

RINGKASAN

Rini Yurika. NPM. 118320166. “Pengaruh Pelayanan Berkualitas Terhadap Kepuasan Pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota”. Skripsi 2015

Pelayanan berkualitas merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Pelayanan berkualitas dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan pelayanan berkualitas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Peningkatan pelayanan berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai konsumen, dengan begitu kepatuhan di bidang perpajakan juga semakin meningkat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa *responsivness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. *Realiability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. *Emphaty* (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. *Tangibles* (kemampuan fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. *Responsivness* (daya tanggap), *realiability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (kemampuan fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pendaftar Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.

Kata Kunci : Pelayanan Berkualitas, Kepuasan Pendaftar NPWP