

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *E- Serqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan nilai signifikansi pada variabel *E-Servqual* sebesar 0.005 sedangkan  $t$  hitung sebesar 2.856. Maka dapat diketahui  $t$  hitung  $2.856 > t$  tabel 1.983 dan nilai signifikansi  $0.005 < 0.05$ . Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Serqual* dan *E- Satisfaction*.
2. *E- Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan hasil nilai signifikansi pada variabel *E- Serqual* sebesar 0.000 nilai  $t$  hitung pada variabel *E- Trust* sebesar 7.419 sedangkan  $t$  tabel 1.983. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *E- Trust* dengan *E- Satisfaction*, semakin tinggi nilai *E- Trust* maka semakin tinggi pula *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*.
3. *E- Satisfaction* dan *E- Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E- Satisfaction* pada pengguna aplikasi *E- Filing*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0,05$  dan  $F$  hitung sebesar  $89,914 > F$  tabel 3,090 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel *E-Serqual*

dan *E-Trust* secara simultan berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna Aplikasi *E-Filing*.

4. Berdasarkan hasil uji, variabel *E-Trust* memiliki tingkat signifikan paling tinggi yaitu 0,000 dibanding variabel *E-Satisfaction* dengan tingkat signifikan sebesar 0,005. Hal ini dikarenakan faktor kepercayaan menjadi faktor yang vital dalam sebuah pelayanan, ketika para wajib pajak merasa aman maka tidak akan ragu dalam menggunakan aplikasi *E-Filing*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pada Direktorat Jendral Pajak (DJP) agar selalu menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada para wajib pajak terutama pada pelayanan yang berbasis online. Hal ini dikarenakan bisa menjadi solusi alternative bagi para wajib pajak dalam melakukan kewajibanya tanpa harus dating langsung di kantor pelayanan pajak.
2. Kantor pelayanan pajak yang ada agar bisa memberikan edukasi lebih kepada para wajib pajak terkait pelayanan pajak berbasis online sehingga bisa meningkatkan kemampuan, dan juga menumbuhkan keinginan bagi para wajib pajak yang lain dalam menggunakan aplikasi pelayanan pajak berbasis online.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mnegharapkan melakukan pengembangan model penelitian

dengan menggunakan indikator tambahan dari variabel yang diteliti dan juga menggunakan variabel-variabel lain diluar dari variabel dalam penelitian ini serta melihat dampak dari variabel kepuasan terhadap sikap loyal.

### 5.3 Limitasi

Limitasi atau keterbatasan dalam penelitian ini adalah pada proses penelitian yang dilakukan. Terlepas dari metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuisioner online yang memberikan keleluasaan dalam melakukan penelitian tanpa harus turun lapangan dan mencari wajib pajak yang menggunakan aplikasi *E-Filing*, peneliti tidak mendapatkan data yang lebih mendalam terkait jawaban dan juga respon dari para wajib pajak. Sehingga untuk penelitian berikutnya yang terkait dengan penelitian ini agar ada wawancara secara langsung dengan para responden sehingga bisa memberikan jawaban yang lebih mengerucut dari hasil yang ingin dicapai.

