

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan diuji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.
2. Terdapat pengaruh hubungan klien secara positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan klien secara bersama-sama signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan.

5.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan hubungan terhadap klien pada Kantor Konsultan Pajak Edy Santo, A Siang & Rekan dengan cara meningkatkan rekan tenaga kerja agar dapat tercapainya kepuasan klien.
2. Dalam penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada variabel kualitas pelayanan dan variabel hubungan klien berpengaruh terhadap variabel kepuasan klien. Sedangkan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan klien yang berapa besar pengaruhnya belum diungkap dalam penelitian ini, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.