

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

- Bahwa Variable pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan, dimana dapat kita lihat dari t hitung $>$ t table, t hitung $6,144 >$ t table $1,98$.
- Bahwa Variable motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan, dimana dapat kita lihat dari t hitung $>$ t table, T hitung $7,923 >$ t table $1,98$.
- Bahwa Variabel pengalaman kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, dimana dapat kita lihat dari f hitung $64,440 >$ f tabel $3,09$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diperoleh saran yaitu sebagai berikut :

- Karena pengalaman kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, maka dalam hal ini pegawai pajak perlu mempertahankan dan meningkatkan dalam pelayanannya supaya pelanggan tetap merasa puas terhadap kinerja dari pegawai pajak.
- Karena motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, maka dalam hal ini pegawai pajak perlu mempertahankan dan juga meningkatkan dalam pelayanannya, karena dengan demikian dapat menunjang naiknya posisi/jabatan dan gaji/tunjangan dari pegawai pajak.

- Karena pengalaman kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pajak, maka dalam hal ini pegawai pajak perlu mempertahankan dan juga meningkatkan dalam pelayanannya, sehingga dapat memberi kepuasan terhadap pelanggan.

