

T
ABSTRACT

This study aims to analyze whether there is an effect of tax service quality on taxpayer satisfaction in tax payments at the SAMSAT office in East Java Province. The data of this study was obtained from the distribution of questionnaires totaling 100 respondents. The analysis method used is a simple line regression analysis and is processed using SPSS 20. The population in this study were taxpayers recorded at the Central Statistics Agency of East Java in 2020. The sampling technique in this study was probably sampling with simple random sampling. The results of this study show that there is a significance value of 0.000 ($0.000 < 0.05$). The value can prove the hypothesis of acceptance, which means that there is an influence of the quality of service on the satisfaction of the taxpayer in the payment of motor vehicle tax.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas layanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kantor SAMSAT Provinsi Jawa Timur. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan diolah menggunakan SPSS 20. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang tercatat di Badan Pusat Statistik Jawa Timur tahun 2020. 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 layanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan

