

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
PADA UNIT SAMSAT DI BANK SUMSEL BABEL
CABANG PEMBANTU LEMABANG
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh :

SRI RAHMAWATI

21612010002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN PADA UNIT SAMSAT DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU LEMBANG KOTA PALEMBANG

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : SRI RAHMAWATI

NIM : 21612010002

Skripsi ini telah disetujui dan di sahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 19 Juli 2025

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, Ph. D.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan pada Unit Samsat di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Lemabang Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.693 masyarakat yang melakukan Pembayaran Pajak pelayanan seperti perpanjangan STNK, pembayaran pajak kendaraan roda dua maupun roda empat, dan pengurusan dokumen lainnya di unit Samsat Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Lemabang Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling sebanyak 94 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan pengukuran skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif menggunakan uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstrak

This research aims to determine the effect of service quality on the level of community satisfaction in paying vehicle tax at the Samsat Unit at Bank Sumsel Babel, Lemabang Sub-Branch, Palembang City. The population in this study was 1,693 people who carried out tax payment services such as extending STNK, paying taxes on two-wheeled and four-wheeled vehicles, and processing other documents at the Samsat Bank Sumsel Babel sub-branch, Lemabang, Palembang City. The sampling technique used random sampling technique for 94 respondents. Data was collected through a questionnaire using Likert scale measurements. The data analysis method used is quantitative analysis using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, t tests, and coefficient of determination tests using SPSS 27. The results of this research show that partially Service Quality has a significant and significant effect on Community Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Public Satisfaction