

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengertian kualitas pelayanan menurut perspektif Islam, yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.
2. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*) dan harapan (*Expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.
3. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa akuntansi terhadap kepuasan klien pada Kantor Jasa Akuntansi (KJA) antara lain:
 - a. Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien secara simultan, namun tidak secara parsial.
 - b. Keandalan (*Reliability*) secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien secara simultan namun tidak secara parsial.
- d. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien baik secara simultan maupun parsial.
- e. Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien secara simultan namun tidak persial.

B. Saran

1. Bagi Pelanggan (klien) KJA, penelitian ini dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan.
2. Bagi Kantor Jasa Akuntansi (KJA) Jeni Wardi, untuk aspek yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu assurance terhadap kepuasan klien, maka diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan klien. Penelitian ini hanya menggunakan metode survei yang memiliki kelemahan dan berpotensi biasa.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.