

THE INFLUENCE OF TAX SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION IN TAX PAYMENT

(Case Study: Samsat Sleman)

By:

Efi suviyati

16061111

ABSTRACT

This study aims to analyze whether there is an influence on the quality of tax services on the satisfaction of taxpayers in paying taxes at the samsat sleman office. The data of this study were obtained from distributing questionnaires totaling 81 respondents. The analytical method used is simple linear regression statistics and is processed using SPSS. The population in this study is the taxpayer registered at Samsat Sleman. The sampling technique in this study is probably sampling with simple random sampling. The results of this study indicate that there is a significance value of 0,000 ($0,000 < 0.05$). This value can prove the hypothesis is accepted, which means that "There is an Effect of Service Quality on Taxpayer Satisfaction in Tax Payments".

Keywords: service quality, satisfaction.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK**

(Studi kasus SAMSAT SLEMAN)

Oleh:

EfiSuviyati

16061111

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak di kantorsamsat sleman. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 81 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu statistik regresi linier sederhana dan diolah menggunakan *SPSS*. Populasi pada peneliian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di samsat sleman. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probably sampling* dengan *simple random sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat nilai signifikansi sebesar $0.000(0.000 < 0,05)$. Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa “Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajakdalam Pembayaran Pajak”.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan.