

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji dampak kualitas layanan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang digunakan untuk memenuhi tujuan penelitian selain tinjauan pustaka. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan sampel sebanyak 96 responden. Data dikumpulkan dengan kuesioner menggunakan skala Likert. Data dianalisis menggunakan analisis model persamaan struktural yang berbasis varian yang dikenal dengan analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak; 2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan; 3) kualitas layanan belum mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara langsung; 4) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak; 5) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung; 6) kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 7) kepuasan wajib pajak berperan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak; 8) kepuasan wajib pajak berperan dalam memediasi pengaruh kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini memberikan saran dan masukan kepada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar terkait upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

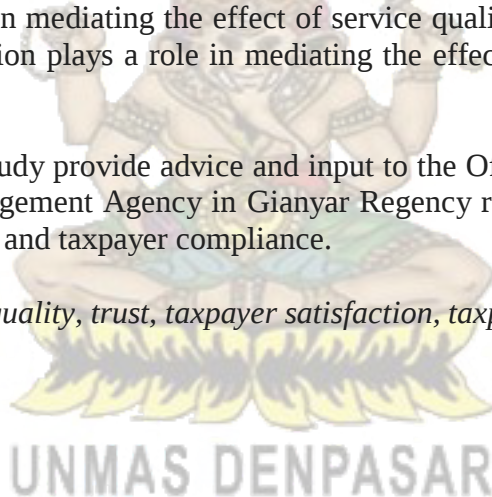
Kata Kunci : *kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and test the impact of service quality to build taxpayer trust and satisfaction on increasing taxpayer compliance in Gianyar Regency. This study uses quantitative methods that are used to meet research objectives in addition to literature review. The population of this study is the rural and urban land and building tax taxpayer with a sample of 96 respondents. Data were collected using a questionnaire using a Likert scale. Data were analyzed using an analysis of variance-based structural equation models known as Partial Least Square (PLS) analysis. the results of this study indicate that: 1) service quality has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction; 2) service quality has a positive and significant effect on trust; 3) service quality has not been able to directly influence taxpayer compliance; 4) trust has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction; 5) trust has a positive and significant effect on taxpayer compliance directly; 6) taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on taxpayer compliance; 7) taxpayer satisfaction plays a role in mediating the effect of service quality on taxpayer compliance; 8) taxpayer satisfaction plays a role in mediating the effect of trust on taxpayer compliance.

The results of this study provide advice and input to the Office of the Regional Financial and Asset Management Agency in Gianyar Regency regarding efforts to improve taxpayer satisfaction and taxpayer compliance.

Keywords : *service quality, trust, taxpayer satisfaction, taxpayer compliance.*



UNMAS DENPASAR