

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pengujian ini dilakukan menggunakan uji regresi berganda, berdasarkan data yang telah peneliti kumpulkan dan peneliti uji, penelitian ini menghasilkan sebuah temuan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.
2. *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.
4. *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.
5. *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan wajib pajak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai prosedur, namun masih memiliki keterbatasan pada penelitian yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan lima variabel independen yaitu *empathy*, *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* padahal masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak.
2. Responden penelitian ini dibatasi hanya 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Bekasi.
3. Penelitian ini menggunakan metode survey, dimana peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden dalam mengisi kuisioner, sehingga bisa saja responden melakukan pengisian secara asal-asalan dan memungkinkan perbedaan penafsiran saat mengisi kuisioner.

5.3 Saran

1. Kualitas pelayanan aparaturnya sebaiknya dipertahankan, karena dinilai dapat memberikan citra yang baik dan mampu memuaskan masyarakat dari segi pelayanan pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk masyarakat Bekasi yang memiliki kendaraan bermotor hendaknya mematuhi peraturan perpajakan kendaraan bermotor di Bekasi demi kebaikan dan kenyamanan pribadi.
3. Samsat Kota Bekasi hendaknya memulai membuat website yang digunakan untuk pelayanan dan pengaduan bagi masyarakat sehingga masyarakat tetap mendapatkan pelayanan pajak dan tidak menyulitkan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.