

## ABSTRAK

**MEGA SELVIA, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pajak Online Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Maros. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pembimbing I Amran dan Pembimbing II Asriani Hasan.**

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak *online* terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini besarnya sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan jumlah besarnya populasi. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Berdasarkan dari hasil penelitian ini dengan menggunakan aplikasi statistik Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 25 dengan hasil sebesar 0,021 kurang dari 0,05 dan nilai *t hitung* 2,355 lebih dari 1,984 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penggunaan aplikasi pajak online berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

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



## ABSTRACT

**MEGA Selvia, 2023. *The Effect of Service Quality on the Use of Online Tax Applications on the Satisfaction of Individual Taxpayers at KPP Pratama Maros. Thesis. Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Main Supervisor Amran and Co-Supervisor Asriani Hasan.***

*This research is a quantitative research that aims to find out how the influence of service quality using online tax applications on individual taxpayer satisfaction. In this study, the size of the sample taken was 100 respondents which is the total population size. The type of data used in this study is a type of quantitative and the data source used is primary data with data collection techniques carried out using questionnaires. Data analysis used in this research is simple linear regression. Based on the results of this study using the statistical application Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 25, with a result of 0,021 less than 0,05 and at-count value of 2,355 more than 1,984 indicating that the quality of service using online tax applications has a positive effect on individual taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Taxpayer Satisfaction*

