

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)**

**Debhora Shinta Nasya Margaretha Hutagaol
(Akuntansi - 15/381936/EK/20517)
Dosen Pembimbing: Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D.**

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel terikat penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas pelayanan berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 orang responden yang merupakan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman, Yogyakarta. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas, serta uji hipotesis menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak berdasarkan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan kualitas pelayanan perpajakan berdasarkan indikator *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman)**

**Debhora Shinta Nasya Margaretha Hutagaol
(Akuntansi - 15/381936/EK/20517)
Dosen Pembimbing: Eko Suwardi, M.Sc., Ph.D.**

Abstract

This study aimed to determine the effect service quality of tax on taxpayer compliance. The dependent variable of this research is taxpayer compliance. The independent variable of this research is service quality based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy indicators. The sample in this research were 108 respondents who were taxpayers at the Tax Office Sleman, Yogyakarta. The data collection technique of this research using questionnaires. Data analysis techniques in this research using the classic assumption test which consists of multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test, and hypothesis testing using multiple regression. The results indicate service quality of tax has a positive and significant impact on taxpayer compliance based on tangible, reliability, responsiveness, and assurance indicators. While the quality of tax services based on the empathy indicator does not significantly influence taxpayer compliance.

Keywords: taxpayer compliance, service quality of tax.