

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Surabaya Barat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuisisioner kepada responden yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang sesuai dengan kawasan Samsat Surabaya Barat. Sampel yang digunakan sebesar 100 responden yang terdiri dari atau sejumlah wajib pajak yang dipilih dari populasi wajib pajak kendaraan bermotor yang dalam wilayah sukomanunggal. Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah menggunakan *SPSS 17.0 for windows* melalui analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan WP kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang terhadap kepuasan para wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Suarabaya Barat.
2. Indikator untuk kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat memiliki Gap negatif, hal ini menunjukkan bahwa

kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Samsat masih belum sesuai dengan keinginan para wajib pajak kendaraan bermotor.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Mempertimbangkan kesimpulan dari hasil penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya adanya beberapa kelemahan dan keterbatasan yang masih harus diperbaiki dalam hal yaitu:

1. Peneliti tidak mendapatkan data responden dengan lengkap dikarenakan terdapat responden yang tidak mengisi identitas secara lengkap.
2. Peneliti hanya menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner, tidak disertai dengan pengumpulan data lain, misalnya observasi dan wawancara sehingga hasil dari penelitian ini bisa lebih akurat.

## **5.3 Saran**

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selain melalui kuesioner, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan cara kuesioner serta wawancara.
2. Pemerintah daerah perlu berbenah layaknya perusahaan agar mampu memberi pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan program yang telah dicanangkan pemerintah mengenai Pelayanan Prima.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John. W. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approach*. London : Sage Publication.
- Edwin, Mustofa dan Hardius Usman. (2007). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Penerbit FEUI
- Gaspersz, Vincent, (2003). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Handoko, Hani T. 1998, "Pengertian *Total Quality Management*". BPFY-Yogyakarta.
- Imam Ghozali. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- \_\_\_\_\_, (2011). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ivan Aries Setiawan dan Imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Perilaku "Konsep dan Kajian Empiris Perilaku Akuntan"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Jarrot Prianggono dan Dax E.S. Manupputy. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor Di Samsat Balikpapan*". *Jurnal Makna*, Volume 1, Nomor 1, Maret – Agustus 2010
- Kiky Rizky Novelia. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)". Skripsi Sarjana diterbitkan, Universitas Indonesia
- Kiswanto dan Muhammad Wahyuddin. 2007. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Sragen". *DAYA SAING*, 8 (2). pp. 15-24. ISSN 1411-3422
- Khoiru Rusydi . 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu*. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9/ nomor 31 Mei 2011 ISSN: 1693-5241.
- Kotler, Philip, (1994), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perancang-an, Implementasi, dan Pengendalian*, Alih Bahasa Anecha Anitawati Hermawan, Salemba Empat, Jakarta.

- \_\_\_\_\_, (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I dan Jilid II Edisi kesembilan, Penerbit Prehallindo, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H. (1994). *Product Plus : How Product+Service=Competitive Advantage*. New York : McGraw Hill
- Nursya'bani Purnama dan F.G. Sri Suratno. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua". *Sinergi*. 68-87
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L (1990), *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York.
- Parasuraman, (2000). *Measuring Customer Satisfaction*, Payne, Adrian, *The Essence of Services Marketing*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sellers, Patricia, (1989). *Getting Customer to Love You*, Fortune 13 Maret.
- Sugiyono, (1994), *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyono. (1987). *Akuntansi Manajemen " Konsep Dasar Akuntansi Manajemen dan Proses Perencanaan"*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2000). *Manajemen Jasa*, Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, (2002). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- William Lawrence Neuman, (2003). *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches*. Allyn and Bacon. USA.
- Yamit, Zulian, (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.
- Yunaini. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi* Vol. 2, No. 1, Maret 2010, 1-9 ISSN 2085-4277.
- Yoeti, Oka A. (2000). *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Zethaml, Valerie A. dan Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. The Mc Graw-Hill Company. New York.