

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju. Dari perumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang digunakan dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- 1) Hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) tidak secara serempak (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.
- 2) Hasil pengujian hipotesis kedua menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.
- 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.

- 4) Hasil pengujian hipotesis keempat menyatakan bahwa dimensi *assurance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.
- 5) Hasil pengujian hipotesis kelima menyatakan bahwa dimensi *empathy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.
- 6) Hasil pengujian hipotesis keenam menyatakan bahwa dimensi *tangibles* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak UMKM Batik Paguyuban Suka Maju.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kepuasan WP UMKM Batik, penulis menyarankan kepada KPP untuk meningkatkan pelayanan serta fasilitas-fasilitas yang ada di KPP dan kerapian karyawan sehingga memberikan kenyamanan untuk WP UMKM Batik dengan begitu KPP akan mendapatkan WP yang loyal serta akan WP akan taat membayar pajak apabila semua keinginan WP dapat dipenuhi oleh KPP.