

ABSTRAK

Judul : Analisis kepuasan wajib pajak atas pelayanan kantor pajak pratama jakarta

Nama : Imam Subeki

Program Studi : Ekonomi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan dan menganalisis layanan pajak berdasarkan 9 variabel dari kepuasan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kuantitatif metode, dan data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi. Sampel random sampling pada 100 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda menggunakan bantuan computer dengan program SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, dengan koefisien regresi positif menunjukkan arah yang artinya semua variabel berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Disarankan bahwa peningkatan kualitas layanan bagi karyawan dalam bentuk akurasi dan kecepatan layanan, control informasi, pemberian jaminan keamanan, keramahan dan kesopanan, serta memiliki penampilan yang bersih dan menarik, dengan demikian yang diharapkan kepuasan wajib pajak akan mendapatkan kepuasan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan

ABSTRACT

Title : *Analysis of satisfaction of taxpayers on the service of the pratama tax office in Jakarta*

Name : *Imam Subeki*

*Study Program: Economy*

*The purpose of this study is to determine and analyze services tax based on 9 variables of individual taxpayer satisfaction at the Service Office Pajak Pratama Jakarta. The methodology used is quantitative research methods, and data are collected through questionnaires and documentation. Sample random sampling on 100 respondents. Data analyzed using multiple regression analysis using computer assistance with SPSS version 16. The results of the study show that the variable has significant effect on satisfaction of individual taxpayers, with a positive regression coefficient shows the direction that means all variable has a significant positive effect on satisfaction individual taxpayer. It is recommended that quality be improved service for employees in the form of accuracy and speed of service, control information, guaranteeing security, friendliness and courtesy, and has a clean and attractive appearance, as expected satisfaction of taxpayers will get satisfaction.*

*Key Words: Service of Quality, Satisfaction*