

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI





PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN
BERMOTOR (SEPEDA MOTOR) PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO

Oleh
NASVIKRAN LUKMAN RIVAI
NIM. 931413216

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Maret 2018
Waktu : 11.00-12.00

Penguji

- | | |
|--|--|
| 1. Dr. ZUCHRI ABDUSSAMAD, M.Si
NIP. 196602161997031001 | 1.....
 |
| 2. VALENTINA MONOARFA, SE., MM
NIP. 196907102008122001 | 2.....
 |
| 3. Prof. Dr. ARIFIN TAHIR, M.Si
NIP. 195608261982031002 | 3.....
 |
| 4. AGUS HAKRI BOKINGO, S.Pd., M.Si
NIP. 198608172015041002 | 4.....
 |

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi


IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA
NIP.197008231999031005

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(SEPEDA MOTOR) PADA KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO

OLEH

Nasvikran Lukman Rivai

NIM: 931 413 216

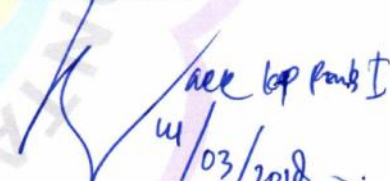
MENGETAHUI

PEMBIMBING I



Prof. Dr. Arifin Tahir. M.Si
NIP. 195608261982031002

PEMBIMBING II



cek ke pemb I
4/03/2018

Agus Hakri Bukingo. S.Pd.M.Si
NIP. 1986081720115041002

KETUA JURUSAN



Hais Dama. SE.M.Si
NIP. 1973030520022121003

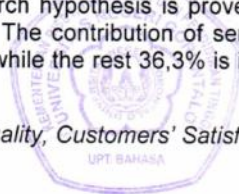
ABSTRACT

Nasvikran Lukman Rivai, Student Id: 931413216. The Influence of Service Quality towards Customers' Satisfaction in paying Annual Vehicle Ownership Tax (Motorcycle) at Office for One Roof System (SAMSAT) of Gorontalo City. Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si and Co-supervisor is Agus Hakri Bokingo, S.Pd, M.Si.

The research applies quantitative as research design. Population is all customers of One Roof System Office of Gorontalo City consisting of 48.339 customers. Samples are 100 respondents obtaining through purposive sampling and accidental sampling techniques.

Method of data analysis is statistical calculation and SPSS 16 program in order to verify research hypothesis. Based on theoretical study and data analysis result, it can be concluded that service quality has significant influence towards customers' satisfaction. Regression Coefficient result proves that the research hypothesis is proved and accepted (H0 is rejected and Ha is accepted). The contribution of service quality towards customers' satisfaction is 63,7% while the rest 36,3% is influenced by other variables out of this research.

Keywords: Service Quality, Customers' Satisfaction



ABSTRAK

Nasvikran Lukman Rivai, Nim: 931413216, Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Sepeda Motor) Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo*. Skripsi, Program Studi Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Prof. Dr. Arifin Tahir, M.Si, dan Pembimbing II Bapak Agus Hakri Bokingo, S.pd.M.Si.

Desain penelitian ini berupa desain penelitian kuantitatif. populasi adalah seluruh pelanggan (masyarakat pengguna jasa layanan) pada kantor Samsat Kota Gorontalo yang terdiri dari 48.339 pelanggan. Jumlah sampel 100 orang Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Metode analisis data menggunakan perhitungan statistic dan program SPSS 16 untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima), dengan kontribusi variabel kualitas pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat atau wajib pajak sebesar 63,7%, dan sisanya sebesar 36,3% memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan