

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat
UPTD Dispenda Propinsi Jatim**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Diusulkan:

Gilang Ramadhan Priambudi

2008310601

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2012

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim

Diajukan oleh :

Gilang Ramadhan Priambudi

NIM : 2008310601

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 10 Agustus 2012



Dr. Agus Samekto, S.E., M.Si, Ak

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA BARAT UPTD DISPENDA PROPINSI JATIM

Disusun oleh

GILANG RAMADHAN PRIAMBUDI

2008310601

Dipertahankan didepan Tim penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 11 September 2012

Tim Penguji

Ketua : Dra. GUNASTI HUDIWINARSIH Ak., M.Si.
Sekretaris : Dr. AGUS SAMEKTO, S.E., M.Si, Ak
Anggota : SUPRIYATI, SE., Ak., M.Si



.....
.....
.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gilang Ramadhan Priambudi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Maret 1990
N.I.M : 2008310601
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat
UPTD Dispenda Jatim

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Jurusan Akuntansi,

Tanggal: 1 November 2012


(Supriyati, S.E., M.Si, Ak)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 17 Oktober 2012


(Dr. Agus Samekto, S.E., M.Si, Ak)

MIMPI ADALAH SEBUAH PONDASI UNTUK MENUJU KESUKSESAN
KEGAGALAN ADALAH SALAH SATU ANAK TANGGA UNTUK MENUJU
KESUKSESAN
TIDAK PERNAH ADA KESUKSESAN TANPA MELEWATI KEGAGALAN
YAKINLAH MASALAH YANG KITA HADAPI PASTI MEMILIKI
PENYELESAIANNYA
NAMUN BAGAIMANA CARANYA KITA MENYELESAIKAN MASALAH
TERSEBUT

KEBERHASILAN UNTUK MERAIH KESUKSESAN ADALAH KEMAMPUAN
UNTUK MELEWATI DAN MENGATASI DARI SATU KEGAGALAN KE
KEGAGALAN BERIKUTNYA TANPA KEHILANGAN SEMANGAT

APABILA KITA PUNYA MIMPI, YAKINLAH MIMPI TERSEBUT KITA DAPAT
MEWUJUDKANNYA DALAM KENYATAAN

Skripsi ini teristimewa kupersembahkan untuk.....

- ☉ *Allah SWT yang telah mengabulkan semua doa - doanya dan limpahan rahmat dan berkahnya yang diberikan kepadaku, sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, lancar serta berakhir dengan kebahagiaan.*
- ☉ *Ayah dan ibuyang selalu memberikan doa-doa, semangat, kasih sayang serta pengorbanan yang tak pernah ada habisnya. ntah dengan cara bagaimana membalas semuanya, terima kasih . . . semoga ayah dan ibu selalu diberikan umur panjang, kesehatan dan semoga amal baik ibu diterima oleh Allah SWT . . . Amiiin . . .*

- ☉ *Terima Kasih buat Kakakku Mas Ocydan Mbak Nina yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta nasehat-nasehat demi kesuksesan aku*
- ☉ *Terima Kasih buat ponakan aku Razan(jajan donat.....hehehehe) yang melengkapi kebahagiaan aku di saat q lulus*
- ☉ *Terima Kasih buat Saudara aku Mas Dhana atas do'anya, bantuannya dalam mengerjakan skripsi ini*
- ☉ *Terima Kasih buat orang yang pernah aku sayangi. . yang senantiasa selalu memberikan semangat, dorongan, serta doa-doanya dalam menegerjakan skripsi aku sampai akhir.*
- ☉ *Terima kasih buat semua sahabat-sahabat aku dalam seperjuangan skripsi (rosita, mas rianto, dea, yohan) akhirnya kita lulus bareng...buat sahabat lamaaku (encing pipin, encing stevi, abang, encing icekatok, encing cabil, resty, eko) terima kasih atas semuanya di saat-saat perkuliahan kita dulu. . dan khusus buat sahabat aku yang satu ini (aidi gendut) ndang cepet lulus yo ndut. .*

Buat Semuanya Yang Belum Tercantum Terima Kasih Untuk

Semuanya

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Akuntansi Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat UPTD Dispenda Propinsi Jatim”.

Penulis sebagai insan biasa, tidak dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tanpa kerja keras dan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof.DR. Dra.Psi.Hj. Tatik Suryani, MM selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati SE.,M.Si.,Ak. selaku ketua jurusan akuntansi STIE Perbanas Surabaya dan dosen penguji yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Agus Samekto, Ak., M.Si.selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof.Dr.Drs R. WILOPO Ak.,M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam proses skripsi ini.
5. Ibu Erida Herlina, SE.,M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.

Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis berharap adanya masukan dari berbagai pihak sebagai perbaikan kedepan.

Surabaya, 14 Oktober 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II Tinjauan Pustaka	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Teori Total Quality Management	11
2.2.2 Kualitas Jasa	13

2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.2.4 Tinjauan Teori Kepuasan Pelanggan	16
2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.2.6 Hubungan Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Kerangka Penelitian	20
BAB III Metodologi Penelitian	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Batasan Penelitian	23
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukurannya	24
3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	33
BAB IV Gambaran Subyek Penelitian Dan Analisis Data	38
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Responden	39
4.1.2 Karakteristik Responden	40
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Analisis Deskriptif	42
4.2.2 Analisis Statistik	49
4.2.3 Pembahasan	62
BAB V Penutup	65
5.1 Kesimpulan	65

5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Saran	66

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Variabel Independen	26
Tabel 3.2 : Variabel Dependen	28
Tabel 3.3 : Skor Jawaban Variabel 1	32
Tabel 3.4 : Skor Jawaban Variabel 2	32
Tabel 4.1 : Distribusi Penyebaran Kuesioner	39
Tabel 4.2 : Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 : Karakteristik Respoden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.4 : Karakteristik Respoden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.5 : Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.6 : Katagori Rata-rata Jawaban Responden	43
Tabel 4.7 : Deskripsi Gap (selisih) Harapan dan Kenyataan	43
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan	46
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (Kenyataan)	49
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (Harapan)	51
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	55
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Normalitas	57
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heterokedastisitas	58
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Regresi Sederhana	60

DAFTAR GAMBAR

2.1 : Kerangka Pemikiran	21
4.1 : Dependen Variabel Kepuasan Nornal Probability Plot.....	57
4.2 : Dependen Variabel Kepuasan Pelanggan Scatter Plot ZPred dan SRESID.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Heterosdeksitas
- Lampiran 9 : Hasil Analisis Regresi

THE ANALYSIS OF SERVICING QUALITY TO MOTORCYCLE TAX OBLIGATOR SATISFACTION AT SAMSAT JOINT OFFICE WEST SURABAYA THE UNIT OF IMPLEMENTER OFFICIAL TECHNICAL IN THE OFFICIAL INCOME REGION OF WEST JAVA PROVINCE

ABSTRACT

In most institutions service provider customer satisfaction is a very decisive factor for the acceptance rate of income. Office as institutions that implement Samsat task the collection of State revenues should also should pay attention to the level of quality of the services provided to the taxpayer. Satisfaction of the taxpayer becomes a factor that determines the success or not voting and tax collection activities that determines success or not voting and tax collection activities. But in fact many taxpayers who encounter barriers in the process of tax service offices, in particular in Samsat thus factor quality of service worthy of attention by all the leaders made at the institution. This research aimed to determine the influence of the quality of service to the satisfaction of the taxpayer on the Surabaya Office of the West by Samsat sample research are 100 taxpayer service offices Surabaya user Samsat West. Analysis results with simple linear regression concluded that quality of service provides significant effects against taxpayer satisfaction with the level of relationships that are strong enough for 0.477. Results of the study also concluded that the ability of officers to conduct communicative Samsat effective absolute to do repairs and improvements right is reflected in the value of the desire and expectation gap taxpayer compared with very high service quality indicators.

Keyword : *Service Quality, Satisfaction*