**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD) KOTA YOGYAKARTA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas kepuasan wajib pajak daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta. Objek dalam analisis ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak daerah, dan subjek analisis ini adalah wajib pajak daerah pada BPKAD Kota Yogyakarta , dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket. Uji validitas menggunakan R tabel, Uji Reliabilitas menggunakan rumus alpha dan Uji Multikolinieritas menggunakan VIF dan Tolerance. Pengujian hipotesis yang digunakan adalah dengan teknik Uji T, Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R2). Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan 80% kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak daerah dan 20% tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan wajib pajak daerah pada BKPAD Kota Yogyakarta. Kualitas pelayanan yang paling besar mempengaruhi kepuasan pajak daerah dalam pelayanan yaitu variabel bukti fisik sedangkan yang paling kecil mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam pelayanan variabel empati.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak daerah.

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON REGIONAL TAX SATISFACTION IN REGIONAL FINANCE AND ASSET MANAGEMENT AGENCY (BPKAD) YOGYAKARTA**

This study aims to determine and analyze whether there is an influence of service quality on the quality of local taxpayer satisfaction in the Regional Finance and Asset Management Agency (BPKAD) of Yogyakarta City. The object in this analysis is the effect of service quality on the satisfaction of regional taxpayers, and the subject of this analysis is the local taxpayer at the BPKAD of Yogyakarta City, with a sample of 60 people. Data collection techniques used are questionnaires. Validity test uses R table, Reliability Test uses alpha formula and Multicollinearity Test uses VIF and Tolerance. Testing the hypothesis used is by T Test technique, Multiple Linear Regression, F Test, and Determination Coefficient Test (R2). Based on the results of the analysis it can be concluded that 80% of service quality influences and significantly affects the satisfaction of local taxpayers and 20% has no effect and is not significant on the satisfaction of local taxpayers in the BPKAD of Yogyakarta City. The highest quality of service which affects local tax satisfaction in service is the physical evidence variable while the smallest is the empathy variable.

**Keywords:** service quality, local taxpayer satisfaction.