

Relationship Satisfaction With Quality of Service

Taxpayers in the Office of Motor Vehicles

Together Samsat Tangerang City

(A Case Study of Registered Taxpayers SAMSAT TANGERANG City Office)

BY:

LAURA CHIRISENSIA

43207010100

ABSTRACT

This research on the effects of service quality to satisfaction of taxpayers in the Office of the Joint bermototr vehicle Samsat Tangerang City. This study aims to describe the level of taxpayer satisfaction in implement taxation liabilities which are measured from the dimensions of service quality and to identify the influence of quality of service to the satisfaction of taxpayers. The number of samples in this study based on the opinion Husein Umar (2005: 147) is at least 30 samples of subjects.

From the analysis of motor vehicle taxpayer satisfaction obtained results have a positive relationship with satisfaction the Taxpayer, which would be a lot of expectations of all parties, then the service should continue and be improved by the Office of the Joint Samsat Tangerang City.

Key words: Quality of care, satisfaction

**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor
Bersama Samsat Kota Tangerang
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Samsat
Kota Tangerang)**

BY:

LAURA CHIRISENSIA

43207010100

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermototr di Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yang diukur dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Husein Umar (2005 : 147) yaitu minimal sampel 30 subyek.

Dari hasil analisis kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor diperoleh hasil yang memiliki hubungan positif dengan Kepuasan Wajib Pajak, yang tentunya menjadi banyak harapan semua pihak, maka dalam pelayanannya sebaiknya terus dilakukan dan ditingkatkan oleh Kantor Bersama Samsat Kota Tangerang.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan