

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kendal. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dan kriteria sampel yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kendal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda pada aplikasi *IBM SPSS for windows v25*.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat; (2) pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berarti bahwa semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan menciptakan peningkatan kepatuhan wajib pajak; (3) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin tegas sanksi yang diberikan maka akan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak; (4) pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berarti semakin tinggi pendapatan yang diperoleh maka akan memberikan pengaruh yang tinggi pula terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, pendapatan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

SUMMARY

This study is aims to determine the effect of service quality, tax knowledge, tax sanctions, and income on motor vehicle taxpayers compliance in Samsat Kendal. The sampling method used was non-probability sampling with convenience sampling technique and the sample criteria are motor vehicle taxpayers registered at Samsat Kendal office. The research sample amounted to 100 respondents. The method of data collection is done by a questionnaires and the data analysis used is Multiple Linear Regression Analysis on IBM SPSS for windows v25 application program.

Based on the results of this study indicate that: (1) service quality has a positive effect on taxpayer compliance, which means that if the quality of service is good, taxpayer compliance will increase; (2) taxation knowledge has a positive effect on taxpayer compliance, meaning that the better taxation knowledge possessed by taxpayers, it will create an increase in taxpayer compliance; (3) tax sanctions have a positive effect on taxpayer compliance, meaning that the more stringent the sanctions are given, the taxpayer compliance will be higher; (4) income has a positive effect on taxpayer compliance, meaning the higher the income earned, the effect on taxpayer compliance will be higher.

Keywords: service quality, taxation knowledge, tax sanctions, income, motor vehicle taxpayer compliance.

