

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian bertujuan mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Berdasarkan analisis masalah yang diajukan, pengujian hipotesis yang dilakukan dan hasil penelitian, beberapa kesimpulan dapat di ambil sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa penelitian kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), empati (X2), daya tanggap (X3), kehandalan (X4), jaminan (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara simultan.
2. Berdasarkan hasil penelitian variabel bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara parsial.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel empati (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara parsial.
4. Berdasarkan hasil penelitian variabel daya tanggap (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara parsial.

5. Berdasarkan hasil penelitian variabel kehandalan (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara parsial.
6. Berdasarkan hasil penelitian variabel jaminan (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara secara parsial.
7. Berdasarkan hasil penelitian variabel bukti fisik (X1) berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan wajib pajak (Y) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan bahwa dimensi bukti fisik (tangibles) merupakan faktor yang paling dominan, maka Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara disarankan untuk melakukan peningkatan yang menyeluruh pada aspek pelayanan. Dapat dilihat sebagai berikut:

a. Perhatian terhadap aspek empati juga perlu ditingkatkan.

Pegawai pajak hendaknya diberikan pelatihan interpersonal agar dapat berkomunikasi secara efektif dan empatik, khususnya kepada wajib pajak yang mungkin mengalami kesulitan atau

ketidak pahaman dalam proses administratif. Dengan adanya pendekatan yang lebih manusiawi, wajib pajak akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

- b. Aspek daya tanggap atau responsivitas juga menjadi hal yang sangat penting untuk ditingkatkan. Kantor dapat mengembangkan saluran komunikasi multi-platform yang aktif, seperti layanan bantuan berbasis media sosial, *live chat*, maupun nomor *hotline* dengan respons cepat. Kesiapan dan kecepatan pegawai dalam merespons pertanyaan maupun keluhan akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.
- c. Keandalan layanan juga perlu dijaga melalui pelaksanaan prosedur yang konsisten dan akurat. Pelatihan teknis yang berkelanjutan bagi pegawai dan pemanfaatan sistem digital yang minim kesalahan akan sangat membantu dalam menjaga kualitas layanan yang stabil. Konsistensi dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan akan memperkuat kepercayaan wajib pajak terhadap institusi pajak.
- d. Dalam hal jaminan, penting bagi KPP Pratama Malang Utara untuk menunjukkan profesionalisme dan keamanan dalam setiap interaksi layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui keterbukaan informasi mengenai perlindungan data, kepatuhan terhadap regulasi, dan etika pelayanan. Penampilan pegawai yang profesional, penggunaan identitas resmi, serta informasi

mengenai kualifikasi dan penghargaan institusi dapat memperkuat citra sebagai lembaga yang dapat dipercaya.

Dengan menerapkan seluruh rekomendasi di atas secara konsisten dan menyeluruh, diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dapat mencapai standar pelayanan publik yang lebih tinggi, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong kepatuhan pajak secara sukarela dalam jangka panjang.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar peneliti selanjutnya dapat memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan sampel yang lebih beragam, tidak hanya wajib pajaknya, tetapi juga kelompok petugas pajak ataupun karyawan lainnya, untuk melihat apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tetap konsisten di berbagai segmen. Metode penelitian juga dapat diperkaya dengan pendekatan kualitatif, seperti wawancara secara langsung dan mendalam atau analisis sentimen, untuk lebih memahami motivasi psikologis di balik respon pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian analisis faktor, dapat dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis jalur, dapat mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian ini, diharapkan di masa depan dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi peneliti selanjutnya dan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdiannur. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Didik Jogja. Jogja Flight Education Center Balikpapan.
- Ali, B.J. (2021). The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality. *Journal Of Marketing And Consumer Research*.
- Arianto. (2018). *Manajemen pemasaran: Pendekatan praktis*. Jakarta: Penerbit Referensi Nusantara.
- Apriliana, And Sukaris. "Jurnal Maneksi." *Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara*, Vol. Vol 11, No. 2, Desember 2022, 2022.
- Aria Mulyapradana, Et Al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Tempo Cabang Tegal." *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, Vol. Vol 3 No 1, 2020, Pp. 26-38. <https://doi.org/10.36778/Jesya.v3i1.115>.
- Bab Iv Hasil Penelitian Dan Pembahasan A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian*
Gambaran Umum Lokasi Penelitian Merupakan Gambaran,
https://repository.ub.ac.id/10572/1/Bab%20Iv%20.pdf?utm_source=chatgpt.com. Accessed 29 April 2025.
- Bayad Jamal Ali. "Hotel Service Quality: The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Hospitality." *International Journal Of Engineering, Business And Management (Ijebm)*, Vol. Vol-5, Issue-3, 2021, Pp. 14-28. <https://dx.doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>.
- Hartiny. (2020). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Genio Manado Hotels. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*.
- Irawan, Ivan, Et Al. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Iec, Medan*, Vol. Vol. 1 No. 3 (Juni 2022) 332-339, 2022.
- James Pérez-Morón. "Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty: A Case Study Of Starbucks In Malaysia." *International Journal Of Tourism And Hospitality In Asia Pasific (Ijthap)*, Vol. Vol. 5 No. 1, 2022, Pp. 62-74. <http://ejournal.aibpm.org/index.php/ijthap/index>.
- Kusumawardani, Berlian Hema, And Andhatu Achsa. "Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan." *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mie Gacoan Magelang*, Vol. Volume 3 Issue 1, 2023, Pp. 148 - 161.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Mulyapradana, A., & Aria, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*.
- Nabila Sri Astuti, And Liliana Dewi. "Analysis Of Service Quality And Tourism Destination Parts On Visitor Satisfaction At Taman Mini Indonesia Indah." *Tourism Research Journal*, Vol. Vol. 6 No. 1, 2022, Pp. 140-151. [Http://Trj.Stptrisakti.Ac.Id/Index.Php/Trj/Index](http://Trj.Stptrisakti.Ac.Id/Index.Php/Trj/Index).
- Nabila, R., & Liliana, S. (2022). Analysis Of Service Quality And Tourism Destination Parts On Visitor Satisfaction At Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Naibobe, Ricardian A.S. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Mengisi Dan Menyampaikan Spt Pph 21 Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Malang Utara)." 2023, [Http://103.164.117.216/Bitstream/Handle/071061/2917/Ricardian%20Aprianti%20S.%20Naibobe%20Pdf.Pdf?Sequence=2&Isallowed=y](http://103.164.117.216/Bitstream/Handle/071061/2917/Ricardian%20Aprianti%20S.%20Naibobe%20Pdf.Pdf?Sequence=2&Isallowed=y). Accessed Maret 2024.
- Nensi Lapotulo, Et Al. "The Influence Of Service Quality On Visitor Satisfaction At Tiban Global Night Market Shopping Tourism In Batam." *Jurnal Cahaya Mandalika(Jcm)*, 2024, Pp. 1736-1747.
- Nensi, R., Miratia, M., Haufi, H., & Eryd, E. (2024). The Influence Of Service Quality On Visitor Satisfaction At Tiban Global Night Market Shopping Tourism In Batam. *International Journal Of Service Management*.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang*, 2 December 2013, [Https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/77767-Id-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep.Pdf](https://Media.Neliti.Com/Media/Publications/77767-Id-Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-Kep.Pdf). Accessed 4 April 2025.
- Perez, J. (2022). Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty: A Case Study Of Starbucks In Malaysia. *Journal Of Business Studies*.
- Saputra, A., Suparno, B., & Sudarsa, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Suparno Saputra,S.E.,M.M, And Resty Yulistianis Sudarsa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, Vol. Volume 9, Nomor 2, 2021, Pp. 24-31.
- Syailla, Fauzia Nur. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Aksesoris Dawson Pada Pt Mitra Pelangi Tangerang Selatan*.
- Winarni, H., & Eko, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Yunita M. Sumual, Et Al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Otomoto Mantos." Vol. Vol. 2 No. 1, 2021, No. e-Issn. 2723-0112, 2021.

Zahra, Ajeng Shakila, Et Al. "Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis." *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Customer Experience Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen Nasmoco Siliwangi Semarang)*, Vol. Vol. 12, No. 2, 2023, 2023.