

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan survei penelitian ini membuktikan bahwa kualitas elayanan *Account Representative* termasuk dalam kategori “baik”;
2. Berdasarkan survei penelitian ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib ajak termasuk dalam kategori “baik”;
3. Berdasarkan survei penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan persentase pengaruh sebesar 42,1%, sedangkan sisanya sebesar 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Bandung, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Account Representative*, maka sebaiknya jumlah *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibeunying ditambah

2. Bagi peneliti selanjutnya, lebih baik mulai memikirkan faktor-faktor lain apa yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak selain kualitas pelayanan *Account Representative*.

