

**PENGARUH KOMPETENSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS KONSULTASI PETUGAS LAYANAN *HELPDESK*
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK**

(Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Klaten)

Fajria Aprillia

NIM. 15/377292/EK/20264

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Gadjah Mada

Dosen pembimbing: Singgih Wijayana, S.E., M.Sc., Ph.D.,

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi, kualitas pelayanan, dan kualitas konsultasi petugas layanan *Help Desk* terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Responden pada penelitian ini merupakan 40 Wajib Pajak yang telah melaksanakan sesi konsultasi dengan petugas *Help Desk* di KPP Pratama Klaten. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *random sampling*. Pengaruh kompetensi, kualitas pelayanan, dan kualitas konsultasi diukur menggunakan pengujian regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan kualitas konsultasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Tetapi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Kata kunci : kompetensi, pelayanan, konsultasi, kepuasan Wajib Pajak, *service quality*.

**PENGARUH KOMPETENSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KUALITAS KONSULTASI PETUGAS LAYANAN *HELPDESK***

TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Klaten)

Fajria Aprillia

NIM. 15/377292/EK/20264

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Gadjah Mada

Dosen pembimbing: Singgih Wijayana, S.E., M.Sc., Ph.D.,

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of competence, quality of service and quality of consultation tax officer on taxpayer satisfaction. This study is a quantitative study using primary data obtained through questionnaires. Respondents in this study were 40 taxpayers that have consulted with tax officers at KPP Pratama Klaten . The sampling method used in this study is purposive sampling and random sampling. The influence of competence, quality of service and quality of consultation is measured using multiple linier regression test. The results of the study show that competence and quality of consultation have significant effect on taxpayers satisfaction. Quality of service does not have significant effect on taxpayers satisfaction

Keyword : competence, service, consultation, taxpayers satisfaction, service quality.