

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan segala kerendahan hati, rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area Medan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak H. Amrin Mulia U. Nst, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak H. Syahriandy, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini..

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini
10. Teristimewa kepada Suami tercinta “Ardi Ropian” dan Anak-anak tersayang “Dafina Khansa Dira”, Alya Khansa Dira”, “Ahmad Taris Arrofi” yang selalu memberi motivasi kepada penulis, mengilhami semangat penulis, serta dengan do’a restunya penulis berhasil menyelesaikan pendidikan hingga ke perguruan tinggi serta buat suami dan ananda

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.....

Medan, 2015  
Penulis

**(Rini Yurika)**

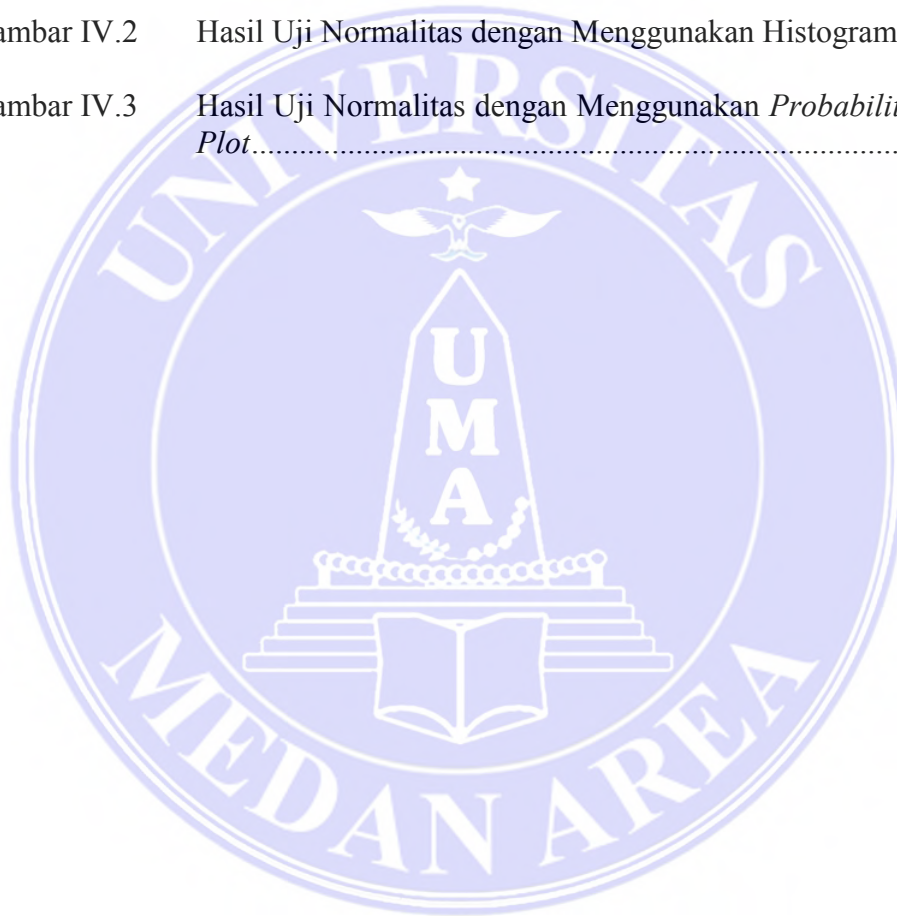
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Uraian Teori.....	7
1. Pengertian dan Klasifikasi Pelayanan/Jasa.....	7
2. Karakteristik Pelayanan/Jasa .....	9
3. Indikator Pengukuran Pelayanan/Jasa .....	12
4. Pengertian dan Tujuan Pelayanan Publik.....	14
5. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan .....	16
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan .....	18
7. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Kerangka Konseptual .....	21
C. Hipotesis.....	22
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
C. Definisi Operasional.....	25

D. Jenis dan Sumber Data .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	34
1. Sejarah Singkat KPP Pratama Medan Kota.....	34
2. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Medan Kota.....	35
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Kota.....	36
4. Wilayah Kerja KPP Pratama Medan Kota.....	41
5. Penyajian Data Angket Responden .....	41
6. Uji Validitas dan Realibilitas.....	51
7. Uji Statistik .....	53
8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	55
9. Uji Hipotesis .....	56
10. Uji Asumsi Klasik.....	58
B. Pembahasan.....	62
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	Diagram Segitiga Pemasaran Jasa ..... 8
Gambar II.2	Kerangka Konseptual..... 22
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Kota..... 38
Gambar IV.2	Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan Histogram. 59
Gambar IV.3	Hasil Uji Normalitas dengan Menggunakan <i>Probability Plot</i> ..... 60





## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel III.1	Rincian Waktu Penelitian .....	24
Tabel III.2	Identifikasi Variabel .....	26
Tabel IV.1	Petugas pajak memberikan kesanggupan untuk membantu wajib pajak .....	41
Tabel IV.2	Petugas pajak menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat kepada wajib pajak untuk mendaftar NPWP .....	42
Tabel IV.3	Petugas pajak tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan wajib pajak untuk mendaftar NPWP .....	42
Tabel IV.4	Petugas pajak memberikan pembinaan dan penyuluhan secara baik dan teratur kepada wajib pajak .....	43
Tabel IV.5	Kecepatan dan keandalan pemrosesan penyampaian (tepat waktu) untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya .....	44
Tabel IV.6	Kemampuan dan keramahan petugas pajak dalam penanganan pelayanan perpajakan sangat baik .....	44
Tabel IV.7	Sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen untuk mendaftar NPWP .....	45
Tabel IV.8	Petugas pajak bersikap tegas tetapi penuh perhatian untuk melayani konsumen .....	45
Tabel IV.9	Petugas pajak memberikan penyampaian informasi tentang pelayanan perpajakan yang benar .....	46
Tabel IV.10	Sarana fisik perkantoran, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi sangat baik .....	46
Tabel IV.11	Prosedur pelayanan dalam pengisian dan penyampaian pendaftaran NPWP tidak berbelit-belit .....	47
Tabel IV.12	Prosedur atau tata cara pelayanan pendaftaran NPWP tidak menyulitkan, persyaratan yang harus dipenuhi mudah, tidak bertele-tele .....	47

Tabel IV.13	Kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan baik teknis maupun administrasi dapat membantu pendaftar NPWP .....	48
Tabel IV.14	Proses dalam hasil pelayanan pendaftaran NPWP dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum .....	48
Tabel IV.15	Proses pendaftaran NPWP secara terbuka dan dipahami baik diminta maupun tidak diminta .....	49
Tabel IV.16	Pengenaan biaya pendaftaran NPWP ekonomis (murah dan terjangkau) .....	49
Tabel IV.17	Pemberian pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil, tidak membeda-bedakan .....	50
Tabel IV.18	Prosedur pendaftaran NPWP dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan .....	50
Tabel IV.19	Validitas Butir Pernyataan .....	52
Tabel IV.20	Reliabilitas Kuesioner .....	52
Tabel IV.21	Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel IV.22	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
Tabel IV.23	Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	56
Tabel IV.24	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	58
Tabel IV.25	Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel IV.26	Uji Heteroskedastisitas .....	62