

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis seperti yang diuraikan pada bab empat, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Samsat Kota Gorontalo sebesar 85.5% dan sisanya sebesar 14.5% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel Kualitas Pelayanan (Y). Dalam hasil penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Samsat Kota Gorontalo ini sudah baik, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat Wajib Pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan dari kesimpulan di atas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kantor Samsat Kota Gorontalo diharapkan dapat meningkatkan lagi sistem tranparansi dalam hal administrasi dan teknis pelayanan pengurusan perpanjangan pajak kendaraan bermotor agar menciptakan pelayanan yang berkualitas seperti yang tertuang pada Visi Kantor Samsat Kota Gorontalo.
2. Kantor Samsat Kota Gorontalo perlu memperhatikan lagi mengenai aspek biaya pelayanan, karena masih ada masyarakat yang menambah biaya diluar

dari biaya pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini harus ditindaklanjuti agar tidak menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi pihak Samsat Kota Gorontalo.

3. Kantor Samsat Kota Gorontalo harus terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya demi terciptanya kepuasan masyarakat seperti halnya yang tertuang pada Motto Kantor Samsat Kota Gorontalo.