

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)**

TESIS  
Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



**Oleh :**

**Agus Novianto**  
**NIM : P 100 100 002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

**TESIS BERJUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN WAJIB PAJAK**  
**(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**AGUS NOVIANTO**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 23 Juni 2014

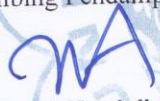
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing Utama

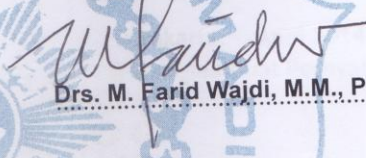
  
Dr. Triyono, M.Si

Pembimbing Pendamping I

  
Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain

  
Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Surakarta, 19 Juli 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Sekolah Pascasarjana  
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agus Novianto  
NIM : P 100 100 002  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2014

Yang Membuat Pernyataan,



AGUS NOVIANTO

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan di KPP Pratama Surakarta, terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran angket pada wajib pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta dengan jumlah sampel 105 orang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil Uji F signifikan yang berarti bahwa variabel penampilan fisik, kehandalan, tanggapan, kepastian, dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib pajak. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta adalah variabel tanggapan, kepastian, kehandalan dan empati. Satu variable tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta yaitu penampilan fisik, tetapi hal ini tidak berarti dimensi ini bisa diabaikan dalam pelayanan kepada wajib pajak, sebaliknya dimensi ini tetap perlu diperhatikan untuk mendukung dimensi yang lain.

*Kata kunci : kepuasan, kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim...*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Studi kasus pada KPP Pratama Surakarta)”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun tesis ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan semua pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum. selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, M.Si dan Bapak Drs. Ahmad Mardalis, MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta membagi wawasan kepada penulis, sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan.

5. Dosen, pengelola dan seluruh staf sekretariat Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu penulis dalam proses belajar hingga penyelesaian tesis ini.
6. Kedua orang tuaku, Bapak Suparto, BA (Alm) dan Ibu Sri Semi yang telah memberikan semangat, motivasi, doa dan kasih sayang tulus kepada penulis.
7. Istriku tercinta Arifah Rachmawati, S.Pt., Anak-anakku Muhammad Alif Argaputra dan Salsabila Agifa Zahra yang telah setia mendampingi, memberi semangat, inspirasi, doa dan cinta kasih yang tak terhingga kepada penulis.
8. Bapak Supandi selaku Plt. Kepala Kantor dan seluruh pegawai di KPP Pratama Surakarta yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi untuk menyusun tesis ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan informasi dan bantuan selama penyusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu demi satu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis tak segan mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan tesis ini. Demikian kiranya yang dapat penulis persembahkan, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis, dan semua pihak yang membutuhkan. Semoga amal semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tesis ini mendapat balasan dari Allah SWT, aamiin...

Surakarta, April 2014

Penulis

Agus Novianto

## DAFTAR ISI

Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Abstraksi .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Tabel dan Grafik .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan dan Kegunaan .....	6
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2    Kegunaan Penelitian .....	6
1.4    Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Teori Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	9
2.1.2    Teori Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3    Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2    Kerangka Pemikiran .....	18
2.3    Perumusan Hipotesis .....	19
2.3.1    Pengaruh Penampilan Fisik terhadap Kepuasan .....	19
2.3.2    Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan .....	20
2.3.3    Pengaruh Tanggapan terhadap Kepuasan .....	21
2.3.4    Pengaruh Kepastian terhadap Kepuasan .....	22
2.3.5    Pengaruh Empati terhadap Kepuasan .....	22

BAB III	METODE PENELITIAN .....	23
3.1	Populasi dan Sampel .....	23
3.1.1	Populasi .....	23
3.1.2	Sampel .....	23
3.2	Metode Pengambilan Sampel .....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3.1	Data yang Diperlukan .....	24
3.3.2	Pengumpulan Data .....	25
3.4	Uji Instrumen .....	26
3.4.1	Uji Validitas .....	26
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.5	Variabel dan Definisi Operasional .....	27
3.6	Metode Analisis .....	30
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
3.6.2	Pengujian Ketepatan Model .....	31
3.4.3	Pengujian terhadap Penyimpangan Asumsi Klasik ....	32
3.4.4	Uji Hipotesis .....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	35
4.2	Identifikasi Responden .....	36
4.2.1	<i>Response Rate</i> .....	36
4.2.2	Karakteristik Responden .....	36
4.3	Deskripsi Statistik .....	39
4.4	Hasil Uji Instrumen .....	42
4.4.1	Uji Validitas Data .....	42
4.4.2	Uji Reliabilitas Data .....	45
4.5	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda .....	46
4.6	Hasil Uji Ketepatan Model .....	47
4.6.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	47



4.6.2	Interpretasi Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.7	Hasil Uji terhadap Penyimpangan Asumsi Klasik .....	49
4.7.1	Uji Normalitas Data .....	49
4.7.2	Uji Multikolinearitas .....	50
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.8	Pengujian Hipotesis .....	51
4.9	Pembahasan .....	53
4.9.1	Pengaruh Penampilan Fisik terhadap Kepuasan .....	53
4.9.2	Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan .....	54
4.9.3	Pengaruh Tanggapan terhadap Kepuasan .....	56
4.9.4	Pengaruh Kepastian terhadap Kepuasan .....	57
4.9.5	Pengaruh Empati terhadap Kepuasan .....	58
4.9.6	Analisa variabel dominan .....	59
BAB V	PENUTUP .....	60
5.1	Simpulan .....	60
5.2	Saran .....	61
	DAFTAR PUSTAKA .....	62
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1	Sumber Penerimaan dan Hibah dalam APBN .....	1
Tabel 1.2	Sumber Penerimaan Negara Bukan Pajak .....	2
Tabel 4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	37
Tabel 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	38
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Terdaftar .....	38
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Frekwensi Kunjungan .....	39
Tabel 4.6	Deskripsi Statistik .....	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Penampilan Fisik .....	40
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan .....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Tanggapan .....	41
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian .....	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Empati .....	42
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak .....	43
Tabel 4.13	Hasil uji reliabilitas variabel-variabel penelitian .....	44
Tabel 4.14	Koefisien Regresi .....	45
Tabel 4.15	<i>One sample Kolmogorov Smirnov Test</i> .....	47
Tabel 4.16	Nilai VIF dan <i>Tolerance</i> .....	48
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi Spearman .....	49
Tabel 4.18	Hasil uji t .....	50
Tabel 4.19	Nilai <i>Standardized Coefficient</i> .....	57
Gambar 1	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabel Induk
Lampiran 3.A	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel penampilan Fisik
Lampiran 3.B	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kehandalan
Lampiran 3.C	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tanggapan
Lampiran 3.D	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepastian
Lampiran 3.E	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati
Lampiran 3.F	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan
Lampiran 4	<i>Output</i> SPSS Regresi Linear Berganda
Lampiran 5	<i>Output</i> SPSS Uji <i>Normalitas</i>
Lampiran 6	<i>Output</i> SPSS Uji Multikolinearitas
Lampiran 7	<i>Output</i> SPSS Uji Heteroskedastisitas
Lampiran 8	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 9	Surat Ijin Penelitian