20 Rakapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Mereferensikan (Y)	95
Tabel IV.21 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Indikator Ketahanan Pengaruh Negatif Terhadap Pengaruh Negatif Mengenai Perusahaan (Y)	95
Tabel IV.22 Hasil Pengujian Validitas Variabel Relationship Quality (X1)	97
Tabel IV.23 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	97
Tabel IV.24 Hasil Pengujian Validitas Variabel Komitmen Profesi (X3)	98
Tabel IV.25 Hasil Pengujian Validitas Variabel Perceived Value (X4)	98
Tabel IV.26 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Wajib Pajak (Y)	99
Tabel IV.27 Hasil Pengujian Reliabilitas	100
Tabel IV.28 Hasil Uji Deskriptif	101
Tabel IV.29 Hasil Uji Normalitas	103
Tabel IV.30 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Tabel IV.31 Hasil Uji Heterodastisitas	105
Tabel IV.32 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	106
Tabel IV.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi	108
Tabel IV.34 Hasil Pengujian Uji F	109
Tabel IV.35 Hasil Pengujian Uji t	110
Tabel IV.36 Hasil Uji MRA Relationship Quality (X1)	114
Tabel IV.37 Hasil Uji MRA Kualitas Pelayanan (X2)	117
Tabel IV.38 Hasil Uji MRA Komitmen Profesi (X3)	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	49
Gambar II.1 Hasil Uji Heterodastisitas	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Jawaban Responden (Google Form)
Lampiran 3	Hasil Kuesioner (Skala Ordinal)
Lampiran 4	Hasil MSI (Skala Interval)
Lampiran 5	Tabel Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
Lampiran 6	Fotocopy Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 7	Fotocopy Keterangan Riset Dari Tempat Penelitian
Lampiran 8	Fotocopy Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Quran
Lampiran 9	Fotocopy Sertifikat SPSS
Lampiran 10	Fotocopy Sertifikat Komputer Akuntansi
Lampiran 11	Fotocopy Sertifikat Aplikasi Komputer
Lampiran 12	Fotocopy Sertifikat SKPI
Lampiran 13	Fotocopy Sertifikat Magang Kantor Konsultan Pajak
Lampiran 14	Fotocopy Sertiikat Organisasi Rotaract
Lampiran 15	Fotocopy Plagiarism
Lampiran 16	Biodata Penulis

ABSTRAK

Rivanya Elfira/222021104/Pengaruh Relationship Quality, Kualitas Pelayanan, dan Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Moderasi

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kantor konsultan pajak dalam menghadapi kendala pelaporan perpajakan terutama dalam kualitas hubungan, kualitas pelayanan, dan komitmen profesi yang memengaruhi loyalitas wajib pajak penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap loyalitas wajib pajak, dengan persepsi nilai sebagai variabel moderasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak Farida Yanuarita. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan uji moderasi untuk mengukur pengaruh kualitas hubungan, kualitas pelayanan, dan komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak dengan persepsi nilai sebagai variabel moderasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas hubungan, kualitas pelayanan dan komitmen profesi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wajib pajak. Hasil dari analisis moderasi persepsi nilai tidak mampu memperkuat hubungan antara komitmen profesi dan loyalitas wajib pajak. Namun, persepsi nilai tidak memoderasi kualitas hubungan dan loyalitas wajib pajak, melainkan hanya berperan sebagai predictor moderator. Sedangkan persepsi nilai dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas wajib pajak

Kata Kunci : **Relationship Quality, Kualitas Pelayanan, Komitmen Profesi, Loyalitas Wajib Pajak, Perceived Value**

ABSTRACT

Rivanya Elfira/222021104/The Impact Of Relationship Quality, Service Quality, and Professional Commitment Of On Taxpayer Loyalty With Perceived Value as a Moderating Variable

This study aims to examine the challenges faced by tax consulting firms in tax reporting, particularly in terms of relationship quality, service quality, and professional commitment, which influence taxpayer loyalty. The research seeks to analyze the impact of these three factors on taxpayer loyalty, with perceived value as a moderating variable to enhance taxpayer compliance. This study employs a quantitative method with an associative approach. Data was collected through questionnaires distributed to corporate taxpayers who use the services of Farida Yanuarita's tax consulting firm. The analytical technique used is multiple linear regression with a moderation test to measure the effect of relationship quality, service quality, and professional commitment on taxpayer loyalty, with perceived value as the moderating variable. The results indicate that relationship quality, service quality, and professional commitment have a significant effect on taxpayer loyalty. However, the moderation analysis reveals that perceived value does not strengthen the relationship between professional commitment and taxpayer loyalty. Moreover, perceived value does not moderate the relationship between relationship quality and taxpayer loyalty; instead, it acts as a predictor moderator. In contrast, perceived value is found to moderate the relationship between service quality and taxpayer loyalty.

Keywords : **Relationship Quality, Service Quality, Professional Commitment, Taxpayer Loyalty, Perceive Value.**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan suatu beban untuk perusahaan sehingga meminimalkan beban pajak secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan salah satu tugas dari manajemen perpajakan. Manajemen pajak dapat dikatakan sebagai suatu strategi yang dijalankan oleh manajemen perpajakan untuk mengorganisasikan dan mengendalikan aspek pajak dari sisi yang menguntungkan pihak perusahaan. Selain itu, manajemen pajak merupakan sarana yang digunakan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan meminimalkan resiko pajak tanpa melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sehingga perusahaan dapat memaksimalkan seluruh potensi bisnis yang ada untuk mencapai laba dan likuiditas sesuai dengan tujuan perusahaan (Duwi Riningsih, 2021:1)

Profesi konsultan pajak merupakan profesi yang berperan secara langsung untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Peran konsultan pajak selama ini diemban dalam bentuk perantara pajak (*tax intermediary*) yang menjembatani wajib pajak dengan otoritas pajak. Melalui perannya tersebut, konsultan pajak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Optimalisasi kepatuhan wajib pajak akan membantu otoritas pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan. Konsultan pajak juga turut berperan serta dalam penyebaran ketentuan perpajakan yang baru

ataupun perubahan ketentuan perpajakan dan implikasinya terhadap wajib pajak.

Masyarakat dikatakan sebagai wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan akan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak dianggap sebagai wajib pajak sesuai dengan hak dan kewajiban yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan. Namun, beberapa wajib pajak tidak dapat memahami undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, tuntutan penerimaan perpajakan yang terus meningkat ditengah ketidak pastian ekonomi, perubahan cara berusaha, dan reformasi sistem perpajakan yang meliputi kebijakan, hukum, dan administrasi. Kemudian Wajib Pajak cenderung fokus pada keuntungan dan kondisibisnis perusahaannya sehingga tidak ingin tahu, tidak ingin membebani, dan tidak ingin mengambil resiko terkait masalah perpajakan. Oleh karena peran konsultan pajak sangat diperlukan.

Wajib pajak dapat menjadi lebih efektif dan dapat mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan layanan konsultan pajak sehingga mengurangi jumlah pelanggaran atau resiko dalam bidang perpajakan. Hal tersebut dilakukan agar dapat menyelesaikan administrasi pajak usahanya dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan akan sangat membutuhkan sebuah jasa dari konsultan pajak untuk membantu urusan perpajakan. Konsultan pajak memberikan sebuah pelayanan konsultasi dan membantu melaporkan dan membayar pajak usaha klien tersebut.

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan dan permasalahan wajib pajak setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa konsultan pajak. Pada umumnya jasa yang diberikan oleh Konsultan Pajak meliputi dua hal yakni: Pertama, *Tax Consulting*. Konsultan Pajak bertindak sebagai Penerima Kuasa untuk kepentingan mewakili dan atau mendampingi wajib pajak apabila terjadi pemeriksaan pajak. Kedua, *Attorney at Tax Law*, Konsultan Pajak bertindak sebagai Kuasa Hukum Pajak untuk kepentingan mewakili atau mendampingi Wajib Pajak di Pengadilan Pajak. Disamping itu ada pekerjaan lain yang lebih bersifat administratif dilakukan oleh Konsultan Pajak, yaitu: Pertama, *Tax Compliance* yakni menyiapkan laporan pajak serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak. Kedua, *Tax Publication* yakni menyampaikan informasi tentang peraturan pajak kepada Wajib Pajak. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa konsultan pajak dituntut untuk menempatkan kepuasan dan loyalitas wajib pajak sebagai tujuan akhir.

Loyalitas wajib pajak merupakan salah satu aspek dari sebuah pelayanan yang telah dirasakan. Jadi untuk menumbuhkan rasa loyalitas tinggi bagi wajib pajak maka diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan dan tidak akan menunda-nunda kewajibannya (Aulia Dkk., 2021). Menurut Ghani & Assistant, (2021) Loyalitas wajib pajak ialah membangun sebuah

kesetiaan terhadap sesuatu yang ditawarkan. Dengan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam hal ini wajib pajak merupakan hasil kepuasan dari pelayanan yang di berikan oleh kantor pajak. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, maka loyalitas wajib pajak merupakan sifat wajib pajak untuk tetap menggunakan serta membeli barang atau jasa tertentu dan merekomendasikannya kepada orang lain (Aulia dkk., 2021).

Relationship Quality (Kualitas Hubungan) yang baik berarti bahwa klien secara konsisten puas dengan kinerja disediakan dan akan berpengaruh pada loyalitas, kualitas hubungan yang baik dapat dilihat dari kinerja perusahaan apakah perusahaan tersebut mampu mengutamakan kepentingan klien dan merespon keluhan dan memberikan penjelasan kepada klien, karena semakin baik hubungan antara kedua belah pihak maka klien akan semakin loyal dengan perusahaan (Adhanyah, 2022). Menurut Nur dan Rahayu, (2022) *Relationship quality* adalah kualitas hubungan yang diterapkan perusahaan untuk membangun hubungan yang baik dengan klien melalui beberapa aspek yaitu kepuasan, kepercayaan, dan komitmen yang berperan penting dalam keberlangsungan hubungan jangka panjang perusahaan dengan klien. Hubungan yang terkelola dengan baik berkontribusi pada keberlanjutan perusahaan dan membawa kepuasan dan kenyamanan klien. *Relationship Quality* (kualitas hubungan) yang baik memungkinkan klien tidak saja memahami lebih baik suatu jasa, namun akan memungkinkan klien secara sukarela menyebarkan hal-hal yang baik terkait jasa tersebut. Kualitas hubungan dari suatu jasa dengan klien akan

membuat menjadi lebih merasa memiliki terhadap suatu jasa tertentu, ada keterikatan emosional yang langsung maupun tidak langsung membuat klien menjadi percaya, puas, berkomitmen. (Faza, 2024)

Kantor konsultan pajak juga harus memberikan layanan yang berkualitas berarti sesuai dengan harapan wajib pajak dan harus selalu konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini sangatlah berpengaruh pada loyalitas wajib pajak, suatu kualitas pelayanan yang baik harus bersifat terbuka dan sesuai dengan kondisi yang dialami, karena membuat wajib pajak percaya akan kantor konsultan pajak, Karena semakin mereka merasa puas maka mereka akan semakin loyal terhadap kantor konsultan pajak (Adhanyah, 2022).

Menurut Rachman, (2018) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan adalah Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani Wajib Pajak dengan menampilkan serasi pikiran positif dan dengan menghargai para Wajib Pajak. Menurut Apriliana & Sukaris, (2022) Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Konsultan pajak dengan komitmen profesi yang tinggi akan berperilaku selaras dengan kepentingan publik dan tidak akan merusak profesionalismenya. Sebaliknya, konsultan pajak dengan komitmen profesi yang rendah akan berpotensi untuk berperilaku disfungsional, misalnya perilaku yang mengutamakan kepentingan klien. Konsultan pajak yang memiliki komitmen profesional yang tinggi seharusnya tidak berperilaku disfungsional yang akan mengotori kredibilitas profesinya (Suardika dkk., 2020). Menurut Ikatan Indonesia Akuntan (IAI), (2020) Komitmen Profesi adalah perwujudan dari kepatuhan dari peraturan yang berlaku dalam setiap melaksanakan tugasnya, juga dalam rangka untuk memenuhi tanggungjawab profesinya. Komitmen profesional merupakan suatu tindakan loyalitas terhadap pekerjaan yang sedang dijalani berdasarkan norma dan aturan yang berlaku secara umum. Dengan semakin maraknya tindakan kecurangan, korupsi, sikap profesional seorang pegawai atau aparatur Negara di daerah sangat diperlukan untuk mengungkapkan tindak kecurangan tersebut, karena selaku pegawai yang profesional tidak hanya bekerja untuk kepentingan organisasi saja, tetapi juga harus dapat mempertanggungjawabkan hasil kinerjanya terhadap masyarakat (Hariyani & Putra, 2018).

Penelitian ini menggunakan variabel moderasi untuk mengetahui pengaruh *relationship quality*, kualitas pelayanan dan komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak, yang menjadi variabel moderasi adalah *perceived value* (persepsi nilai). Akbar & Situmorang, (2021) menjelaskan

bahwa *Perceived value* (persepsi nilai) merupakan langkah awal kesuksesan transaksi serta motivasi klien untuk melakukan penggunaan jasa secara berulang. Apabila ekspektasi tidak di konfirmasi memberikan kesan klien yang mempunyai pengalaman kepuasan dengan sebuah jasa, mereka mempunyai ekspektasi yang lebih baik dan cenderung untuk melakukan penggunaan jasa secara berulang pada jasa yang sama dimasa yang akan datang.

Penelitian Adhanyah (2022) Nur & Rahayu, (2022) Ilham Akbar (2018) Menyatakan bahwa *Relationship Quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien, *Relationship Quality* (Kualitas hubungan) yang baik akan berpengaruh pada loyalitas, kualitas mengutamakan kepentingan klien dan merespon keluhan dan memberikan penjelasan kepada klien, karena semakin baik hubungan antara kedua belah pihak maka klien akan semakin loyal dengan perusahaan. Sedangkan berbeda dengan penelitian Klara (2021) Nimatul dan Slamet (2023) variabel *relationship quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Berdasarkan penelitian Melinda dkk., (2022) Edy dkk., (2018) Budiono (2021) Menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas klien, Memberikan layanan yang berkualitas berarti sesuai dengan harapan pengguna jasa dan harus konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas. Hal ini sangatlah berpengaruh pada loyalitas para pengguna jasa, suatu kualitas pelayanan yang baik harus bersifat terbuka dan sesuai dengan kondisi yang dialami, karena membuat

klien percaya akan perusahaan, karena semakin mereka merasa puas maka mereka akan semakin loyal terhadap pemberi jasa. sedangkan menurut Agiesta dkk., (2021) Ida dan James (2015) Arwan dkk., (2020) Aswati dkk., (2018) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Penelitian I Made (2021) Komang dan Maria (2018) Gusti dan Ayu (2021) Putu Juna (2020) menyatakan bahwa komitmen profesi berpengaruh terhadap loyalitas klien. Semakin tinggi tingkat komitmen profesi yang ditunjukkan oleh para profesional, semakin besar pula loyalitas yang ditunjukkan oleh klien terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan komitmen profesi dalam meningkatkan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan klien. Sedangkan menurut Nurhayati dan Oktaviani, (2014), (Muhammad Esa dkk, (2024) menyatakan bahwa komitmen profesi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Fenomena pertama dikutip dari www.cncbindonesia.com Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) menemukan rekening milik konsultan pajak yang terkait dengan aliran dana ke Rafael Alun Trisambodo. PPATK memastikan bahwa rekening tersebut telah diblokir oleh PPATK. Kepada CNBC Indonesia, Ivan menolak mengungkapkan identitas konsultan pajak tersebut. Namun, dia mengakui bahwa jumlahnya tidak hanya satu konsultan pajak. Dari hasil analisis atas transaksi yang

melibatkan Rafael, PPATK mensinyalir adanya professional money launderer (PML) yang bekerja untuk kepentingan Rafael.

Fenomena kedua dikutip dari www.financedetik.com Deputi Penindakan dan Eksekusi Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), pernyataan Karyoto menggambarkan pandangannya bahwa sistem perpajakan di Indonesia sangat kompleks, sehingga menyulitkan wajib pajak untuk memenuhinya tanpa bantuan pihak ketiga. Karena tingkat kesulitan tersebut, banyak pihak akhirnya merasa perlu untuk menyewa jasa konsultan pajak. Karyoto menyoroti bahwa kondisi ini bisa menjadi celah bagi terjadinya kecurangan dalam proses perpajakan. Ia juga menegaskan bahwa konsultan pajak, sebagai badan hukum, memiliki tanggung jawab dalam memberikan pemahaman dan panduan kepada wajib pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Karyoto menekankan bahwa kesulitan dalam sistem perpajakan mendorong wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini juga menyoroti tantangan dalam memastikan keadilan dan kepatuhan pajak di tengah sistem yang dianggap sulit oleh sebagian pihak.

Fenomena ketiga dikutip dari www.newsdetik.com KPK telah menetapkan dua orang konsultan pajak, Ryan Ahmad Ronas (RAR) dan Aulia Imran Maghribi (AIM), sebagai tersangka kasus dugaan suap perpajakan tahun 2016-2017. Keduanya diduga menyuap mantan pejabat Ditjen Pajak Angin Prayitno Aji senilai Rp 15 miliar. Dugaan kasus suap yang melibatkan sejumlah pejabat di Direktorat Jenderal Pajak. Wakil Ketua

KPK, Alexander Marwata, menyampaikan bahwa uang sekitar Rp 15 miliar diberikan secara khusus kepada Wawan Ridwan dan timnya, yang kemudian diteruskan kepada dua pejabat tinggi di Direktorat Jenderal Pajak, yaitu Angin Prayitno Aji dan Dadan Ramdani.

Tabel I.2
Survei Pendahuluan

Nama WP Badam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Hasil Survei Penahuluan
PT. Rambutan Sakti Perkasa Jl. Putri Rambut Selako No. 434 RT. 006 RW 002 Kel. Kemang Manis Kec. Ilir Barat II, Kota Palembang	Berdasarkan survei yang dilakukan, kantor konsultan pajak terkadang mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan pajak sehingga dapat mengakibatkan denda keterlambatan hal ini bisa mempengaruhi kualitas hubungan
PT. Dinasti Yeka Madira Jl. Jend Suirman No.1051 RT. 32 RW 8 Kel. 20 Ilir Kec. IT, Kota Palembang	Berdasarkan survei yang dilakukan, staff belum sepenuhnya mampu menjelaskan informasi mengenai pajak kepada wajib pajak, sehingga para wajib pajak lebih ingin secara langsung berkonsultasi kepada ibu Farida dibandingkan dengan para staff
PT. Nayaka Bangun Persada Jl. Talang Keramat RT. 05 RW. 03 Kel. Kenten Kec. Talang Kelapa, Kota Palembang	Berdasarkan survei yang dilakukan, Biaya yang tak terduga terkadang dikeluarkan untuk menutupi kemungkinan yang tidak pasti (Contohnya seperti tambahan biaya administrasi, biaya transportasi dan lainnya) sehingga terjadi <i>miss</i> komunikasi antara klien dan kantor konsultan pajak.

Sumber: Penulis 2024

Berdasarkan survei yang dilakukan pada PT Rambutan Sakti Perkasa, terjadinya keterlambatan kantor konsultan pajak dalam menyelesaikan pelaporan pajak, yang tidak hanya berpotensi mengakibatkan denda keterlambatan yang harus ditanggung oleh klien, tetapi juga berdampak negatif terhadap kualitas hubungan antara perusahaan dan wajib pajak. fenomena ini sering kali diakibatkan oleh berbagai faktor seperti manajemen waktu yang kurang efektif, keterbatasan sumber daya manusia, sistem yang belum optimal.

Berdasarkan survei yang dilakukan dengan PT Dinasti Yeka Medira ditemukan bahwa para staf di kantor konsultan pajak Farida Yanuarita belum sepenuhnya mampu memberikan penjelasan yang komprehensif dan jelas mengenai informasi pajak kepada wajib pajak. Situasi ini menyebabkan para wajib pajak cenderung lebih memilih untuk langsung berkonsultasi dengan Ibu Farida sebagai pemimpin atau ahli utama di kantor tersebut, dibandingkan dengan staf lainnya. Ketergantungan klien pada Ibu Farida tidak hanya meningkatkan beban kerja beliau, tetapi juga berpotensi memperlambat proses pelayanan, terutama ketika jumlah wajib pajak yang membutuhkan konsultasi terus bertambah. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas lain yang menjadi tanggung jawab utama beliau.

Berdasarkan survei yang dilakukan pada PT Nayaka Bangun Persada bahwa kantor konsultan pajak Farida Yanuarita terkadang menggunakan biaya tak terduga untuk menutupi kemungkinan yang tidak pasti. Biaya tersebut meliputi tambahan biaya administrasi, biaya transportasi, dan berbagai pengeluaran lainnya. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam proses estimasi dan alokasi anggaran yang mengakibatkan kebutuhan biaya tambahan di luar rencana. Dan juga kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak kantor konsultan pajak dengan klien. Miss komunikasi sering terjadi karena tidak adanya penjelasan yang memadai. Fenomena ini akan berdampak pada hubungan

profesional antara kantor konsultan pajak dan klien. yang pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.

Pada kantor konsultan pajak Farida Yanuarita masih banyak terjadi fenomena masalah. Menyadari berbagai hal tersebut maka peneliti memilih kantor konsultan pajak Farida Yanuarita sebagai objek penelitian dengan maksud untuk mengetahui apakah *relationship quality*, kualitas pelayanan dan komitmen profesi berpengaruh terhadap loyalitas wajib pajak. Loyalitas wajib pajak sangat penting dalam keberlangsungan kantor konsultan pajak. Dalam menjaga dan mempertahankan Wajib pajak agar Loyal dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak pada Kantor Konsultan Pajak juga perlu melihat aspek yang membuat para Wajib Pajak puas terhadap layanan jasa konsultan Pajak yang telah diberikan, hal ini perlu adanya perbaikan seperti kualitas hubungan yang baik, layanan berkualitas tinggi, serta dedikasi profesionalisme yang tinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Relationship Quality*, Kualitas Pelayanan, dan Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak dengan *Perceived Value* sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita Di Kota Palembang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh *relationship quality*, kualitas pelayanan, dan komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas wajib pajak?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wajib pajak?
4. Bagaimana pengaruh komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak?
5. Bagaimana pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi?
7. Bagaimana pengaruh komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pemaparan rumusan masalah yang ada, maka yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh *relationship quality*, kualitas pelayanan, dan komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak

2. Untuk mengetahui pengaruh *relationship quality* terhadap loyalitas wajib pajak
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wajib pajak
4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak
5. Untuk mengetahui pengaruh *relatonship quality* terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi
7. Untuk mengetahui pengaruh komitmen profesi terhadap loyalitas wajib pajak dengan *perceived value* sebagai variabel moderasi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan atas penelitian yang akan dilakukan ini adalah :

1. Manfaat Bagi Penulis

Menyumbangkan kontribusi Ilmu Pengetahuan bagi penulis mengenai Pengaruh *Relationship Quality*, Kualitas Pelayan, dan Komitmen Profesi Terhadap Loyalitas Wajib Pajak dengan *Perceived Value* Sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi penelitian dimasa mendatang.

2. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Sebagai bahan masukan pikiran bagi Kantor Konsultan Pajak Farida Yanuarita agar dapat memperhatikan *Relationship Quality* , Kualitas Pelayanan dan Komitmen Profesi yang melekat pada klien yang nantinya bisa berdampak pada klien yang loyal.

3. Manfaat Bagi Almamater

Penelitian dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan penelitian, berpikir kritis, dan analisis data yang lebih mendalam, sehingga meningkatkan kompetensi mereka dalam bidang keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhaniyah, M. R., Ernandi, H., Sidoarjo, U. M., Mojopahit, J., Sidoarjo, N. B., & Timur, J. (2022). *Pengaruh relationship quality , kualitas pelayanan , perceived value , dan kepercayaan , terhadap loyalitas klien (Studi pada kantor konsultan pajak LMAP Dharmaplus)*. 2(11), 920–928. <https://doi.org/10.17977/um066v2i112022p920-928>
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). *Pengaruh Perceived Value....* 5(2), 203–211.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Aulia, F. U., Aini, I. K., & Fadilah, F. F. (2021). Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Loyalitas Wajib Pajak Pada KPP Pratama Pamekasan. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, 5(2), 255–266. <https://doi.org/10.25139/jaap.v5i2.4067>
- Budiyono, B., & Sutianingsih, S. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memoderasi Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Pelanggan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(4), 445–469. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.5104>
- Darussalam, D., Septriadi, D. & Kristiaji, B.B., 2024. *Kuasa dan Konsultan Pajak: Model dan Perbandingan*. Jakarta: DDTTC.
- Dista, C. (2015). Pengaruh Komitmen Organisasi, Komitmen Profesional Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi
- Fahmi, M. & Hari, K. K. (2023) Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 8(2), 164-174.
- Faza, A. F. (2024). *Surabaya English Title : The Influence Of Marketing Strategy And Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At The Prima Adhi Sentosa Surabaya Savings And Loans Cooperative*. 5(4), 254–267.

- Ghani, M. U., & Assistant, A. (2021). How Customer Satisfaction And Loyalty Can Be Affected By Employee's Percaived Emotional Competecee: The Mediating Role Of Rapport Satram Das Higher Education Commission, Pakistan. *International Journal of Management (IJM)*, 12(3), 1268–1277. <https://doi.org/10.34218/IJM.12.3.2021.119>.
- Hariyani, E., & Putra, A. A. (2018). Pengaruh Komitmen Profesional, Lingkungan Etika, Intensitas Moral, Personal Cost terhadap Intensi untuk Melakukan Whistleblowing Internal (Studi Empiris pada OPD Kabupaten Bengkalis). *Jurnal Akuntansi*, 11(2), 17–26.
- Harmana, I. M. D. (2021). Pengaruh Pengalaman, Idealisme Dan Komitmen Profesional Pada Pembuatan Keputusan Etis Konsultan Pajak. *Accounting Profession Journal*, 3(1), 9–20. <https://doi.org/10.35593/apaji.v3i1.22>
- Herlyati, R. A., Cahyani, L., Terapan, F. I., Telkom, U., & Pelanggan, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Pajak Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT FMC Indonesia Tahun 2019) The Infuence Of Service Quality Of Tax Consultant Serviice To Customer Loyalty (Case Study At PT FMC Indonesia In 2019.5(2), 746-754
- Ikatan Indonesia Akuntan, & (IAI). (2020). *KODE ETIK AKUNTAN INDONESIA*.
- Iriyanto, S. (2019). Analisis Pengaruh Personal Trust, Modal Intelektual Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Klien. *Value Added: Majalah Ekonomi Dan Bisnis*. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/vadded/article/download/7246/5400>
- Ismawati, G. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4), 92–98. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.361>
- Khadam, R. (2019). Membangun Loyalitas Pelanggan
- Muhammad Esa Seprtian, Muhammad Maulana Hafizh, N. M. M. (2024). Pengaruh Komitmen Profesional, Tingkat Keseriusan Kecurangan, Dan Intensitas Moral Terhadap Intensi Untuk Melakukan *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 3(2).
- Nabila, Z., & Kuswanto, A. (2022). Pengaruh Perceived Value Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kopi Kenangan Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 12(1), 39–48. <https://doi.org/10.52643/jam.v12i1.1973>

- Nim, S. D., Studi, P., Sekolah, M., Ilmu, T., & Tanjungpinang, P. (2023). *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kantor konsultan pajak thony tanjungpinang.*
- Nur Rafika Putri, A., & Sri Rahayu, Y. (2022). *Customer retention sebagai variabel intervening pada pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah. 11*, 241–251.
- Nurhayati, I., & Oktaviani, R. M. (2014). Pengaruh Komitmen Profesi Terhadap Turnover Intentions Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Pada Karyawan Kantor Konsultan Pajak Di Semarang). *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 21(1), 83–98.
- Prawira, I. K. E., & Ratna Sari, M. M. (2018). Pengaruh Komitmen Profesional pada Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 25, 1041. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v25.i02.p09>
- Putu, P., & Kadek, P. (2022). Pengaruh Komitmen Profesional Dan Keyakinan Terhadap Hukum Karma Pada Keputusan Etis Konsultan Pajak. 114–126.
- Rachman, N. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Hukum Dialektika*, 1(20), 75–98.
- Riningsih, D., Sari, S. N., Budiman, N. A., Yusuf, M., Kurnianingsih, R., Tarawiru, Y., Wijaya, S., Ristiyana, R., Kumala, R., Hasanah, N., Putri, K. P., Aditya, G. N. I. A., Yasa, I. N. P., Santoso, R., & Ismawati, K. (2023). *Manajemen perpajakan: Strategi dan implementasi*. Eureka Media Aksara
- Suardika, Ayu, & Juna. (2020). Pengaruh Kepuasan Pembayaran, Komitmen Profesional, Dan Komitmen Organisasi Pada Pengambilan Keputusan Etis Konsultan Pajak. 513–543.
- Teddy, C., Steffany, C., & Layla, H. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction And Consumer Loyalty*. CV IRDH.
- Telagawathi, N. L. S. (2019). Nilai Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Perbankan di Kota Denpasar. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 130–142. <https://doi.org/10.23887/ekuitas.v7i2.17669>
- Udayana, I. B. N., & Ardi Gusmawan. (2021). Membangun Kualitas Hubungan Untuk Meningkatkan Kinerja Tenaga Penjual Di AHASS Honda Yogyakarta. *Ebbank*, 11(2), 25–38.

Wiratna, V. S. (2021). Metodologi Penelitian.

Yuhanis, L., Welly, & Universitas Muhammdiyah, P. (2023). *Metodologi Penelitian Akuntansi*.