

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat atau wajib pajak kendaraan di SAMSAT Kota Gorontalo. Hasil koefisien regresi menunjukkan bahwa hipotesis penelitian terbukti dan diterima (H_0 ditolak dan H_a diterima), dengan kontribusi variabel kualitas pelayanan untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat atau memungkinkan untuk dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti

5.2 Saran

SAMSAT Kota Gorontalo serta instansi pelayanan publik lainnya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan mengenai strategi organisasi dengan mengembangkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat/wajib pajak dengan memberikan informasi tentang persyaratan pembayaran pajak melalui media atau spanduk-spanduk yang dipajang dipinggir jalan dan tidak memberatkan masyarakat/wajib pajak dalam pengurusan pajak. Dan lebih meningkatkan fasilitas demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat/wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2003. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aditia dan Suhaji. 2014.)Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *jurnal kepuasan*
- Abdussamad. 2016. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Edisi 1 Cetakan 2 Yogyakarta: Deepublish November
- Bursan dan Chanerie. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *JMK*, Vol 10 No. 2, September.
- Endarwita. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat. *jurnal apresiasi ekonomi volime 1 nomor 3*
- Fahmi dan Yuniati. 2013. Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda Terhadap Citra Perusahaan PT AHM. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 12*
- Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi Ketiga Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Haryanto. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara. *Persepektif*, Vol. X. NO 2.
- Ilhamsyah. 2016.. Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Malang. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 8 No 1*
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 edisi 12 Jakarta , Salemba Empat

- Kotler dan Keller. 2013. Manajemen Pemasaran. Jilid 2 *Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat
- Maulana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal ekonomi Vol 7, No 2
- Nugroho. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelangan. Jurnal paradigma vol 12 nomor 2
- Prandita dan Iriani. 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store. Jurnal ilmu manajemen vol 1 nomor 2.
- Panjaitan dan Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen. Vol, 11. No 2
- Rangkuti. 2015. Riset Pemasaran. Cetakan 12, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Sentanu dan Setiawan. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.16.1
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitattif. Alfabeta. Bandung
- Supardi. 2006. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta . Rineka Cipta
- Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Sasongko. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 1, No 2.
- Sulistiyawat. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen Unud, Vol 4, No 8

Simon. 2016. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours dan Travel. Jurnal Manajemen, Vol 1, No 3

Tirtomulyo. 1999. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen Cetakan Pertama Rajawali Jakarta

Tjiptono. 2008. Manajemen Jasa. Yogyakarta Andi Offset