

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana Kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cicadas. Variabel yang diteliti terdiri dari 2 variabel yaitu: remunerasi dan motivasi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pegawai pajak KPP Pratama Bandung Cicadas, dengan jumlah sampel sebanyak 41 responden. Teknik penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS 20.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Remunerasi berpengaruh Positif terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak), dan motivasi terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak) berpengaruh positif. Secara simultan, Remunerasi dan Motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak) di KPP Pratama Bandung Cicadas. Dengan pengaruh sebesar 20,1% dan sisanya 79,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: remunerasi, motivasi, kualitas pelayanan pajak (persepsi pegawai pajak)