

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
ANTONIO YOUVALDY FIRDAUS
NIM: 202111032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB
PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:
ANTONIO YOUVALDY FIRDAUS
NIM: 202111032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

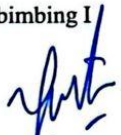
Nama : Antonio Youvaldy Firdaus
Nim : 202111032
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Malang, 14 Juli 2025

(Antonio Youvaldy Firdaus)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I


Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II


Bernadeta Wahyu A. P., S.Pd., M.S.M.
NIDN. 0716099202

Mengetahui:



Galuh Buchi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502



Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Antonio Youvaldy Firdaus

Nim : 202111032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 14 Juli 2025 dan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601
2. Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN. 0714108806
3. Bernadeta Wahyu Astri Pratita, S.Pd., M.M.
NIDN. 0716099202


.....

.....

.....

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA
JALAN JAKSA AGUNG SUPRAPTO NO. 29-31 MALANG 65112
TELEPON (0341) 384270; FAKSIMILE (0341) 358769; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN NOMOR KET-6/KPP.120101/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Antonio Youvaldy Firdaus
Tempat/Tanggal Lahir : Malang, 28 Februari 2003
Alamat : Perumahan Asrikaton Indah Blok G5 No 1
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya
NIM : 202111032

berdasarkan Surat Izin Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III Nomor S-185/RISET/WPJ.12/2025 tanggal 19 Juni 2025 hal Pemberian Izin Riset, telah melakukan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara mulai tanggal 19 Juni 2025 sampai dengan 18 Desember 2025 dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 Juli 2025
a.n. Kepala KPP Pratama Malang Utara
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
Heru Handoko

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara**” merupakan karya asli dari :

Nama : Antonio Youvaldy Firdaus
NIM : 202111032
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya dan apabila terdapat kekeliruan. Saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 14 Juli 2025



(Antonio Youvaldy Firdaus)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I


Jovita Vicka B.W., S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

Pembimbing II


Bernadeta Wahyu A. P., S.Pd., MM.
NIDN. 0716099202

Mengetahui:



Jovita Vicka B.W., S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara".

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.A., M.Ak., BHK. Selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Galuh Budi Astuti, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Bernadeta Wahyu Astri Pratita, S.Pd., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan materi yang sangat bermanfaat sehingga penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik.
6. Orang tua dan keluarga besar yang tidak pernah lelah mendoakan, memberikan dukungan, memberi nasehat serta kasih sayang selama penulis menempuh studi dan menyelesaikan skripsi.

7. Imanuel Valent Febriani yang senantiasa mendengarkan keluhan penulis, memberikan motivasi dan menemani penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan karya tulis ini.
8. Sahabat kuliah seperjuangan penulis Ngopa Ngopi (Paulina, Galuh, Vanes, Ima, Civita, Damai, Mika) dan (Yuni, Vygho, dan anna) yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga Kedai Kopi Sorai dan Circle Vapestore yang senantiasa mensupport penulis dan memberikan banyak pengalaman selama penulis menyusun skripsi ini hingga selesai.

Penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang membangun untuk meningkatkan kualitas karya ini agar menjadi referensi yang berharga dalam perkembangan ilmu manajemen.

Malang, 14 Juli 2025

Antonio Youvaldy Firdaus

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian penelitian terdahulu	10
B. Landasan Teori	17
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	33
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Definisi Operasional Variabel	36
F. Metode Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	47
A. Gambaran Umum	47
B. Gambaran umum Responden Penelitian	55
C. Analisis Data dan Interpretasi Data	65
D. Pembahasan	82
E. Implikasi Hasil Penelitian	88
BAB V PENUTUP	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Utara	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Table 1.1 Devinisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Domisili	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)	58
Tabel 4.6 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Empati (X2)	60
Tabel 4.7 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X3)	61
Tabel 4.8 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kehandalan (X4)	62
Tabel 4.9 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X5)	62
Tabel 4.10 Ditribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y) ...	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Bukti Fisik (X1)	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuaitas Pelayanan Empati (X2)	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuaitas Pelayanan Daya Tanggap (X3)	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualiatas Pelayanan Kehandalan (X4)	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Jaminan (X5)	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak (Y)	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas (Y)	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.19 Uji F	74
Tabel 4.20 Uji t	76
Tabel 4.21 Uji Dominan	79
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Kerangka Pikir	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Utara.....	50
Gambar 4.2 Uji Normalitas	69
Gambar 4.3 Uji Normalitas	70
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilita
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Kualitas pelayanan yang diukur dari lima dimensi SERVQUAL (bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan), menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi dan kepuasan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *explanatory reaseach* yang melibatkan 60 responden wajib pajak dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara yang diambil berdasarkan rumus *Roscoe*. Data riset ini dikumpulkan melalui kuesioner. Untuk menganalisis data yang terkumpul digunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan secara simultan memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak. Namun, hasil uji t menunjukkan bahwa hanya Bukti Fisik yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wajib Pajak, sementara Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, dan Jaminan tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Analisis dominan lebih lanjut menegaskan bahwa Bukti Fisik merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan wajib pajak.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan,
Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wajib Pajak**