

ABTSRAK

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Solok Dengan Menggunakan Analisis Regresi Logistik.

Oleh: Uly Purwita Sari, 2009 – 96982.

Pajak merupakan sektor penting karena merupakan salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan disetiap wilayah. Oleh karena itu untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal tergantung kepada petugas perpajakan yang mampu dan handal dalam melaksanakan tugasnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal adalah dengan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivevees*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah bentuk model regresi logistik yang dapat menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di kantor Pelayanan Pajak Kota Solok. Apa saja faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Kota Solok. Penelitian ini adalah penelitian terapan menggunakan analisis regresi logistik. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak di KPP Kota Solok. Sampel penelitian ini berjumlah sebanyak 50 wajib pajak menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak, sedangkan variabel bebasnya bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Solok dengan model : $\pi(x) = \frac{e^{-16.456 + 3.947(X_2) + 5.263(X_4)}}{1 + e^{-16.456 + 3.947(X_2) + 5.263(X_4)}}$ Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak di Kota Solok adalah kehandalan dan jaminan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi wajib pajak tidak puas terhadap pelayanan pajak adalah bukti langsung, ketanggapan dan empati.