

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI PROGRAM E-SAMSAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi Kasus di SAMSAT Kota Bandar Lampung)

Oleh

Ramma Priyo Purbiantoro

NPM 19755031

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Informasi Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di SAMSAT Kota Bandar Lampung). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* diperoleh sebanyak 32 responden. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini yaitu data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda menggunakan *software* SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Variabel kualitas informasi secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Variabel kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan kualitas informasi secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung.