

## ABSTRAK

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian ini berkaitan dengan dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel independen (X) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebagai variabel dependen (Y). variabel tersebut bersifat kualitatif sehingga mengkuantifikannya peneliti menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* dan Uji t.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,786 masuk dalam kategori kuat. Ini berarti ada keterkaitan yang kuat antara Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepatuhan wajib pajak sehingga apabila Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berubah akan mengakibatkan ada efek meningkatnya Kepatuhan wajib pajak. Sedangkan besarnya pengaruh ditunjukkan koefisien determinasi sebesar 60,5%. Pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel bebas Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (12,562) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 0,05 ( $t_{hitung} = 12,562 > 1,983$ ). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah

## **ABSTRACT**

*Quality is a dynamic condition associated with products, services, people, processes, and environments that meet or exceed expectations. The purpose of this study is to determine the quality of service in the Office of Samsat Joint Central Bandung City against Taxpayer Compliance in the Office Together Samsat Central Bandung.*

*The method used in this study is descriptive with data collection techniques through interviews, observation and questionnaires. This research relates to two variables: Quality of Motor Vehicle Tax Service as independent variable (X) and Vehicle Taxpayer Compliance as dependent variable (Y). The variables are qualitative so qualitative researchers using questionnaires which are then analyzed by Pearson Product Moment correlation and t test.*

*The results of this study showed the correlation value obtained by 0.786 included in the strong category. This means that there is a strong link between Quality of Tax Service Motor Vehicle with Compliance of taxpayer so that if Quality of Service of Motor Vehicle Tax change will cause effect of Increasing of Compliance of taxpayer. While the magnitude of influence is shown coefficient of determination of 60.5%. Hypothesis testing with t test is obtained tcount value for independent variable. Quality of Service of Motor Vehicle Tax (12,562) is bigger than ttable value at error level ( $\alpha$ ) = 0,05 ( $t_{ct} = 12,562 > 1,983$ ). From the result, it can be concluded that the Quality of Vehicle Tax Service has an effect on Taxpayer Compliance in Joint Office of Samsat of Central Bandung City.*

*Keywords: Service Quality, Taxpayer Compliance, Office Together Samsat Central Bandung City*