

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai analisis uji Kendall tau-b dan regresi ordinal variabel Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*) terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan pelayanan (*Reliability*) berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Samsat Purwokerto. Semakin baik Keandalan (*Reliability*) pelayanan Samsat Purwokerto, tidak secara signifikan menambah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto.
2. Daya tanggap pegawai (*Responsiveness*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto. Semakin baik daya tanggap pegawai dalam melayani wajib pajak di layanan Samsat Purwokerto, maka secara signifikan menambah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto.
3. Jaminan pelayanan (*Assurance*) berpengaruh negatif tetapi signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto. Semakin baik Jaminan pelayanan (*Assurance*) yang jelas dalam melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto,

tidak secara signifikan menambah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto.

4. Empati (*Empathy*) pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto. Semakin baik Empati (*Empathy*) pegawai dalam melayani Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di pelayanan Samsat Purwokerto, maka secara signifikan menambah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto.
5. Bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto. Semakin mendukung Bukti fisik (*Tangible*) pelayanan Samsat Purwokerto, maka secara signifikan menambah Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto.
6. Ada hubungan yang positif dan signifikan secara bersama-sama antara variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Purwokerto

B. Implikasi

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor belum sesuai dengan harapan. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *responsiveness*, *empaty* dan *tangible* terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto sedangkan variabel *reliability* dan *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto perlu diperhatikan agar dapat menciptakan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto yang maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Sesuai dengan keadaan di Samsat Purwokerto, adanya informasi kurang jelas yang diberikan kepada wajib pajak kendaraan bermotor sehingga disarankan supaya pegawai lebih komunikatif agar tidak terjadi *miss* dalam komunikasi.
2. Pembayaran transaksi di Samsat Purwokerto menggunakan sistem tunai sehingga wajib pajak kendaraan bermotor masih ragu dengan keamanan dalam bertransaksi di Samsat Purwokerto, sebaiknya pelayanan pajak Samsat Purwokerto kepada pelanggan harus lebih membuat pelanggan merasa aman dan terjamin saat bertransaksi melalui pembayaran debit atau online.

3. Meskipun pelayanan di Samsat Purwokerto termasuk pelayanan yang cepat, seharusnya pelayanan di Samsat Purwokerto tetap memperhatikan keramahan para pegawai di Samsat Purwokerto agar kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto tidak menurun, sehingga disarankan pelayanan pajak Samsat Purwokerto harus lebih memperhatikan empati pelayanan dengan cara melatih pegawai agar lebih humanis dan ramah serta sepenuh hati melayani karena dirasakan keramahan masih kurang.

