

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HUBUNGAN KLIEN TERHADAP KEPUASAN KLIEN
PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK EDY SANTO,
A SIANG & REKAN**

SKRIPSI



**Oleh:
Liviana
140910049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HUBUNGAN KLIEN TERHADAP KEPUASAN KLIEN
PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK EDY SANTO,
A SIANG & REKAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Liviana
140910049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Liviana
NPM : 140910049
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Hubungan Klien terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Februari 2018

Materai 6000

Liviana
140910049

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HUBUNGAN KLIEN TERHADAP KEPUASAN KLIEN
PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK EDY SANTO,
A SIANG & REKAN**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Liviana
140910049**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

**Suali, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Sumber penerimaan dan pendapatan negara Indonesia berasal dari pajak. Tetapi tidak semua wajib pajak dapat memahami dan mengerti undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Maka dari itu, diperlukan perorangan atau kelompok yang mampu menangani permasalahan perpajakan dan memberikan pelayanan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak yaitu Konsultan Pajak. Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan merupakan konsultan pajak terdaftar dan berkompotensi dalam penyediaan jasa perpajakan yang berlokasi di kota Batam yang dijadikan sebagai objek penelitian dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan klien terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan baik secara parsial maupun secara simultan. Populasi pada penelitian ini adalah klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan berjumlah 117. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, variabel hubungan klien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien serta variabel kualitas pelayanan dan variabel hubungan klien terhadap kepuasan klien secara simultan berpengaruh dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan hubungan klien menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan klien pada Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Hubungan Klien, Kepuasan Klien

ABSTRACT

The source of Indonesian revenues and revenues comes from taxes. But not all taxpayers can understand and understand the law on general provisions and taxation procedures. Therefore, it is necessary individual or group capable of handling taxation problems and provide tax consulting services to taxpayers Tax Consultants. Tax Consultant Edy Santo, A Siang & Partners is a registered tax consultant and competent in the provision of tax services located in the city of Batam which serve as the object of research in this study. The purpose of this study is to examine and analyze the influence of service quality and client relationship to client satisfaction at Tax Consultant Office Edy Santo, A Siang & Partners either partially or simultaneously. The population in this study were clients at Tax Consultant Office Edy Santo, A Siang & Partners amounted to 117. The sampling technique used in this study is saturated sampling. Methods of data analysis in this study using multiple liniear regression analysis, to test the research hypothesis. The result of this research is service quality variable partially have positive and significant effect to client satisfaction, client relationship variable partially have positive and significant effect to client satisfaction and service quality variable and client relationship variable to client satisfaction simultaneously have an effect and significant. Based on the results of research can be concluded that service quality and client relationship become factors that affect client satisfaction at Consultant Tax Edy Santo, A Siang & Partners.

Keywords: Service Quality, Client Relationship, Client Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku rektor Universitas Putera Batam.
2. Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Suali, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua, keluarga dan teman-teman sekeliling yang selalu memberi dukungan.
7. Rekan-rekan Kantor Konsultan pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.
8. Teman-teman perkuliahan yang telah membantu dan memberikan informasi yang berguna.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Rahmatnya, Amin.

Batam, 03 Februari 2018

Liviana

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Hubungan Klien	14
2.1.3 Kepuasan Klien	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian	37

3.2	Operasional Variabel	37
3.3.	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Metode Analisis Data	41
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	41
3.5.2	Uji Kualitas Data	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.5.5	Uji Koefisien Determinan	45
3.5.6	Uji Hipotesis	45
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1	Lokasi Penelitian	47
3.6.2	Jadwal Penelitian	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Profil Responden	48
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	53
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.1.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.1.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	67
4.1.7	Uji Hipotesis	68
4.2	PEMBAHASAN	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Diagram Pie Usia	50
Gambar 4.3 Diagram Pie Pendidikan.....	51
Gambar 4.4 Diagram Pie Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Selama	52
Gambar 4.5 Grafik Histogram.....	62
Gambar 4.6 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.....	63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah klien pada tahun 2013 s/d 2016	5
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Selama	52
Tabel 4.5 Skor Kuesioner Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6 Skor Kuesioner Untuk Variabel Hubungan Klien	56
Tabel 4.7 Skor Kuesioner Untuk Variabel Hubungan Klien	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.15 Hasil Uji T	69
Tabel 4.16 Hasil Uji F	71

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Analisis Regresi Berganda.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran III	Kuesioner
Lampiran IV	Tabulasi Data
Lampiran V	Data Responden
Lampiran VI	Hasil Pengujian
Lampiran VII	Tabel t
Lampiran VIII	Tabel r
Lampiran IX	Tabel F