

## ABSTRAK

Nama : Kiki Rizki Novelia  
Program Studi : Administrasi Fiskal  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak  
(Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Satuan  
Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Suatu studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok). 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 rumus Baliley yaitu berjumlah 100 responden.

Dari hasil analisis kepuasan Wajib Pajak diperoleh hasil bahwa pelayanan di SAMSAT Kota Depok belum memenuhi harapan Wajib Pajak dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci:  
Kualitas pelayanan, kepuasan

## ABSTRACT

Name : Kiki Rizki Novelia  
Study Program : Fiskal Administration  
Title : The Influence of Service Quality to Taxpayer Satisfaction  
(A Study for Vehicle Tax in Sistem Administrasi Manunggal  
Dibawah Satu Atap at Depok Municipality)

This research is about the influence of service quality to satisfaction taxpayer (a studi for vehicle tax in SAMSAT Depok City). This research has goals to description the level of taxpayers satisfaction will be able to pay their obligation is measured from service quality dimension and identification influence of service quality to satisfaction taxpayer. The total of samples in this research based on Baliley formula are 100 respondents. As result of analysis from taxpayers satisfaction, the service has not got a good service to taxpayers. This shown by average taxpayers expectation is more than average taxpayers perceived for the fifth services dimension. And service quality have influence is significant to taxpayer satisfaction

Key words:  
Service quality, satisfaction