

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SAMSAT KOTA
MALANG
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH:

Eka Putri Avynda

Nomor Pokok : K.2019.1.35097

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SAMSAT KOTA
MALANG
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH:

Eka Putri Avynda

Nomor Pokok : K.2019.1.35097

Jurusan : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE (STIE)
MALANGKUCEWARA
MALANG**

2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
SAMSAT KOTA MALANG

Oleh :

EKA PUTRI AVYNDA

K.2019.1.35097

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :
29 Agustus 2025 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. ZAINUL ARIFIN, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçęwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.,
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 9 Agustus 2025

Mahasiswa

Putry Avynda



NPK: K.2019.1.35097

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Zainul Arifin, M.M.
NIK : 202.710.183

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : EKA PUTRI AVYND
NPK : K.2019.1.35097
Program Studi : MANAJEMEN
Alamat :

No HP :
E-mail :

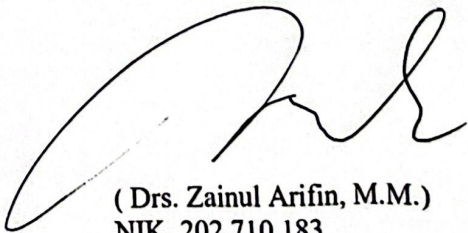
menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuççwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari : Data Kuisioner Masyarakat Yang Mengurus STNK atau Pajak Tahunan di SAMSAT KOTA MALANG

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT SAMSAT KOTA MALANG**

keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 11 Agustus 2025
Dosen pembimbing skripsi,



(Drs. Zainul Arifin, M.M.)
NIK. 202.710.183

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SAMSAT KOTA MALANG” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana.

Skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D. selaku Rektor STIE Malangkecewara, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di kampus ini.
2. Ibu Dra. Lindananty, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, atas semua bimbingan dan arahan yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Zainul Arifin, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan sabar dan tulus telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf akademik STIE Malangkecewara yang telah memberikan ilmu dan fasilitas selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi.
6. Sahabat terbaikku, Nadya Cahya Aprilia, yang selalu menjadi pendengar setia, penyemangat, dan tempat berbagi suka maupun duka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT SAMSAT KOTA MALANG”. Penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan dan dukungan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada: Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D. selaku Rektor STIE Malangkececwara, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di kampus ini. Rasa terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Dra. Lindananty, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, atas semua bimbingan dan arahan yang telah diberikan. Teristimewa, ucapan terima kasih disampaikan kepada Bapak Drs. Zainul Arifin, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan sabar, tulus, dan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang tak ternilai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

Apresiasi tinggi juga ditujukan kepada seluruh dosen dan staf akademik STIE Malangkececwara yang telah menjadi sumber ilmu pengetahuan dan memberikan fasilitas terbaik selama masa perkuliahan. Dukungan terbesar dan tak terhingga berasal dari kedua orang tua tercinta, yang tak henti-hentinya memberikan curahan kasih sayang, doa, dukungan moral, dan materiil, serta menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis.

Terakhir, terima kasih sedalam-dalamnya disampaikan kepada sahabat terbaikku, Nadya Cahya Aprilia, yang selalu menjadi pendengar setia, penyemangat, dan tempat berbagi suka maupun duka dalam menjalani proses studi ini. Semoga segala bantuan dan ketulusan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat Samsat Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat Samsat Kota Malang. Pengambilan sampel menggunakan metode exciden sampling yaitu, Mereka yg mengurus stnk atau pajak tahunan di samsat periode bulan april 2025, Mereka yg bersedia diwawancarai dan mengembalikan angket bulan april 2025, Mereka yg mengembalikan rata rata 80 orang.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menemukan beberapa hal ini terkait dengan kepuasan masyarakat sebagai berikut : Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di SAMSAT Kota Malang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} = 4.245$. Karena nilai $t_{hitung} = 4.245 > t_{tabel} = 1.987$ dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka hipotesis diterima. penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} = 2.448$. Karena nilai $t_{hitung} = 2.448 > t_{tabel} = 1.987$ dengan nilai signifikansi sebesar $0.016 < 0.05$, maka hipotesis diterima.

Kata kunci : kualitas layanan, komitmen, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and commitment on community satisfaction at Samsat Malang City. This study uses a quantitative approach to analyze whether or not there is an influence of service quality and commitment on community satisfaction at Samsat Malang City. Sampling using the exciden sampling method, namely, those who take care of STNK or annual taxes at Samsat in the period of April 2025, those who are willing to be interviewed and return the questionnaire in April 2025, those who return an average of 80 people. Based on the results of the study, the researchers found several things related to community satisfaction as follows: The results of the study indicate that service quality at SAMSAT Malang City has a positive and significant influence on community satisfaction. This is evidenced by $t \text{ count} = 4.245$.

Because the value of $t \text{ count} = 4.245 > t \text{ table} = 1.987$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, the hypothesis is accepted. The study shows that organizational commitment has a positive and significant influence on community satisfaction. This is proven by the calculated $t \text{ value} = 2.448$. Because the calculated $t \text{ value} = 2.448 > t \text{ table} = 1.987$ with a significance value of $0.016 < 0.05$, the hypothesis is accepted.

Kata kunci : kualitas layanan, komitmen, kepuasan masyarakat

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORNISINALITAS	3
SURAT KETERANGAN RISET	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
DAFTAR TABEL	11
BAB I	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang Penelitian	12
1.2. Rumusan Masalah.....	17
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Tinjauan Teori.....	20
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan.....	20
2.1.2 Indikator Kualitas Layanan	21
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.2 Komitmen	22
2.3 Kepuasan Masyarakat	24
2.3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	24
2.3.2 Dimensi Kepuasan Masyarakat	26
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Masyarakat.....	26
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Masyarakat	27
2.3.4 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	28
2.3.5 Indikator Kepuasan Masyarakat	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30

2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	36
2.4.2 Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	37
BAB 3.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.1 Sampel	39
3.3. Operasional Variabel Penelitian	40
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5. Metode Pengumpulan Data	45
3.5. Metode Analisis Data.....	46
2. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas.....	47
b. Uji Linearitas.....	48
c. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3. Analisis Regresi Berganda	48
a. Uji T	49
b. Uji Simultan (Uji F)	50
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV.....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.2 Karakteristik Responden	54
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	65

4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.1.5 Uji Hipotesis	72
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	74
4.2. Hasil Penelitian	75
4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	75
4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	77
BAB V	79
PENUTUP	79
5.1. Simpulan	79
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81
.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Respondedn Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Statistics.....	58
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Komitmen.....	62
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Setelah Exact Sig One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients ^a	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficients ^a	70
Tabel 4. 13 Hasis Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients	71
Tabel 4. 14 Hasil Uji t Coefficients	73
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Model Summary	75
 Gambar 1 1. Ulasan Pelayanan Samsat Kota Malang	 15