

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KPP TERHADAP KEPUASAN UMKM PAGUYUBAN SUKA MAJU IMOIRI TIMUR

Oleh:
Dimas Eko Prabowo
14061046

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KPP terhadap kepuasan UMKM Paguyuban Batik Suka Maju Imogiri Timur ditinjau dari dimensi - dimensi kualitas pelayanan yang merupakan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangible*. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y) dengan Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *Reliability (X1)*, *Responsiveness (X2)*, *Assurance (X3)*, *Empathy (X4)*, dan *Tangibles (X5)*.

Populasi dalam penelitian yaitu Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pengrajin Batik di Imogiri Timur Paguyuban Suka Maju yang berjumlah 80 orang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan metode *NonProbability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling* yang menghasilkan 50 orang Wajib Pajak Umkm berdasarkan metode sampel yang digunakan. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program *SPSS* versi 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan Temuan penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) tidak secara serempak (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik. Selain itu juga bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan tidak semua memiliki pengaruh sendiri-sendiri terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Pengrajin Batik Imogiri Timur.

Kata Kunci : *Kepuasan UMKM Batik, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality of the tax office on the satisfaction of *Paguyuban Batik Suka Maju Imogiri Timur* Micro, Small, Medium Enterprises (UMKM) as reviewed from service quality dimensions which constitute the dependent variables of this study: *reliability dimension*, *responsiveness dimension*, *assurance dimension*, *empathy dimension*, and *tangible dimension*. The independent variable of this study is *Satisfaction of Taxpayer* (Y) and the dependent variables are *Reliability* (X1), *Responsiveness* (X2), *Assurance* (X3), *Empathy* (X4), and *Tangibles* (X5).

The population of this study is *Pengrajin Batik di Imogiri Timur Paguyuban Suka Maju* Micro, Small, Medium Enterprises of 80 members. The sample of this study was selected based on *Non Probability Sampling* with *Purposive Sampling* of 50 taxpayers of micro, small, medium enterprises based on the sampling method. The data analysis technique used *multiple linear regression analysis* using SPSS version 24.0.

The result shows that the five dimension of service quality (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*) do not simultaneously have a significant effect on the satisfaction of the taxpayers. Moreover, the five dimension of service quality do not individually affect the satisfaction of the taxpayer of *Pengrajin Batik Imogiri Timur* Micro, Small, Medium Enterprises.

Keywords: *Satisfaction of Batik Micro, Small, Medium Enterprises, Service Quality*