

ABSTRAK

Fajar Purnama, NIM 1228010069, 2026. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Bandung II Kawalayaan Bapenda Provinsi Jawa Barat”.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di P3DW Bandung II Kawalayaan, kualitas layanan perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di P3DW Bandung II Kawalayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun secara simultan pada pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di P3DW Bandung II Kawalayaan.

Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Cochran. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan General Linear Model (GLM) dengan Robust Standard Errors (HC3).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial hanya dimensi *empathy* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai R Square sebesar 0,859, yang berarti bahwa 85,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan 14,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Masyarakat, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Fajar Purnama, Student ID 1228010069, 2026. "The Influence of Service Quality on Public Satisfaction with Motor Vehicle Tax Services at the Regional Revenue Management Center (P3DW) Bandung City II Kawalayaan, Regional Revenue Agency of West Java Province."

Quality public services are an important factor in achieving public satisfaction as service users. In the provision of Motor Vehicle Tax services at P3DW Bandung II Kawalayaan, service quality needs to be continuously improved to meet public expectations and increase trust in public service providers. Therefore, this study was conducted to determine the influence of service quality on public satisfaction with Motor Vehicle Tax services at P3DW Bandung II Kawalayaan.

This study aims to determine and analyze the influence of the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on public satisfaction, both partially and simultaneously, with Motor Vehicle Tax services at P3DW Bandung II Kawalayaan.

This study employs the SERVQUAL theory proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990), which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research hypothesis states that the dimensions of service quality, both partially and simultaneously, have an influence on public satisfaction.

The research method used is a quantitative method with an associative approach. The sampling technique used was accidental sampling, with a sample of 96 respondents determined using Cochran's formula. Data were collected through questionnaires. The data were analyzed using the General Linear Model (GLM) with Robust Standard Errors (HC3).

The results show that, partially, only the empathy dimension has a positive and significant effect on public satisfaction, while the tangibles, reliability, responsiveness, and assurance dimensions do not have a significant effect. Simultaneously, service quality has a significant effect on public satisfaction, with an R Square value of 0.859, indicating that 85.9% of the variation in public satisfaction can be explained by service quality, while the remaining 14.1% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Public Satisfaction, Motor Vehicle Tax.