**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI DINAS SAMSAT MEDAN SELATAN**

**SABRINA DITA SANDRIA**

**173114092**

Tanggapan konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kepuasan wajib pajak aktual yang dirasakannya setelah pemakaian disebut sebagai kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pembayar pajak kenderaan bermotor roda dua pada bulan Juli yang jumlah populasinya tidak diketahui. Populasi yang tidak diketahui secara pasti dihitung dengan menggunakan Lemeshow yang menghasilkan sampel sebanyak 96 orang. Teknik analisa data menggunakan uji asumsi klasik dengan uji normalitas, analisa regresi linier sederhana, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap Kepuasan wajib pajak di Dinas Samsat Medan Selatan diketahui dari hasil uji t. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0.449 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan Kepuasan wajib pajak sebesar 44.89% sedangkan sisanya 55,11% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, komunikasi pemasaran, motivasi dan lain-lain.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak***

***ABSTRACT***

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION IN SAMSAT MEDAN SELATAN OFFICE***

**SABRINA DITA SANDRIA**

**173114092**

*The consumer's response to the discrepancy between the previous level of interest and the actual satisfaction the taxpayer feels after use is referred to as customer satisfaction in this case the taxpayer. This research’s objective was to find out and analyze the effect of service quality on taxpayer satisfaction in the Samsat Medan Selatan Office. The research method used was a quantitative descriptive method. The population in the research was the number of taxpayers of two-wheeled motor vehicles in July whose population was unknown. The unknown population was calculated using Lemeshow which produced a sample of 96 people. Data analysis techniques used classical assumption tests with normality tests, simple linear regression analysis, while hypothesis testing uses t tests and determination coefficient tests. The results showed that the quality of service had an effect on the satisfaction of taxpayers in the Samsat Medan Selatan Service known from the results of the t test. The coefficient of determination was obtained by 0.449 which showed that the service quality variable was able to explain taxpayer satisfaction of 44.89% while the remaining 55.11% was explained by other variables not studied in this research, marketing communication, motivation and others.*

***Keywords: Quality of Service and Satisfaction of Taxpayers***