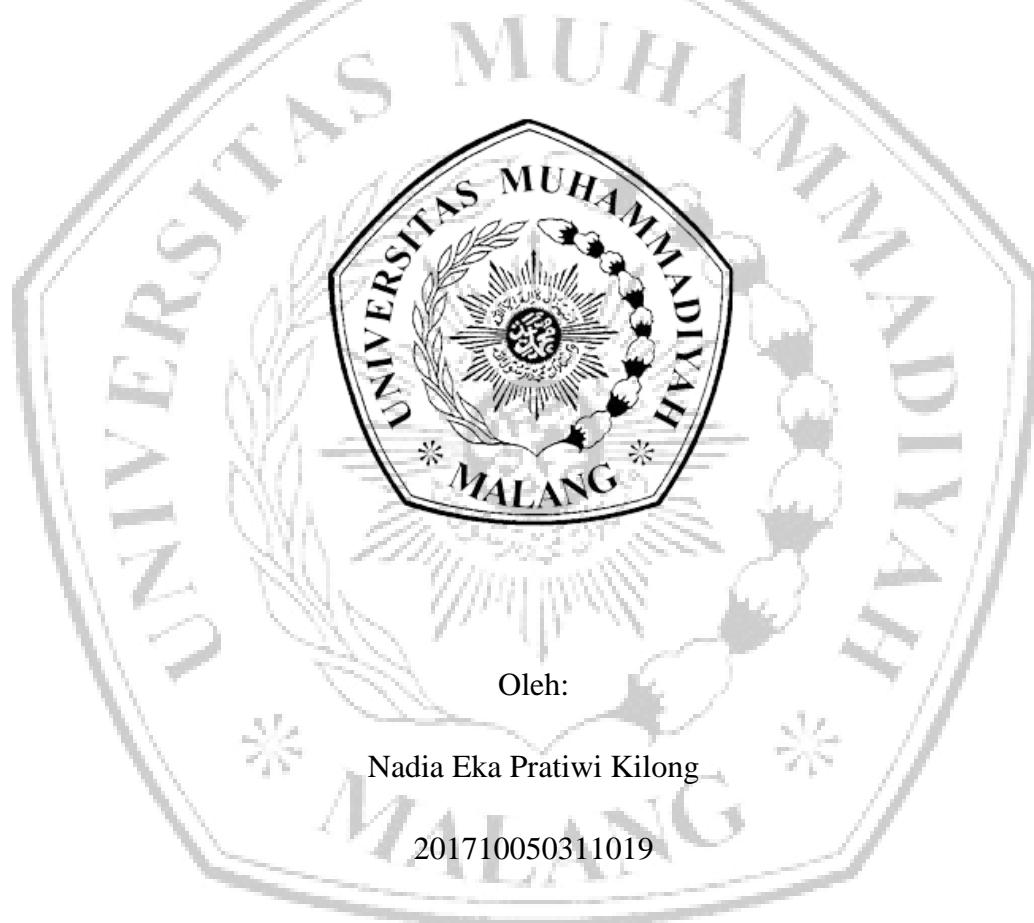


SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor**

(Studi kasus Kantor SAMSAT Bandar Lampung)

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Kesarjanaan Strata
Satu (S1) Ilmu Pemerintahan



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

S K R I P S I

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NADIA EKA PRATIWI KILONG
201710050311019

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Senin, 10 Juli 2023
Dihadapan Dewan Pengaji

Dewan Pengaji :

1. Ach. Apriyanto Romadhan, S.I.P., M.Si.
2. Yana Syafriyana Hijri, S.I.P., M.I.P
3. Drs. Krishno Hadi, M.A.



Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Hamidah Khamir Rijal, S.I.P.,M.Hub.Int

HALAMAN PENGESAHAN

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”
(STUDI KASUS KANTOR SAMSAT BANDAR LAMPUNG)

Diajukan Oleh:

NADIA EKA PRATIWI KILONG
201710050311019

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Senin / 23 Oktober 2023*


Pembimbing I

Drs. Krishno Hadi, M.A.



Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.I.P., M.A.

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Ilmu Kesejahteraan Sosial * Ilmu Pemerintahan * Ilmu Komunikasi * Sosiologi * Hubungan Internasional
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 460948, 464318-19 Fax. (0341) 460782 Malang 65144 Pes.1

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : NADIA EKA PRATIWI KILONG
NIM : 201710050311019
Jurusan : ILMU PEMERINTAHAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOATOR (STUDI KASUS SAMSAT BANDAR LAMPUNG)” adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 23 OKTOBER 2023
Yang Menyatakan,



NADIA EKA PRATIWI KILONG

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah menyelesaikannya Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bemortor (Studi Kasus Kantor SAMSAT Bandar Lampung)”, dengan rendah hati saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya akal, kesehatan, serta memberikan saya jalan yang lancar untuk menyelesaikan Skripsi ini.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Bpk Dr. Fauzan, M.Pd
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang Bpk Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang Bpk Muhammad Kamil, S.IP., M.A
5. Drs. Krishno Hadi., M.A sebagai pembimbing yang dengan sabar telah membimbing saya serta tak henti memberikan masukan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh Civitas Akademika Ilmu Pemerintahan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena sudah berusaha dan berjuang semampu mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
8. Terimakasih kepada orang tua kandung serta orang tua sambung saya. Terimakasih ini akan saya ucapkan kepada Mama saya Josefa yang selama ini telah berjuang sekuat mungkin agar saya dapat menyelesaikan kuliah

dengan baik, karena keringat beliau lah gelar sarjana ini bisa saya dapatkan.

9. Adik-adik saya yang senantiasa mendukung saya dan selalu memberikan saya semangat selama ini.
10. Ali Akbar, sebagai orang terdekat saya selain keluarga dan teman, yang selalu membantu saya bertukar pikiran dan selalu membantu mengantar jemput saya dari Magang hingga Penelitian Skripsi.
11. Terimakasih kepada teman seperjuangan saya Cahyani Kusuma Dewi yang selalu membantu saya, menjawab pertanyaan-pertanyaan saya, dan selalu memberikan masukan-masukan yang membangun. Mungkin setelah masa kuliah saya selesai saya tidak akan bertemu dia lagi, tetapi saya akan selalu mengingat dia sebagai orang baik yang sangat berjasa dalam masa perkuliahan saya.
12. Terimakasih kepada orang-orang yang selalu meremehkan saya, kalimat “alah liat aja nadia ga bakalan lulus kuliah” secara tidak langsung itu menjadi motivasi besar untuk saya pribadi.
13. Terimakasih kepada semua teman-teman IP ALARICE yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, berkat kalian semua Malang begitu berkesan.
14. Terimakasih kepada orang-orang jenius yang menciptakan Youtube dan Instagram. Karena diselah-selahan ke boring-an perskripsi ini saya selalu lari membuka aplikasi Youtube dan Instagram.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tapi selalu ada untuk meneman dan memberikan motivasi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada saya. Akhir kata, saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu

saya membuka diri untuk segala saran dan kritik yang membangun. Saya berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak tanpa terkecuali.

Demikian, Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Malang, 7 Juli 2022

Hormat saya,

Nadia Eka Pratiwi Kilong



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR DIAGRAM	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Manfaat Penelitian.....	5
5. Definisi Konseptual.....	6
6. Definisi Operasional.....	8
7. Metode Penelitian	9
BAB II	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. KERANGKA BERFIKIR	17
C. Kualitas Pelayanan	17
D. Kepuasan Konsumen	20
BAB III	26
A. Letak Geografis Kota Bandar Lampung.....	26
B. Topografis Kota Bandar Lampung	27
C. Demografis Kota Bandar Lampung	27
1. Suku Bangsa	27
2. Bahasa	28
3. Penduduk.....	28

4. Agama.....	28
5. Ekonomi	29
D. Profil SAMSAT Bandar Lampung.....	30
E. Struktur Organisasi SAMSAT Bandar Lampung.....	31
BAB IV	36
A. Deskripsi Data	36
1. Deskripsi Karakteristik Responden	36
B. Hasil Uji Persyaratan Instrumen	39
1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
C. Hasil Uji Reliabilitas	40
D. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana	42
E. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	43
F Hasil Uji Hipotesis.....	44
BAB V	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	46

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Persentasi Penduduk Laki-laki Dan Perempuan	28
<i>Diagram 3. 2 Jumlah Penduduk Menurut Agama</i>	<i>29</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Identitas Responden	51
Lampiran 1. 2 JAWABAN RESPONDEN	68
Lampiran 1. 3 SPSS	85

DAFTAR PUSTAKA

- Adjunu, M. I., Juanna, A., & Abdussamad, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Persero Cabang Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 235–244. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/13468>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Astuti, E. D., & Sintesa, N. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Pesan Antar Makanan. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 13(2), 154–158.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hartono. (2004). *Statistik untuk Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Indah, Y. R., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Barang Kantor Pos Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 523–533. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/16765>
- Irawan, H. (2010). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah*

MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 5(3), 413–423.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol5.iss3.pp413-423>

Kemenpan RI. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.

Kemenpan RI. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (12th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12th ed.). PT. Indeks.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (13th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12nd ed.). Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

Pemerintah Indonesia. (1945). *Undang Undang Dasar 1945 pasal 18 A ayat (2) dan pasal 34 ayat (3)*. Sekretariat Negara.

Pemerintah Indonesia. (2009). *UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.

Sekretariat Negara.

- Putri, A. H., & Husnaini. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1), 1–6. <https://www.journals.synthesispublication.org/index.php/civitas/article/view/132>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50. <http://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/330>
- Siroj, S., Nurwidiawati, D., Mailani, A., Syachwaldi, R. A., Irawan, A., Nurohman, M. Y., & Aditya, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Sindanglaya Cipanas. *E-Ecosy: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.35194/eeki.v1i1.1134>
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L. T., & Ortomo, D. S. (2003). *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen)*. Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(1), 46–53. <https://doi.org/10.32493/fb.v1i1.2019.46-53.2266>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.

- Tjiptono, F. (2013). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Warganegara, T. L., & Alviyani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Puspita Cabang Kotabumi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 1(2), 26–33. <http://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JMB/article/view/455/334>
- Wianti, W., Yuniarti, P., & Susanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Kantor Cabang Petojo Utara Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 75–80. <https://doi.org/10.31294/jab.v1i2.665>
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Salemba Empat.
- Wijayanti, S. K., Abdullah, R., Saher, S., & Hamid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggarong). *Gerbang Etam*, 13(2), 59–68.



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang**. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Nadia Eka Pratiwi Kilong
NIM : 201710050311019
Judul TA/Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor SAMSAT Bandar Lampung)

Pembimbing I : Drs. Krishno Hadi, M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	✓	✓	✓	✓	✓

Administrator,

Ali Roziqin, S.AP., M.P.A



Malang, 27 Juni 2022

Ka. Prod/Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA