

ABSTRACT

Yusticia Anggraeni, 210220100003. *Research title "Influence the Service Quality SAMSAT Bandung Timur to Taxpayers Satisfaction". This research is guided by Dr. Hj. Rd. Funny Mustikasari E., M.Si. as supervisor and Dr. Udung Noor Rosjad, M.M., M.Si. as co supervisor. This is a research of Master Degree Communication Study, which focus mainly on Communication Bussiness at Padjajaran University.*

Theory that used on this research is Service Quality theory. For method, path analysis used, which aim to get to know the Influence the Service Quality SAMSAT Bandung Timur to Taxpayers Satisfaction. Population in this research is Taxpayers of SAMSAT Bandung Timur. Sample extraction technique is Cluster Random Sampling, which have a total of 99 person. Hypothesis testing are done with inferential statistic analyze.

Hypothesis result showed that ServiceQuality uses had a significant influence to Taxpayers satisfaction. Same significant influence are also showed from dimension, are Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy.

The conclusion from this research is, Service Quality uses had a strong influence to Taxpayers satisfaction. Same strong influence showed from dimension, are Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy. But Empathy had a strong influence to Taxpayers satisfaction.

Keywords: Service Quality, Taxpayers satisfaction, SAMSAT Bandung Timur.

ABSTRAK

Yusticia Anggraeni, 210220100003. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan SAMSAT Bandung Timur Terhadap Kepuasan Wajib Pajak”. Penelitian ini di bawah bimbingan Dr. Hj. Rd. Funny Mustikasari E., M.Si sebagai Ketua Tim Pembimbing dan Dr. Udung Noor Rosjad, M.M., M.Si sebagai Anggota Tim Pembimbing. Program pendidikan Magister Program Studi Ilmu Komunikasi, bidang kajian utama Komunikasi Bisnis Universitas Padjadjaran.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kualitas Pelayanan dan metode yang digunakan adalah metode *path analysis* yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak SAMSAT Bandung Timur khususnya Kecamatan Buah Batu. Teknik penarikan sampel menggunakan *Cluster Random Sampling* dan besar ukuran sampel sebanyak 99 orang, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis stasistik inferensial.

Melalui hasil hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di SAMSAT Bandung Timur, baik itu dilihat dari dimensi *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance* maupun *Empathy*.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa adanya hubungan yang kuat dari Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Begitu juga dengan kelima dimensi Kualitas Pelayanannya yaitu dimensi *Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance* maupun *Empathy*. Namun, dimensi *Empathy* memiliki pengaruh paling kuat terhadap Kepuasan Wajib Pajak.