

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CONTACTORS*
EMPLOYEE DAN *MODIFIERS EMPLOYEE* TERHADAP
WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK
PADA LAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT DI
KABUPATEN REMBANG**



OLEH:

FERRY SETIAWAN

3103007007

FAKULTAS BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2011

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CONTACTORS EMPLOYEE* DAN
MODIFIERS EMPLOYEE TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI
KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT DI
KABUPATEN REMBANG

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

FERRY SETIAWAN

3103007007

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CONTACTORS EMPLOYEE* DAN
MODIFIERS EMPLOYEE TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI
KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT DI
KABUPATEN REMBANG**

Oleh:

FERRY SETIAWAN

3103007007

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti, MM, CPM(AP)

Tanggal: 24 Mei 2011

Pembimbing II,



Drs. Julius F Nagel, S.Th, MM

Tanggal: 23 Mei 2011

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferry Setiawan

Nrp : 3103007007

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan *Contactors Employee* dan *Modifiers Employee* terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan diinternet atau media lain (digital library perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan Akademik sesuai dengan pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Juni 2011

Yang menyatakan,



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, sayas panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan *Contactors Employee* dan *Modifiers Employee* Terhadap *Word of Mouth* Melalui Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Cheristina . Whidya Utami, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala yang telah memberi Ijin menulis skripsi ini.
2. Drs. Yulius Runtu, M.Si selaku Sekertaris Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala.
3. Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala.
4. Dr. Christina Esti Susanti, MM, CPM(AP) selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Julius F Nagel, S.Th, MM selaku dosen pembimbing II Skripsi penelitian, yang selalu memberikan motivasi, dorongan dan bimbingan serta petunjuk dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Segenap staff Dosen Fakultas Bisnis jurusan Manajemen, Universitas Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan banyak pengetahuan selama masa perkuliahan.

6. Papah dan Mamah, Cicik, dan Emak yang selalu memberikan kasih dan sayangnya kepadaku dari lahir sampai sekarang, dan yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan seluruh doa yang dipanjatkan kepada Tuhan untukku.
7. Kepada teman-teman yang juga selalu memberikan dukungan, motivasi dan juga semangat kepadaku.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian yang tersusun dalam skripsi ini maiz jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran tetap peneliti butuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Harapan penulis, kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA ILMIAH.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Pengertian Pemasaran Jasa	15
2.2.2. Pengertian Kualitas Layanan	16
2.2.3. Pengertian <i>Contactors Employee</i>	18
2.2.4. Pengertian <i>Modifiers Employee</i>	20
2.2.5. Pengertian <i>Customer satisfaction</i>	22
2.2.6. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	24
2.2.7. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Contactors employee</i>	

Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2.8. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Modifiers Employee</i>	
Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.2.9. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Word of Mouth</i> ..	29
2.2.10. Pengaruh <i>Contactors Employee</i> Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	
Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.2.11. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Modifiers Employee</i>	
Terhadap <i>Word Of Mouth</i> Melalui <i>Customer</i>	
<i>Satisfaction</i>	31
2.3. Kerangka Konseptual	32
2.4. Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Identifikasi Variabel	34
3.3. Definisi Operasional Variabel	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	36
3.4.1. Jenis Data	36
3.4.2. Sumber Data	37
3.5. Pengukuran Data	37
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6.1. Alat Pengumpulan Data.....	38
3.6.2. Metode Pengumpulan Data	38
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.7.1. Populasi.....	38
3.7.2. Sampel.....	39
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.8. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden..	42
4.2. Statistik Diskripsi Variabel-Variabel Penelitian	45
4.3. Teknik Analisis	51
4.3.1. Uji SEM.....	51
4.3.1.1 Pengujian Outlier	51
4.3.1.2 Pengujian Normalitas.....	53
4.3.2. Evaluasi Multicolloniarity dan Singularity...	54
4.3.3. Pengujian Model Pengukuran (Meansurement Model Fit)	55
4.3.3.1. Uji Validitas	55
4.3.2 Reliabilatas dan Variante Konstruk	56
4.4. Analisis Model Penelitian	57
4.4.1. Pengujian Model Penelitian...	57
4.4.2. Pengujian Hipotesis.....	61
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Contactors Employee</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> Pada Kantor Bersama Samsat Di Kabupaten Rembang	64
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Modifiers Employee</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> Pada Kantor Bersama Samsat Di Kabupaten Rembang	65
4.5.3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Word of Mouth</i> Pada Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang.....	67
4.5.4. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Contactors Employee</i> Terhadap <i>Word</i> <i>Of Mouth</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i> Pada Kantor Bersama Di Kabupaten Rembang.....	69

4.5.5. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Modfiers Employee</i> terhadap <i>Word of Mouth</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i> Pada Kantor Bersama Samsat Di Kabupaten Rembang	71
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat ini.....	14
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Menurut Domisili.....	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Menurut Kepemilikan Kendaraan Bermotor.....	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan cara Mengurus Pajak....	43
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 4.7. Interval Rata-Rata skor	46
Tabel 4.8. Stastistik Diskripsi Varabel <i>Contactors Employee</i>	46
Tabel 4.9. Stastistik Diskripsi Varabel <i>Modifiers Employee</i>	47
Tabel 4.10. Statistik Diskripsi Variabel Customer satisfaction.....	48
Tabel 4.11. Statistik Diskriptif Variabel Word of Mouth.....	50
Tabel 4.12. Univariate Outliers.....	52
Tabel 4.13. Uji Outliers Multivariate.....	53
Tabel 4.14. Assesment of Normality.....	54
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas dan Variance Konstruk.....	56
Tabel 4.17. Indeks Structural Equation modelling.....	57
Tabel 4.18. Nilai Loading Dari Masing-Masing Variabel.....	60
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis.....	61
Tabel 4.20. Loading Factor hubungan Indirect effect.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	32
Gambar 4.1. Structural Equation Model.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner

Lampiran 2. Hasil Penyebaran Kuisoner

Lampiran 3. Hasil Measurement Model

Lampiran 4. Hasil *Structural Equation Model*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Contactors Employee* dan *Modifiers Employee* terhadap *Word of mouth* melalui kepuasan wajib pajak pada Kantor Bersama Samsat Di Kabupaten Rembang.

Jenis Penelitian ini adalah studi pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM.

Hasil dari penelitian ini adalah: variabel-variabel dalam penelitian ini saling berpengaruh satu sama lain terhadap Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang dan signifikan. Variabel-variabel tersebut juga mendukung teori-teori yang digunakan dalam penelitian dan mendukung penelitian sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: semua variabel memiliki pengaruh terhadap Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang dan signifikan. Semua variabel mendukung semua teori yang digunakan dalam penelitian ini, dan mendukung penelitian yang digunakan oleh para peneliti sebelumnya. Saran dari penelitian ini ditujukan bagi peneliti diharapkan memiliki pemahaman teoritis yang lebih baik tentang kualitas layanan perusahaan terhadap pelanggan. Sedangkan bagi praktis diharapkan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Rembang lebih memperhatikan kualitas layanannya.

Kata kunci: *Contactors Employee, Modifiers Employee, Cutomers Satisfaction, Word of Mouth*

**Service Quality Effect Contactors Employee and Modifiers Employee
Toward Word Of Mouth by means of Kantor Bersama Samsat in**

Rembang Regency

Ferry Setiawan

ABSTRACT

The purpose from this research for knowing service quality effect *Contactors Employee* and *Modifiers Employee* toward word of mouth by means of customer satisfaction on Kantor Bersama Samsat in Rembang Regency.

Kind from This purpose is a hipotesis test study, this purpose using technic sampling, that is taking sample from base criteria or certain opinion. Samlpe on this research is 120 respondnt. Collecting data doing with quisiner giving at respondnt. Analysis technic using this research is SEM.

Result from this purpose are : variables in this purpose support one as other toward kantor Bersama samsat ini Rembang Regency. And all varibles support all teory which using ini this purpose and support before purpose.

Basing forThe result from this research we can conclusion that: all variable have effect at Kantor Bersama Samasat in Rembang Regency and significant. All variable support all teory which using ini this purpose. All variable also support the purpose by researcher formerly. Suggestion in this purpose, to researcher this purpose hoping researcher have can teorytis understanding about service quality company to customer, and to practical hoping Kantor Bersama Samsat ini Rembang Regency can more attention service quality for customer.

Key Word : contactors employe, Modifiers employee, Customer satisfaction, word of Mouth