



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PROBOLINGGO**

*THE INFLUENCE OF ORGANIZATION CULTURE TOWARD  
SERVICE IN TAX SERVICE OFFICE PRATAMA PROBOLINGGO*

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Meira Nugrahani K.D.**

**040910201151**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PROBOLINGGO**

*THE INFLUENCE OF ORGANIZATION CULTURE TOWARD  
SERVICE IN TAX SERVICE OFFICE PRATAMA PROBOLINGGO*

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan  
mencapai gelar Sarjana Sosial**

**Oleh**

**Meira Nugrahani K.D.**

**040910201151**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PROBOLINGGO**

### ***THE INFLUENCE OF ORGANIZATION CULTURE TOWARD SERVICE IN TAX SERVICE OFFICE PRATAMA PROBOLINGGO***

Oleh

Meira Nugrahani K.D.

040910201151

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. H.Boedijono M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Probolinggo” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 9 Maret 2010

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Abdul Kholiq A, M.Si

NIP: 195607261989021001

Drs. H. Boedijono, M.Si

NIP: 196308141989031023

Anggota Penguji :

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP : 1963081419890310231

(.....)

2. Hadi Makmur S.sos,M.Si  
NIP : 197410072000121001

(.....)

3. Dina Suryawati S.sos,M.Si  
NIP : 198009172005012001

(.....)

Mengesahkan  
Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

## PERSEMBAHAN

Dengan Kerendahan Hati Kuucapkan Syukur Sembahku kepada Allah SWT, yang hanya kepada-Nya aku bergantung. Ku persembahkan skripsi ini untuk :

*Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Ayahanda Sugiono dan Ibunda Siti Kundari, terimakasih atas kasih sayang, cinta dan doa serta pengorbanan yang telah diberikan selama ini.*

*Kedua kakakku, Sandi Octavia K,R dan Retno Sari K,D yang selalu memberikan kasih sayang dan doanya.*

*guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat,  
yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;*

*Almamaterku tercinta Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi,  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.*

## *MOTTO*

*A great civilization is not conquered from without until it has destroyed it self from within - Sebuah bangsa yang agung tidak dapat terkalahkan kecuali diakibatkan budaya budaya didalam masyarakat itu sendiri*

*Wiil Durant*

*Motivation is what get you started, habits is what keep you going. Motivasi memacu keberanian anda untuk melangkah, sedangkan kebiasaan menjadikan anda terus melangkah*

*Fitnessfirst Club*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Meira Nugrahani K.D.

NIM : 040910201151

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 9 Maret 2010

Yang menyatakan,

Meira Nugrahani K.D.

040910201151

## RINGKASAN

**(Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo);** Meira Nugrahani K.D; 040910201151; 102 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Budaya organisasi berkaitan erat dengan kualitas pelayanan disuatu organisasi publik. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah adalah mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya organisasi. Maka semakin kuat budaya organisasi semakin besar dorongan para karyawan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada semua pelanggannya. Budaya organisasi merupakan perekat organisasi yang mengikat anggota organisasi melalui nilai-nilai yang ditaati bersama. Budaya organisasi tercermin dalam perilaku keseharian anggotanya, berarti pula merupakan praktek sehari-hari di tempat kerja. Kualitas pelayanan akan membaik seiring dengan internalisasi budaya organisasi. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara budaya organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo. Penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Probolinggo. Adapun data-data yang diperoleh penulis adalah berupa data tentang keadaan pegawai di KPP Pratama Probolinggo dan data Indeks Kepuasan Masyarakat dari lembaga independen di pertengahan tahun 2008.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang dinyatakan dengan angka-angka melalui alat ukur yang telah ditentukan. Dalam hal ini setelah data terkumpul maka dianalisis dengan metode statistik non parametrik, penulis menggunakan analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman, karena bentuk data adalah data interval yang dapat diubah ke skala



ordinal, selanjutnya digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo. Selanjutnya dari analisis data adalah pengukuran taraf signifikan dari hasil penelitian, penentuan taraf signifikan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%. Kemudian dianalisis dengan Rank Spearman yang menyatakan bahwa, “ apabila angka  $r_s$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r_s$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.” (Siegel, 1997:135).

Berdasarkan analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman yang penulis gunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai Koefisien Korelasi ( $r_s$ ) tabel sebesar 0,306 sedangkan nilai Koefisien Korelasi ( $r_s$ ) hitung sebesar 0,370. Hal ini menunjukkan bahwa Koefisien Korelasi ( $r_s$ ) hitung/observasi lebih besar dari Koefisien Korelasi ( $r_s$ )(0,370 > 0,306 ) maka dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh antara Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo.

**Kata kunci :** Budaya, Organisasi , Kualitas, Pelayanan, Publik

## SUMMARY

**Title : The Influence Of Organization Culture Toward Service in KPP Pratama Probolinggo;** Meira Nugrahani K.D.; 040910201151; 102 Pages; The Study Program Of Public Administration Science; The Study Of Public Administration Science; Social and Politic Science Faculty of Jember University

Organizational culture is closely related to the quality of public organizations services. This is the underlying motive of the government institutions is a public service. So the stronger the greater the organizational culture encouraged employees to optimize the service to all customers. Organizational culture as organizational glue that binds members of the organization through which values adhered together. Organizational culture is reflected in the daily behavior of its members, is also an everyday practice in the workplace. Service quality will improve with the internalization of organizational culture. This means that the stronger the organizational culture or the basic values that have been a greed upon, the better the quality of services produced.

The purpose of the research is to know is there or not the influence between organization culture toward service in KPP Pratama Probolinggo. This research is took place in KPP Pratama Probolinggo. The information resources that collected by the writer is a data about the employee situation in KPP Pratama Probolinggo and IKM from independence department at middle 2008. This research is using kuantitatif analysis data technique is collected the data that obviously with member through measure material that has been fixed. In this Case after the data collected so it can analyzed with non parametrik statistic method. The writer used Coefisien Corelation Rank Spearman analysis or  $r_s$ , because data analysis is interval, and then used to know is there or not the influence of organization culture toward service in KPP Pratama Probolinggo. Next from data analysis is the measure significance planed from the resourch result, choosing the measure significance that certainly said that, "Whenever  $r_s$  number caunted is more big or same with  $r_s$  table so  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is received ( Siegel, 1997:135) "

According to Coefisien Corelation Rank Spearman analysis ( $r_s$ ) that used by the writer in the resourch table shown that Coefisien Corelation table value ( $r_s$ ) is 0,306 and Coefisien Corelation value ( $r_s$ ) caunted as 0,370. This case is showing that Coefisien Corelation ( $r_s$ ) observation is more big from Coefisien Corelation ( $r_s$ ) (  $0,370 > 0,306$  ) so it can certainly that there is and influence between organization culture toward service in KPP Pratama Probolinggo.

**Key Words :** Organization, Culture, Service, Public

## **PRAKATA**

Segala puji kepada Allah S.W.T, yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di KPP Pratama Probolinggo”

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulisan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan serta sumbangan pemikiran dari semua pihak. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih secara tulus kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs.Himawan Bayu P, MA. Ph.D selaku PD1, Drs. Rudi Eko Pramono,M.Si selaku pembantu dekan II, Drs. Sutrisno, M.Si selaku Pembantu Dekan III dan
3. Drs. Suhartono M.P. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
5. Bapak Drs. H Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Satu yang Telah banyak memberikan dukungan, arahan dalam penyelesaian skripsi Ini.
6. Bapak Drs.Agus Suharsono,M.Si, selaku Dosen Wali Dan Dosen Pembimbing Kedua Yang Telah Banyak memberikan dukungan, arahan dalam penyelesaian skripsi Ini.
7. Bapak Drs.Syachuddin M.M, selaku Kepala Kantor KPP Pratama Probolinggo
8. Bapak Kamaluddin, S.E., M.M. selaku Kepala Sub. Bagian Umum

9. Bapak Drs.Soerachman, selaku Kepala Seksi Pelayanan KPP Pratama Probolinggo yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi yang penulis butuhkan.
10. Bapak Jamhuri, selaku Pembimbing Penulis Selama Penelitian Di KPP Pratama Probolinggo Yang Telah Banyak Membantu Penulis Sehingga Skripsi Ini terselesaikan.
11. Ibu Wina, selaku Sub bagian Kepegawaian yang telah memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis, sehingga skripsi ini terselesaikan.
12. Dian S. Waluyo, yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kosan Bangka 3/12, Terimakasih atas segala bantuan dan kebersamaannya selama ini.
14. Kawan-kawan seperjuangan, Mas Nanang, Mas Insan, Grace, Fitri, Putra, Badri, M. Firzha dan Firda atas semangat perjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. **MPA. MAPALUS**, terimakasih atas pengalaman yang sangat bermanfaat yang telah penulis dapatkan selama ini, tingkatkan semangat kekeluargaan, prestasi dan loyalitas yang tinggi demi kemajuan dan eksistensi organisasi.
16. Semua pihak yang membantu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun dari manapun datangnya selalu penulis nantikan untuk penyempurnaan karya ini dimasa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 9 Maret 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

|   | Halaman     |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>               | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>RINGKASAN .....</b>                        | <b>viii</b> |
| <b>SUMMARY .....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>PRAKATA .....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xvii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xix</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                   | <b>xx</b>   |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>                | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>       | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>            | <b>15</b>   |
| <b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b> | <b>16</b>   |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                 | 16          |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                | 17          |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>           | <b>18</b>   |
| <b>2.1 Landasan Teori .....</b>               | <b>18</b>   |
| 2.1.1 Konsep Budaya Organisasi .....          | 18          |
| 2.1.1.1 Fungsi Budaya Organisasi .....        | 22          |
| 2.1.1.2 Budaya Organisasi Kuat .....          | 25          |
| 2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....          | 26          |
| <b>2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>    | <b>36</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.3 Hipotesis</b> .....                            | <b>36</b> |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....                 | <b>38</b> |
| <b>3.1 Pengantar</b> .....                            | <b>38</b> |
| <b>3.2 Jenis Penelitian</b> .....                     | <b>38</b> |
| <b>3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian</b> .....          | <b>38</b> |
| <b>3.4 Sumber Dan Jenis Data</b> .....                | <b>39</b> |
| <b>3.5 Identifikasi Variabel</b> .....                | <b>40</b> |
| <b>3.6 Definisi Operasionalisasi Variabel</b> .....   | <b>40</b> |
| 3.6.1 Budaya Organisasi sebagai variabel X.....       | 40        |
| 3.6.2 Kualitas Pelayanan sebagai variabel Y .....     | 43        |
| <b>3.7 Penentuan Populasi Dan Sampel</b> .....        | <b>45</b> |
| <b>3.8 Teknik Pengumpulan Data</b> .....              | <b>46</b> |
| <b>3.9 Teknik Analisis Data</b> .....                 | <b>49</b> |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....              | <b>51</b> |
| <b>4.1 Hasil</b> .....                                | <b>51</b> |
| <b>4.1.1 Deskripsi Daerah Penelitian</b> .....        | <b>51</b> |
| 4.1.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Probolinggo ..... | 52        |
| 4.1.1.2 Visi Dan Misi KPP Pratama Probolinggo.....    | 53        |
| 4.1.1.3 Waktu Pelayanan.....                          | 53        |
| 4.1.1.4 Biaya Pelayanan .....                         | 53        |
| 4.1.1.5 Jenis Pelayanan .....                         | 53        |
| 4.1.1.6 Target Pelayanan.....                         | 54        |
| 4.1.1.7 Kredo (Keyakinan).....                        | 54        |
| 4.1.1.8 Nilai- Nilai .....                            | 54        |
| 4.1.1.9 Kode Etik Pegawai.....                        | 55        |
| 4.1.1.10 Sususnan Organisasi KPP Pratama probolinggo  | 56        |
| 4.1.1.11 Keadaan Pegawai KPP Pratama Probolinggo      | 60        |
| <b>4.1.2 Variabel Budaya Organisasi</b> .....         | <b>65</b> |
| 4.1.2.1 Kohesivitas .....                             | 65        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.2.2 Kejelasan .....  | 67        |
| 4.1.2.3 Penyebarluasan .....                                       | 69        |
| 4.1.2.4 Intensitas Perilaku .....                                  | 71        |
| <b>4.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan .....</b>                     | <b>75</b> |
| 4.1.3.1 <i>Tangibles</i> .....                                     | 75        |
| 4.1.3.2 <i>Relibility</i> .....                                    | 77        |
| 4.1.3.3 Assurance.....   | 79        |
| 4.1.3.4 Empathy.....   | 81        |
| 4.1.3.5 Responsivines.....   | 83        |
| <b>4.1.4 Penerapan Analisis Koefisien korelasi Rank Spearman .</b> | <b>87</b> |
| 4.1.4.1 Penentuan Nilai Rank .....                                 | 88        |
| 4.1.4.2 Perhitungan Korelasi.....                                  | 91        |
| 4.1.4.3 Menentukan Tx dan Ty.....                                  | 93        |
| 4.1.4.4 Menentukan $X^2$ dan $Y^2$ .....                           | 94        |
| 4.1.4.5 Penghitungan Korelasi Rank Spearman.....                   | 95        |
| 4.1.4.6 Penghitungan Taraf Signifikansi.....                       | 96        |
| <b>4.2 Pembahasan .....</b>  | <b>96</b> |
| <b>4.2.1 Variabel Budaya Organisasi .....</b>                      | <b>96</b> |
| 4.2.1.1 Kohesivitas .....  | 97        |
| 4.2.1.2 Kejelasan.....   | 97        |
| 4.2.1.3 Penyebarluasan .....                                       | 97        |
| 4.2.1.4 Intensitas Perilaku .....                                  | 98        |
| <b>4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....</b>                      | <b>99</b> |
| 4.2.2.1 <i>Tangibles</i> .....                                     | 99        |
| 4.2.2.2 <i>Realibility</i> .....                                   | 99        |
| 4.2.2.3 Assurance .....  | 100       |
| 4.2.2.4 Empathy .....  | 100       |
| 4.2.2.5 Responsivines.....   | 100       |
| <b>4.2.3 Variabel Budaya Organisasi dan Variabel Kualitas</b>      |           |

|   |            |
|---|------------|
| <b>Pelayanan.....</b>                   | <b>100</b> |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>102</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan.....</b>              | <b>102</b> |
| <b>5.2 Saran .....</b>                  | <b>102</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                   |            |
| <b>LAMPIRAN</b>                         |            |



## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| 3.1 Komposisi Sampel Pegawai KPP Pratama Probolinggo Tahun 2009.....                                 | 46      |
| 4.1 Komposisi Pegawai Menurut Bidangny.....  | 61      |
| 4.2 Komposisi Pegawai Berdasar Jenjang Pendidikan .....  | 62      |
| 4.3 Komposisi Pegawai Berdasar Golongan Kepangkatan.....   | 62      |
| 4.4 Komposisi Pegawai Berdasar Masa Kerja Kepangkatan.....   | 63      |
| 4.5 Skor Jawaban Responden Tentang Kohesivitas.....  | 66      |
| 4.6 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Kohesivitas                              | 67      |
| 4.7 Skor Jawaban Responden Tentang Kejelasan.....  | 69      |
| 4.8 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator<br>Kejelasan .....                       | 69      |
| 4.9 Skor Jawaban Responden Tentang Penyebarluasan .....  | 70      |
| 4.10 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Penyebarluasan                          | 71      |
| 4.11 Skor Jawaban Responden Tentang Intensitas Perilaku Anggotanya .....                             | 72      |
| 4.12 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator<br>Intensitas Perilaku Anggotanya ..... | 73      |
| 4.13 Skor Responden Terhadap Indikator Budaya Organisasi .....                                       | 74      |
| 4.1.4 Frekuensi Kategori Jawaban Responden terhadap Variabel Budaya Org .                            | 75      |
| 4.15 Skor Jawaban Responden Tentang Tangiable .....  | 76      |
| 4.1.6 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangiable ..                           | 77      |
| 4.17 Skor Jawaban Responden Tentang Kesesuaian Skill Dengan Relibility ...                           | 78      |
| 4.18 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Realibility..                           | 79      |
| 4.19 Skor Jawaban Responden Tentang Assurance.....   | 80      |
| 4.20 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator<br>Indikator Assurance .....            | 81      |
| 4.21 Skor Jawaban Tentang Empathy.....   | 82      |
| 4.22 Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Indikator Empathy ....                            | 83      |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.23 | Skor Jawaban Responden Tentang Responsivines .....                                 | 84 |
| 4.24 | Frekuensi Kategori Jawaban Responden Trhd Indikator Responsivines...               | 85 |
| 4.25 | Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....                  | 87 |
| 4.26 | Frekuensi Kategori Jawaban Responden Terhadap Variabel<br>Kualitas Pelayanan ..... | 87 |
| 4.27 | Tabel Penentuan Nilai Rank Variabel Budaya Organisasi .....                        | 89 |
| 4.28 | Tabel Penentuan Nilai Rank Variabel Kualitas Pelayanan .....                       | 90 |
| 4.29 | Tabel Kerja Untuk Mencari Korelasi Variable X Dan Variable Y .....                 | 92 |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....                         | 31      |
| Gambar 2.2 Model Gap yang Disempurnakan.....                 | 34      |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi KPP Pratama Probolinggo ..... | 64      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
2. Surat Ijin Penelitian Dari KPP Pratama Probolinggo
3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari KPP Pratama Probolinggo
4. Daftar Kuesioner
5. Tabel B untuk Koefisien Korelasi Rank Spearman
6. Tabel P untuk Tingkat Signifikansi