

## ABSTRAK

### **Sri Juliawati 1209801095 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan”.**

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Dari tahun ke tahun banyaknya wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak dikarenakan terkendala oleh prosedur dan birokrasi serta infrastruktur dan SDM yang dirasakan masih lemah. Atas dasar fenomena itulah yang melatarbelakangi penulis menyusun laporan tugas akhir skripsi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance* dan *tangibles* tetapi hanya tiga dimensi yang diambil yaitu *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles*.

Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, karena merupakan metode yang di gunakan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan data melalui observasi dan kuesioner yang disebar kepada 100 responden berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan menggunakan teknik *sampling* insidental. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan skala Likert, rumus Koefisien Kolerasi Pearson, Regresi Linear Beganda, dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan, nilai koefisien determinansi yang telah dihitung sebesar 60,5% masuk dalam kriteria pengaruh yang tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang tinggi dari kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di cabang pelayanan Dinas pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki peran yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Sedangkan sisanya 39,5 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak di teliti.

Kesimpulan dari analisa data diatas, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan. Kualitas pelayanan publik terlaksana dengan baik, sehingga telah meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.