

## ABSTRAK

### **Purwi Hardianti, 71170312130, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Pegawai Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, pengaruh keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu berjumlah 176 orang pegawai dan yang dijadikan sampel sebanyak 64 orang responden dari jumlah populasi.

Data diperoleh melalui data instansi, data perpustakaan dan literatur-literatur. Teknik pengambilan data penulis lakukan melalui wawancara (*interview*) dan studi dokumen. Teknik analisis data penulis lakukan melalui metode analisis deskriptif dan metode analisis korelasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, karena berdasarkan analisis data diperoleh bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$ -tabel.pada derajat signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, dimana berdasarkan analisis data diperoleh bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$ -tabel pada derajat signifikansi 95%. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan keterampilan pegawai terhadap kepuasan wajib pajak, hal ini juga berdasarkan analisis data diperoleh bahwa  $F$  hitung  $>$   $F$ -tabel pada derajat signifikansi 95% .

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keterampilan, Kepuasan Wajib Pajak.**

## **ABSTRACT**

**Purwi Hardianti, 71170312130, The Influence of Service Quality and Employee Skills on Taxpayer Satisfaction on Employees of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra.**

*Province The formulation of the problem in this thesis is how the influence of service quality on taxpayer satisfaction at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province, the effect of employee skills on taxpayer satisfaction at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province, the influence of service quality and employee skills on taxpayer satisfaction at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and employee skills on taxpayer satisfaction at the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province.*

*The population in this study were all employees of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province, totaling 176 employees and 64 respondents from the total population as samples.*

*Data obtained through agency data, library data and literature. The writer used the data collection technique through interviews and document studies. The data analysis technique was done by the writer through descriptive analysis method and correlation analysis method.*

*Based on the results of the study, it is known that there is a significant influence between service quality on taxpayer satisfaction, because based on the data analysis, it is found that  $t_{count} > t_{table}$  at the 95% degree of significance. There is a significant influence between service quality on taxpayer satisfaction, where based on data analysis it is found that  $t_{count} > t_{table}$  at a significance level of 95%. There is a significant influence between service quality and employee skills on taxpayer satisfaction, this is also based on data analysis, it is found that  $F_{count} > F_{table}$  at the 95% degree of significance. Keywords: Service Quality, Skills, Taxpayer Satisfaction.*