



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT WAJIB PAJAK BAPPENDA KABUPATEN BOGOR

BENNA BANOWATI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa proposal tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak Bappenda Kabupaten Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Benna Banowati
K1501201046



RINGKASAN

BENNA BANOWATI. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak Bappenda Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan ZENAL ASIKIN.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan publik di Bappenda Kabupaten Bogor, khususnya pada layanan perpajakan. Beberapa indikasi masalah yang teridentifikasi meliputi adanya keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan, penanganan pengaduan yang belum optimal, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi tersebut menuntut adanya evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih responsif, andal, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat wajib pajak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak di Bappenda Kabupaten Bogor dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian dilakukan dengan metode *voluntary sampling* yang melibatkan 250 responden wajib pajak yang bersedia mengisi kuesioner. Pengumpulan data dilaksanakan pada periode Januari–Februari 2025, menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan dan pengaruh antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi SERVQUAL, yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Kehandalan menjadi faktor paling dominan, yang tercermin dari ketepatan waktu layanan, konsistensi prosedur, dan keakuratan informasi yang diberikan. Dimensi jaminan berkaitan erat dengan profesionalisme petugas, keamanan data pribadi, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Empati tercermin dari sikap ramah, perhatian, serta perlakuan adil petugas terhadap wajib pajak. Bukti fisik mencakup kenyamanan fasilitas pelayanan, kebersihan, dan penampilan profesional petugas. Sebaliknya, dimensi daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, menunjukkan bahwa masyarakat lebih mengutamakan kepastian prosedural dan keakuratan layanan dibandingkan dengan kecepatan respons.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya penguatan aspek keandalan dan jaminan dalam pelayanan publik di Bappenda Kabupaten Bogor. Beberapa rekomendasi yang diajukan meliputi peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas melalui pelatihan berkelanjutan, optimalisasi digitalisasi layanan untuk mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan, serta penerapan sistem umpan balik yang efektif untuk menampung keluhan dan saran masyarakat secara real time.

Kata kunci: BAPPENDA Kabupaten Bogor, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik



SUMMARY

BENNA BANOWATI. The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Taxpayers of Bappenda Bogor Regency. Guided by POPONG NURHAYATI and ZENAL ASIKIN.

This research is motivated by various problems that arise in public services in Bappenda Bogor Regency, especially in tax services. Some indications of problems identified include public complaints related to service quality, suboptimal complaint handling, and limited supporting facilities and infrastructure. This condition requires a thorough evaluation to improve the quality of services that are more responsive, reliable, and oriented towards the satisfaction of the taxpayer community.

The purpose of this study is to analyze the influence of service quality on the satisfaction of the taxpayer community in Bappenda Bogor Regency by using the SERVQUAL approach which includes five main dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The research was conducted using *a voluntary sampling method* involving 250 taxpayer respondents who were willing to fill out a questionnaire. Data collection was carried out in the January-February 2025 period, using research instruments in the form of Likert scale questionnaires. Data analysis was carried out using *the Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) method to test the relationship and influence between variables.

The results of the study show that the four dimensions of SERVQUAL, namely reliability, assurance, empathy, and physical evidence, have a significant influence on taxpayer satisfaction. Reliability is the most dominant factor, which is reflected in the timeliness of the service, the consistency of procedures, and the accuracy of the information provided. The assurance dimension is closely related to the professionalism of officers, the security of personal data, and public trust in the institution. Empathy is reflected in the officers' friendly, attentive, and fair treatment of taxpayers. Physical evidence includes the comfort of the service facilities, cleanliness, and the professional appearance of the officers. In contrast, the responsiveness dimension had no significant effect on taxpayer satisfaction, suggesting that the public prioritized procedural certainty and service accuracy over response speed.

The implication of this study is the need to strengthen the aspects of reliability and assurance in public services in Bappenda Bogor Regency. Some of the recommendations submitted include improving the competence and professionalism of officers through continuous training, optimizing the digitization of services to facilitate access and speed up the service process, and implementing an effective feedback system to accommodate complaints and suggestions from the public in real time.

Keywords: BAPPENDA Bogor Regency, Community Satisfaction, Quality of Public Services



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT WAJIB PAJAK BAPPENDA KABUPATEN BOGOR

BENNA BANOWATI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
Wajib Pajak Bappenda Kabupaten Bogor

Nama : Benna Banowati

NIM : K1501201046

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM.



Pembimbing 2:

Dr. Zenal Asikin, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc.

NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, MS

NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian Tesis:

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Wajib Pajak Bappenda Kabupaten Bogor dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Dalam penulisan tesis ini banyak kesulitan yang ditemui, namun berkat bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya tesis ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM sebagai ketua komisi pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Ibu Dr. Zenal Asikin, M.Si sebagai anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Kepada kedua orang tua, yang telah memberikan kesempatan, semangat, dukungan moril dan materi selama pendidikan.
4. Kepada suami tercinta dan anak-anakku tersayang, yang telah menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan kebahagiaan. Terima kasih atas doa, kesabaran, cinta tanpa batas, serta senyuman yang selalu menguatkan setiap langkah dalam menjalani pendidikan ini.
5. Rekan mahasiswa SB IPB E75, yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penyusunan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Benna Banowati



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	8
2.2 Kepuasan Masyarakat	10
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	11
2.4 Kerangka Pemikiran	13
2.5 Perumusan Hipotesis	14
III METODE PENELITIAN	15
3.1 Waktu dan Desain Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.3 Variabel dan Indikator Penelitian	15
3.4 Data dan Instrumen	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data	18
3.6 Pengujian Kuesioner	18
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Karakteristik Responden	22
4.2 Pemenuhan Tujuan Penelitian	24
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	25
4.4 Evaluasi Kecocokan dan Kebaikkan Model	29
4.5 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	30
4.6 Analisis Implikasi Manajerial	31
V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	36
RIWAYAT HIDUP	41



DAFTAR TABEL

1	Pendapatan pemerintah kabupaten/kota provinsi Jawa Barat (Juta Rupiah)	3
2	Indeks kepuasan masyarakat wajib pajak tahun 2019	5
3	Variabel dan indikator penelitian pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak BAPPENDA Kabupaten Bogor	16
4	Karakteristik responden pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak BAPPENDA Kabupaten Bogor tahun 2025	22
5	Pemenuhan tujuan penelitian berdasarkan hasil analisis pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	24
6	Nilai AVE pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	26
7	Nilai <i>outer loading</i> tiap indikator pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	27
8	Nilai akar AVE dan korelasi antar variabel pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	28
9	Nilai <i>cross loading</i> pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	28
10	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reability</i> pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	29
11	<i>Collinearity statistic</i> pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten Bogor	30
12	<i>Direct and indirect effect output</i> pada penelitian analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat wajib pajak bappenda Kabupaten	31

DAFTAR GAMBAR

1	Model penelitian	14
2	Model pengukuran nilai <i>outer loading</i> (Diolah 2025)	26