

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Tarif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Klaten. Subyek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Klaten. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 16.0.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor sedangkan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fasilitas, Tarif dan Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

This Research aims to analyze the Influence of Service Quality, Facilities and Tariffs on Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayer in Samsat Klaten. The subject in this research is Motor Vehicle Taxpayer registered in the office of Samsat Klaten. The sample used in this study amounted to 100 respondents by using sampling technique, convenience sampling. Analyzer used in this research is Multiple Linear Regression Analysis by using SPSS 16.0.

Based on the analysis that has been done in this research, a researcher found that the service quality and tariffs doesn't affect the satisfaction of motor vehicle taxpayer, while the facilities has a positive effect on the satisfaction of motor vehicle taxpayer.

Keywords: Service Quality, Facilities, Tariffs and Taxpayer Satisfaction.