

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.
3. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.
4. Variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-Faktur* pada KP2KP Sungailiat.
5. Besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,554. Hal ini menunjukkan 55,4% kepuasan pengguna sistem *e-Faktur* di KP2KP Sungailiat dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem, sedangkan 44,6 % sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak sulit ditemukan dan sulit untuk melakukan pengisian kuesioner.
2. Karena keterbatasan peneliti, maka penelitian ini hanya terpusat pada pengguna *e-Faktur* di wilayah Sungailiat dengan jumlah responden yang sedikit, sehingga tidak bisa digeneralisasi untuk wilayah lain.
3. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti hanya sebatas kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem dan kepuasan pengguna *e-Faktur*.

## 5.3 Saran

berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan serta pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambah variabel-variabel lain sebagai prediktor Kepuasan Pengguna *e-Faktur* yang sekiranya dapat memberikan kontribusi lebih pada hasil penelitian.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan bisa memperluas cakupan wilayah objek penelitian dan sampel penelitian yang lebih banyak sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih pasti mengenai kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Faktur*.