

## Kualitas Pelayanan SAMSAT Medan Utara pada Tahun 2013 = Service Quality Analysis In Case of SAMSAT Medan Utara in 2013

Siregar, Andre Wilson, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367561&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Medan Utara. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan 5 (lima) dimensi pelayanan yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan di SAMSAT Medan Utara pada tahun 2013. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan (kuesioner) dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai dan menambah jumlah sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

.....

This thesis discuss about the quality of services provided by SAMSAT Medan Utara. Measurement of this quality using 5 (five) parameters of services dimensions which are tangible, reliability, responsiveness, assurances, and empathy. The purpose of this thesis is to analyze the quality of service in SAMSAT Medan Utara in 2013. This research uses a quantitative approach with a descriptive design. Method of data collection was done through field observation (questionnaire) and the study of literature. The result of this thesis show that the service provided is still not give satisfaction for the taxpayer. Improving quality of service can be done by giving education and training to employees and increase the number of facilities and supporting infrastructure services.