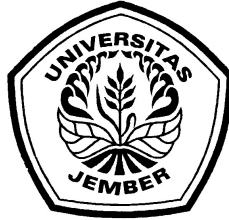


**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**

**SKRIPSI**

Oleh  
**ERVINA**  
**NIM 080810201067**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh  
**ERVINA**  
**NIM 080810201067**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : ERVINA  
NIM : 080810201067  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
DIMENSI KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN  
PAJAK PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA  
(Persero) Tbk

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

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

Jember, September 2012

Yang menyatakan,

ERVINA  
NIM 080810201067

## PENGESAHAN

### Judul Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DIMENSI  
KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ervina  
NIM : 080810201067  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal: 9 Oktober 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si (.....)  
NIP.19591013 198802 1 001
2. Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si (.....)  
NIP.19610710 198902 1 002
3. Anggota : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso,MSM (.....)  
NIP. 19600413 198602 1 002

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
DIMENSI KUALITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

NAMA : ERVINA

NIM : 080810201067

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM

NIP. 19600413 198602 1 002

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

NIP. 19610710 198902 1 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ridho Allah SWT, syukur alhamdulillah akhirnya satu kewajiban telah terselesaikan dan semua ini tulus aku persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, ungkapan terima kasih dan hormat serta sayangku :

1. Untuk kedua orang tuaku yang selalu mendoakanku, terus mempercayai dan memberikan curahan kasih sayang padaku dengan tulus dan ikhlas.
2. Untuk papa dan mama Didit yang memberi dukungan dan selalu mendoakanku.
3. Untuk seseorang yang dekat dengan ku dan sahabat-sahabat ku yang selama ini memberikan kasih sayang dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater Fakultas Ekonomi yang aku banggakan.

## MOTTO

*Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,  
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar  
(Al- Baqarah : 153)*

*Musuh yang berbahaya di dunia ini adalah  
penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah  
keberanian dan keyakinan teguh  
(Andrew Jackson)*

*Hinaan dan cemooh dari orang yang ragu pada kita  
adalah cambuk paling kuat untuk mencapai kesuksesan  
(ervina)*

*Hidup mematuhi aturan tidak selamanya benar  
terkadang harus melanggar aturan sebagai proses mengetahui  
bahwa hal itu benar  
(ervina)*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dikaitkan dengan tingkat kepentingan pelanggan. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang jember tahun 2012. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Jumlah sampel yang diambil adalah 85 responden. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis*. Dan menggunakan Diagram kartesius untuk menentukan posisi kuadran setiap faktor-faktor kualitas layanan, dimana terdapat empat kuadran yang terbagi menjadi *under act* (kuadran I), *maintain performance* (kuadran II), *low priority* (kuadran III) dan *over act* (kuadran IV). Adapun variabel dimensi kualitas layanan jasa dalam penelitian ini yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Bank Negara Indonesia berada pada tingkat belum memuaskan pelanggan secara optimum. Tetapi berdasarkan per dimensi kualitas layanan disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap mampu menunjukkan kinerja paling baik dibandingkan kinerja dimensi lainnya. Berdasarkan analisis diatas maka perusahaan dapat menggunakan *Importance-Performance Analysis* tersebut untuk menganalisis kepuasan pelanggan agar dapat tercipta loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis*, Diagram Kartesius



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Pembayaran Pajak Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.S. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Bapak Dr. Handriyono M.Si selaku Dosen Wali serta Dosen Jurusan Manajemen yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
9. Kedua orang tuaku, Bapak Sanusi dan Ibu Fatmawati terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa, dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini. Maaf kalau aku belum menjadi seperti yang kalian inginkan.

10. Sahabat dan teman-teman yang telah menemaniku senang ataupun susah dan khususnya teman-temanku di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2008 (MCC Family) .

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Oktober 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Konsep Jasa .....	5
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.6 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan pelanggan .....	17
2.1.7 Pajak .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Konseptual .....	25

<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3 Metode Pengumpulan data .....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.5 Identifikasi Variabel .....	29
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.7 Teknik Pengukuran Data .....	31
3.8 Uji Instrumen .....	32
3.8.1 Uji Validitas .....	32
3.8.2 Uji Realibilitas .....	33
3.9 Metode Analisis Data .....	34
3.9.1 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	34
3.9.2 Diagram Kartesius .....	34
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	37
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia .....	39
4.2 Gambaran Umum Responden .....	47
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
4.4 Analisis Data .....	52
4.4.1 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	52
4.4.2 Analisis Kepuasan Pelanggan .....	62
4.4.3 Analisis Diagram Kartesius .....	69
4.5 Pembahasan .....	73
4.6 Keterbatasan Penelitian .....	76
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	47
4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	48
4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	48
4.5 Karakteristik responden berdasarkan tingkatpengalaman .....	49
4.6 Rekapitulasi hasil uji validitas untuk tingkat kepentingan.....	50
4.7 Rekapitulasi hasil uji validitas untuk tingkat kinerja .....	51
4.8 Rekapitulasi hasil uji reliabilitas.....	52
4.9 Frekuensi faktor-faktor bukti fisik tingkat kepentingan.....	53
4.10 Frekuensi faktor-faktor bukti fisik tingkat kinerja .....	53
4.11 Frekuensi faktor-faktor keandalan tingkat kepentingan.....	55
4.12 Frekuensi faktor-faktor keandalan tingkat kinerja .....	55
4.13 Frekuensi faktor-faktor daya tanggap tingkat kepentingan .....	57
4.14 Frekuensi faktor-faktor daya tanggap tingkat kinerja .....	57
4.15 Frekuensi faktor-faktor jaminan tingkat kepentingan .....	59
4.16 Frekuensi faktor-faktor jaminan tingkat kinerja .....	59
4.17 Frekuensi faktor-faktor empati tingkat kepentingan.....	61
4.18 Frekuensi faktor-faktor empati tingkat kinerja.....	61
4.19 Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan .....	63
4.20 Nilai kualitas layanan berdasarkan kinerja dan kepentingan serta gap masing-masing indikator setiap dimensi .....	66
4.21 Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan identifikasikesenjangan kualitas layanan antara kepentingan dan kinerja layanan yang dirasakan dan gap per dimensi .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.2 Kerangka konseptual .....	26
3.1 Diagram Kartesius.....	36
3.2 Kerangka pemecahan masalah .....	37
4.1 Struktur Organisasi PT. BNI (Persero) Tbk ....	41
4.2 Diagram Kartesius (Aplikasi Posisi Dimensi Kualitas Layanan).....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Data Responden

Lampiran 4 : Analisis Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Analisis Data