

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut, yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) secara simultan terhadap variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak (Y).
2. Terdapat pengaruh variabel keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) secara parsial terhadap variabel tingkat kepuasan Wajib Pajak (Y). Variabel keandalan (X1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak, sedangkan variabel daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak (Y).
3. Variabel jaminan (X3) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan Wajib Pajak (Y) dibandingkan dengan variabel lainnya.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut, yaitu:

1. Saran untuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batu sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang baru terbentuk pada tahun 2007, KPP Pratama Batu tergolong mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak (Y). Hanya pada variabel keandalan (X1) yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak (Y). Hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan bagi KPP Pratama Batu untuk semakin meningkatkan pelayanannya terutama pada variabel keandalan yang pengaruhnya kurang signifikan. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk KPP Pratama Batu adalah segera melakukan evaluasi pada variabel keandalan agar dapat mencari tahu kendala yang dimiliki yang menyebabkan kecepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan masih belum signifikan pengaruhnya pada kepuasan Wajib Pajak.
2. Bagi para akademisi, peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Hasil variabel keandalan (X1) yang tidak signifikan ini membuat peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan variabel keandalan pada kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu kurang maksimal. Dengan adanya penelitian tersebut diharapkan pelayanan prima bisa maksimal dilakukan sehingga berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.