

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang saat itu juga berada di lokasi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuisisioner. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa jawaban dari kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian adalah metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 21.

Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, taxpayers' sanction, and tax knowledge on vehicle taxpayers' compliance. Moreover, the sample was 100 respondents of vehicle taxpayers' compliance who were at Samsat Office, North of Surabaya. Furthermore, the research was quantitative research. Additionally, the data collection technique used an accidental sampling technique.

The Instrument in data collection technique used questionnaires. While, the data were primary, in the form of respondent's responses through the questionnaires which were distributed to them. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 21.

The research result concluded that service quality had an insignificant effect on vehicles taxpayers' compliance at Samsat Office, North of Surabaya. Likewise, taxpayers' sanction had an insignificant effect on vehicles taxpayers' compliances at Samsat Office, North of Surabaya. On the other hand, tax knowledge had a significant effect on vehicles taxpayers' compliance at Samsat Office, North of Surabaya.

Keywords: services quality, taxpayers' santion, tax knowledge, taxpayers' complience