

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Studi kasus tentang Kepuasan Wajib Pajak Restoran dalam Memenuhi Kewajiban
menyampaikan SPTPD Pajak Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan

N a m a : Rani Mustiqa Sari
N P M : 151801053
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Drs. Kariono, MA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak studi kasus tentang kepuasan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban menyampaikan SPTPD Pajak Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melalui rumus koefisien korelasi yaitu mengukur keeratan hubungan antara pelayanan dan kepuasan wajib pajak, selain itu peneliti juga menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis, dan juga peneliti juga menggunakan analisis uji t dan uji f. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap 41 Wajib Pajak Restoran pada Dinas Pendapatan Kota Medan, yang penentuan sampel ditentukan dengan rumus solvin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak restoran dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) setiap bulannya seperti yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan yang dikaitkan dengan lima variabel mengukur kualitas pelayanan menurut Zethaml mendapatkan hasil koefisien determinan 47,5 % dalam artian Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan secara individual sebesar 47,5 %, yang menunjukkan besarnya kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak , sedangkan sisanya yaitu sebesar 52,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Wajib Pajak