

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality dimensions given by tax officials towards tax compliance. Service quality is one of the important factor to increase tax compliance. Five service quality dimensions which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were used in this research. It was done by collecting primary data (questionnaire method) which analyzed by SPSS 21. Research data sample was 109. This research was conducted in KPP Pratama Kota Surakarta. It was tested by using multiple linier regression, with the results that tangible, assurance, and empathy gave significant influence to tax compliance. While reliability and responsiveness gave no significant influence to tax compliance.

Keywords: Quality, Service Quality, Tax Compliance

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan indikator lima dimensi kualitas, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk melihat pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diambil dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 21. Sampel data berjumlah 109 buah. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Kota Surakarta. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible*, *assurance*, dan *empathy* masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan indikator *reliability* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kualitas, kualitas pelayanan, kepatuhan, pajak