

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DI KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

TUGAS AKHIR

DEVI ADE FITRI

203402416081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI
KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Manajemen Universitas Nasional

DEVI ADE FITRI

203402416081



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK

Merupakan gagasan atau hasil dari penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data serta informasi yang digunakan dinyatakan secara jelas serta bisa diperiksa kebenarannya. Apabila didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.



Jakarta, 15 Februari 2024



Devi Ade Fitri

203402416081

LEMBAR PERSETUJUAN

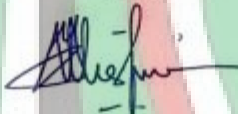
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Nama Mahasiswa : **DEVI ADE FITRI**

Nomor Pokok : **203402416081**


Program Studi : **MANAJEMEN**

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta : 1 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

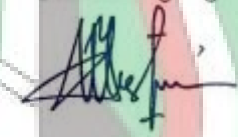
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Nama Mahasiswa : **DEVI ADE FITRI**
Nomor Pokok : **203402416081**
Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,


Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,


Anggota/Penguji


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)


(Dr. Sugito Efendi, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,


(Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 1 Maret 2024

Tanggal Lulus : 1 Maret 2024

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK

Oleh :

Devi Ade Fitri

NPM. 203402416081

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan, Pengalaman, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Penelitian ini menggunakan data primer. Dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Program pengolahan data menggunakan SPSS 29. Dengan hasil menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak pada KPP Praratama Jakarta Cilandak, Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak pada KPP Praratama Jakarta Cilandak, Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak pada KPP Praratama Jakarta Cilandak.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Penanganan Keluhan,
Kepuasan Wajib Pajak**

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, EXPERIENCE AND
COMPLAINT HANDLING ON TAXPAYER SATISFACTION AT KPP
PRATAMA JAKARTA CILANDAK***

By :

Devi Ade Fitri

NPM. 203402416081

The final project under the guidance of DR. Resti Hardini. S.E.,M.Si

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of service quality, experience and complaint handling on taxpayer satisfaction at KPP Pratama Jakarta Cilandak. This research uses primary data. By distributing questionnaires to 100 respondents. The data processing program uses SPSS 29. The results show that Service Quality has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction at KPP Praratama Jakarta Cilandak, Experience has a positive and significant effect on Taxpayer Satisfaction at KPP Praratama Jakarta Cilandak, Handling of Complaints has a positive and significant effect on Satisfaction taxpayer at KPP Praratama Jakarta Cilandak.

Keywords: Service Quality, Experience, Complaint Handling, Taxpayer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cilandak”. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Strata Satu jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sebagai ucapan rasa syukur, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.S.i., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dan selaku dosen pembimbing yang penulis hormati yang telah bersedia membina, dan memberikan dukungan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Kepada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah

memberikan ilmu kepada saya dari semester awal hingga saat ini.

6. Kepada staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
7. Kepada diri sendiri yang telah berhasil melalui dan berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada keluarga penulis Alm. Nenek Buraida, Alm. Kakek Gafar, Nenek Hernita Alius, Nenek Nina Alius beserta adik Alyssa Putri Zakaria yang menjadikan alasan terbesar penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat-sahabat penulis sejak SMK yaitu Ayu Yunidar dan Endhah Sulistiowati yang telah memberikan dukungan, semangat dan menjadi pendengar yang baik untuk penulis
10. Teman-teman Penulis Tauhid, Indriyani, Liza , Aurelia, Rika, Osha, Selvi, Ilham, Amin beserta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berbagi ilmunya selama perkuliahan dan telah berjuang bersama mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada teman-teman seperbimbingan yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Kepada teman-teman Angkatan 2020 yang telah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, mungkin tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dengan kata lain jauh dari sempurna maka segala kesalahan dan kekurangan akan ditanggung oleh pihak penulis. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang

turut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 15 Februari 2024



Devi Ade Fitri



DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR) | |
| HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM) | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR OLEH PEMBIMBING | |
| HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR OLEH PENGUJI | |
| HALAMAN ABSTRAK | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| A. Manajemen Pemasaran..... | 5 |
| B. Kepuasan Konsumen..... | 7 |
| C. Kualitas Layanan..... | 9 |
| D. Pengalaman (<i>Customer Experience</i>)..... | 12 |
| E. Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>)..... | 14 |
| F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian | 15 |
| G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian Penelitian terdahulu..... | 17 |
| H. Kerangka Analisis | 19 |
| I. Hipotesis..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Objek Penelitian | 21 |
| B. Data Penelitian | 21 |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data | 21 |
| 2. Populasi dan Sampel | 22 |
| 3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data..... | 23 |
| C. Definsi Operasional Variabel..... | 23 |
| D. Metode Analisis..... | 25 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 30 |
| A. Hasil Penelitian | 30 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian..... | 30 |
| 2. Karakteristik Data Responden..... | 31 |
| 3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian..... | 35 |
| B. Pembahasan | 51 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 54 |
| A. Kesimpulan..... | 54 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| B. Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 56 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rating Kepuasan KPP Pratama di Kanwil DJP Jakarta Selatan II Tahun 2023..... | 2 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian..... | 17 |
| Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert..... | 24 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Terkait Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 32 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Terkait Berdasarkan Usia..... | 33 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Terkait Berdasarkan Pekerjaan..... | 34 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Terkait Berdasarkan Pendapatan..... | 35 |
| Tabel 4.5 Rata-rata Mean dan Total Mean Kualitas Pelayanan..... | 36 |
| Tabel 4.6 Rata-rata Mean dan Total Mean Pengalaman..... | 37 |
| Tabel 4.7 Rata-rata Mean dan Total Mean Penanganan Keluhan..... | 38 |
| Tabel 4.8 Rata-rata Mean dan Total Mean Kepuasan..... | 39 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas..... | 41 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas..... | 43 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 44 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi..... | 45 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)..... | 46 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 47 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji f..... | 48 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 49 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji t..... | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Analisis | 19 |
| Gambar 4.1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 32 |
| Gambar 4.2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia..... | 33 |
| Gambar 4.3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan | 34 |
| Gambar 4.4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 35 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Izin Riset..... | 62 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden | 66 |
| Lampiran 3 Hasil Output SPSS (29)..... | 76 |
| Lampiran 4 Tabel R..... | 83 |
| Lampiran 5 Tabel Dw..... | 83 |
| Lampiran 6 Tabel f..... | 84 |
| Lampiran 7 Tabel t | 84 |
| Lampiran 8 Hasil Turnitin..... | 85 |

