

## **BAB 5**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka simpulan penelitian ini adalah:

1. Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dapat diterima. Hal ini didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi uji F lebih kecil dari 0.05.
2. Berdasarkan hasil pembahasan, hipotesis yang dirumuskan dapat diterima. Hal ini didasarkan pada hasil pengujian analisis determinasi yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0.603$ . Hal ini berarti sumbangan variabel X (Kualitas Layanan) berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 60,3% dan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Berdasarkan uji parsial yang digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan Wajib Pajak, ternyata masing-masing variabel independen memiliki pengaruhnya masing-masing. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien regresi linier berganda. Keandalan

merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan Wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien regresi linier berganda sebesar 0,316 selanjutnya secara berturut-turut dari besar ke terkecil variabel ketanggapan hasil koefisien regresi linier berganda sebesar 0,276, variabel wujud dengan hasil koefisien regresi linier berganda sebesar 0,227, variabel jaminan dengan hasil koefisien regresi linier berganda sebesar 0,169, dan variabel empati dengan hasil koefisien regresi linier berganda sebesar 0,163.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan yang telah dilakukan, maka beberapa hal yang harus dilakukan oleh Samsat Keliling Kota Bandar Lampung antara lain:

1. Sebaiknya Samsat Keliling Kota Bandar Lampung mempertahankan Kualitas Layanan yang menjadi keunggulan dari Samsat Keliling ini yaitu kualitas layanan berupa Keandalan. Hal ini karena hal yang selama ini sudah dilakukan oleh Samsat keliling berupa hadir tepat waktu, pelayanan dengan benar, selalu berada di tempat, tidak salah dalam menghitung biaya pajak, selalu menjawab pertanyaan dari Wajib Pajak diapresiasi baik oleh Wajib Pajak. Hal ini perlu dipertahankan sebagai keunggulan dari Samsat Keliling dalam memberikan kepuasan pelayanan pada Wajib Pajak.

2. Sebaiknya Samsat Keliling Kota Bandar Lampung lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan berupa Empati. Terutama dalam hal penampilan karyawan Samsat Keliling. Hal ini karena Wajib Pajak menilai penampilan selama melayani pembayaran pajak masih perlu ditingkatkan. Hal yang bisa dilakukan misalnya memakai pakaian rapi, memakai parfum, dan bersikap ramah kepada Wajib Pajak.