

**MENELISIK FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS LAYANAN SAMSAT DI KOTA KUPANG**

T E S I S

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar S2 Magister
Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika
dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira**



Disusun oleh

Maria Elisabeth Nay

NIM: 811211028MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2025**

TESIS

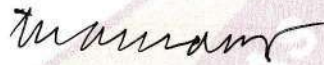
MENELISIK FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN SAMSAT DI KOTA KUPANG

Oleh

Nama : Maria Elisabeth Nay
NIM : 811211028 MM

Telah dipertanggungjawabkan dihadapan Dewan Penguji
Pada tanggal 09 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama,



Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si
NIDN : 0824076201

Pembimbing Anggota,



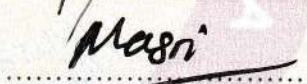
Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703

Dewan Penguji

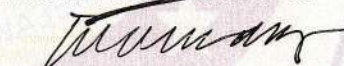
Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc



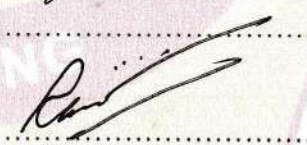
Dr. Marius Masri, SE., M.Si



Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si



Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si



Kupang, 09 Juni 2025
Mengesahkan :

Dekan,



Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703

Ketua Program Studi,



P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN : 0826047603

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Elisabeth Nay
NIM : 811211028MM
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan Daerah
Judul Tesis : Menelisik Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Samsat Di Kota Kupang

Mengklaim secara penuh akan tesis ini merupakan hasil kerja saya yang belum pernah dipublikasikan di manapun. Pengajuan tesis ini demi memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Secara penuh saya pertanggungjawabannya tesis ini kepada diri saya.

Kupang, 09 Juni 2025



Maria Elisabeth Nay

MOTTO & PERSEMBAHAN

Motto:

"Bakatmu menentukan apa yang bisa kamu lakukan. Motivasi menentukan seberapa besar keinginanmu untuk melakukannya. Sikapmu menentukan seberapa baik kamu melakukannya.":

Persembahan:

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus dengan Kasih-Nya yang selalu menopang segala rencana penulis saat penyelesaian tesis.
2. Yang Tersayang: Bapak Drs.Kristoforus Nay (Alm) dan Mama Sisilia Ina Openg S.E. yang telah dengan susah payah membesarkan dan berjuang untuk membiayai pendidikanku.
3. Kepada saudara-saudariku tercinta: Ira Nay, Olan Nay, Atin Nay yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam mengerjakan tesis saya
4. Kepada Suamiku Novri Nenis dan Anak-anakku: Asen Nenis, Joan Nenis, dan Ezra Nenis yang selalu mendukung dan memberikan motivasi dalam mengerjakan tesis saya
5. Sahabat-sahabatku tercinta MM UNWIRA angkatan 36.
6. Almamaterku tercinta UNWIRA Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan hasil penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan hasil penelitian ini merupakan bagian dari penyusunan tesis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama mengikuti perkuliahan dan penyelesaian tesis ini mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- a. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
- b. Dr. M. E. Perseveranda, SE, M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung penulis mengikuti perkuliahan
- c. P. Dr, Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA dan Ibu Dr. Henny M. Manafe, SE, MM selaku Ketua dan Sekertaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
- d. Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M,Si sebagai pembimbing utama dan penguji anggota yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
- e. Dr. M. E. Perseveranda, SE., M,Si sebagai pembimbing anggota yang telah memberi bimbingan, masukan dan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
- f. Kepala Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dan jajarannya yang telah membantu penulis.

- g. Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
- h. Orangtua, adik-adikku, suami, anak-anak serta keluarga atas doa dan dukungan serta perhatian selama kuliah dan penyusunan tesis ini.
- i. Rekan-rekan MM36 yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
- j. Almamater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Kupang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Menelisik Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Samsat Di Kota Kupang” oleh Mari Elisabeth Nay (NIM 811211028MM) dibawah bimbingan Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si dan Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui pengaruh tingkat keramahan terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang; (2) Mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang; (3) Mengetahui pengaruh tingkat kemudahan akses terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang; (4) Mengetahui pengaruh tingkat keamanan terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang; (5) Mengetahui pengaruh tingkat pemahaman akan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang; (6) Mengetahui pengaruh tingkat keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan di Samsat Kota Kupang.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda terhadap 145 responden dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Tingkat keramahan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang; (2) Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan; (3) Tingkat kemudahan akses berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan; (4) Tingkat keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan; (5) Tingkat pemahaman akan kebutuhan pelanggan merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan; (6) Secara simultan, variabel keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang.

Kata kunci: faktor-faktor; kualitas; layanan samsat; kota kupang.

ABSTRACT

This research is entitled "Examining Factors Affecting the Quality of Samsat Services in Kupang City" by Mari Elisabeth Nay (NIM 8112111028MM) under the guidance of Dr. Thomas Ola Langoday, SE., M.Si and Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si.

The objectives of this study are: (1) To determine the influence of the level of friendliness on the quality of service at Samsat Kupang City; (2) To determine the influence of the level of trust on the quality of service at Samsat Kupang City; (3) To determine the influence of the level of ease of access on the quality of service at Samsat Kupang City; (4) To determine the influence of the level of security on the quality of service at Samsat Kupang City; (5) To determine the influence of the level of understanding of customer needs on the quality of service at Samsat Kupang City; (6) To determine the influence of the level of friendliness, trust, ease of access, security, and understanding of customer needs simultaneously on the quality of service at Samsat Kupang City.

Based on the results of the multiple linear regression analysis of 145 respondents and in accordance with the research objectives, the following conclusions were obtained: (1) The level of friendliness has a partial insignificant effect on service quality at the Kupang City Samsat; (2) The level of trust has a partial positive and significant effect on service quality; (3) The level of ease of access has a partial insignificant effect on service quality; (4) The level of security has a partial positive and significant effect on service quality. (5) The level of understanding of customer needs is the most dominant variable and has a positive and significant influence on the quality of service; (6) Simultaneously, the variables of friendliness, trust, ease of access, security, and understanding of customer needs have a significant influence on the quality of service at the Kupang City Samsat.

Keywords: factors; quality; samsat services; Kupang city.

DAFTAR ISI

TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Pelayanan Publik	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	34
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.4. Hipotesis	38
BAB III.....	40
3.1. Jenis Penelitian	40
3.2. Objek Penelitian	40
3.3. Waktu Dan Lokasi Penelitian	40
3.4. Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sampel.....	41
3.5. Variabel Penelitian	42

3.6. Definisi Operasional.....	43
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
3.8 Data dan Sumber Data.....	46
3.9 Teknik Pengumpulan Data	47
3.10 Teknik Analisis Data	47
BAB IV	53
4.1 Gambaran Umum UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang	53
4.2. Deskripsi Responden	59
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	71
4.3.1 Uji Validitas	71
4.3.2 Uji Reliabilitas	72
4.4 Hasil Analisis Regresi Berganda	73
4.4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda	73
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.4.2.1 Uji Multikolinearitas.....	76
4.4.2.2 Uji Normalitas.....	77
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.4.3 Uji Hipotesis	80
4.4.3.1 Uji t (Parsial)	80
4.4.3.2 Uji F (Simultan).....	81
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.4.5 Pembahasan	82
BAB V	100
5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	58
Gambar 4.6 Histogram Residual Output SPSS	72
Gambar 4.7 Scatterplot Output SPSS	74

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Defenisi Operasional	44
Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Usia	61
Tabel 4.3 Pendidikan	63
Tabel 4.4 Frekuensi Kunjungan	65
Tabel 4.5 Keperluan	67
Tabel 4.6 Rekapitan Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.7 Output SPSS One Sample	71
Tabel 4.8 Output SPSS Tolerance dan VIF	73
Tabel 4.9 Nilai Adjusted R ²	75
Tabel 4.10 Nilai F Output SPSS	75
Tabel 4.11 Nilai F Output SPSS	76