

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas mengenai simpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta beberapa saran bagi Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kota Depok.

#### 5.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis maka ditarik simpulan mengenai tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Depok yaitu :

- Pada dimensi *tangible* yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden sudah merasa puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok.
- Dimensi *reliability* yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok.
- Dimensi *responsiveness* yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok.
- Dimensi *assurance* yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok.
- Dimensi *emphaty* yang diukur dengan menggunakan lima indikator, sebagian besar responden merasa cukup puas atas pelayanan yang didapat dari SAMSAT Kota Depok.

2. Hasil analisis menunjukkan bahwa

- Pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap sikap kepuasan Wajib Pajak. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak adalah sebesar 10,3%, sedangkan sisanya sebesar 89,7% dijelaskan oleh faktor penyebab lainnya dari luar model regresi.

## 5.2 Saran

Setelah didapat simpulan dari keseluruhan skripsi ini maka selanjutnya peneliti akan mencoba untuk memberikan saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik di SAMSAT Kota Depok.

- Dalam meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Depok, dapat dilakukan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para petugas agar memberikan pelayanan prima kepada para Wajib Pajak.
- SAMSAT Kota Depok sebaiknya menggunakan nomor antrian kepada Wajib Pajak yang akan dilayani. Dari hasil pengamatan peneliti pada saat pembayaran banyak Wajib Pajak yang menunggu terlalu lama sebelum dilayani selain itu ada Wajib Pajak yang merasa datang lebih awal tetapi dilayani terakhir.