

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sebagaimana didasarkan dari data-data analisis penelitian yang dilakukan dengan judul kualitas pelayanan, pengalaman dan penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen pada KPP Pratama Jakarta Cilandak maka bisa ditarik kesimpulan, seperti berikut ini:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Mempunyai arti jika kualitas pelayanan di KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik, sehingga memberikan pengaruh peningkatan pada kepuasan wajib pajak.
2. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Mempunyai arti jika bahwa pengalaman di KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik, sehingga memberikan pengaruh peningkatan pada kepuasan wajib pajak.
3. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Mempunyai arti jika bahwa penanganan keluhan di KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik, sehingga memberikan pengaruh peningkatan pada kepuasan wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan dari adanya penelitian ini yang dilakukan dari pengujian yang dilakukan serta pembahasan dan kesimpulan yang ada, maka penulis mengemukakan beberapa saran kepada KPP Pratama Jakarta Cilandak terkait dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik karena dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak, namun KPP Pratama Jakarta Cilandak harus lebih fokus kepada peningkatan reliability (kehandalan) harus lebih jelas dalam pertanyaan pelanggan, sehingga hal ini diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak.

2. Pengalaman KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik karena dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak, namun KPP Pratama Jakarta Cilandak harus lebih fokus kepada Act customer experience yang berkaitan dengan gaya hidup/lifestyle, sebagaimana pelayanan kpp pratama cilandak harus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada kepuasan wajib pajak agar dapat memberikan kesan positif pada kepuasan wajib pajak sehingga hal ini diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak.
3. Penanganan KPP Pratama Jakarta Cilandak sudah baik karena dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan wajib pajak namun KPP Pratama Jakarta Cilandak harus lebih fokus kepada peningkatan kecepatan, sebagaimana dalam pelayanan pada wajib pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak harus meningkatkan kecepatan dalam penanganan keluhan wajib pajak dari konsumen wajib pajak guna memberikan peningkatan pada kepuasan wajib pajak.
4. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini bisa dijadikan sebagai jembatan untuk penelitian selanjutnya terkhusus pada dibidang kajian yang sama dan sebaiknya juga menambahkan variabel-variabel lainnya dari penelitian yang dipergunakan ini, sehingga menarik untuk bisa dibahas serta dapat menghasilkan sesuatu penelitian yang akurat dan efektif kedepannya.