

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan PT. Lamuda Pratama Teknologi terhadap kepuasan konsumen, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lamuda Pratama Teknologi sudah baik.

Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner tentang tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan PT. Lamuda Pratama Teknologi, yang disebarkan pada 80 orang responden PT. Lamuda Pratama Teknologi, dimana sebagian besar responden mengatakan baik. Selain itu dapat dilihat pula dari hasil pengisian kuesioner mengenai kepuasan konsumen yang sebagian besar mengatakan memuaskan. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar para konsumen PT. Lamuda Pratama Teknologi merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Lamuda Pratama Teknologi.

2. Berdasarkan karakteristik responden :

Profil responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah pria (55 %), berusia 31 sampai dengan 40 tahun (48,75 %), berpendidikan sarjana (55%), bekerja sebagai pegawai swasta (38,75 %), mempunyai pendapatan sekitar lebih besar dari Rp. 1 juta – 2 juta per bulan (41,25 %), bertempat tinggal di wilayah Bandung Barat (47,5%), dan seluruh responden mengaku telah merasakan pelayanan PT. Lamuda Pratama Teknologi (100 %).

3. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan PT. Lamuda Pratama Teknologi pada umumnya mengatakan baik, yaitu :
- 53, 75 % mengenai kelengkapan, kecanggihan, dan keotomatisasian peralatan PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 65 % mengenai kebersihan lahan parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 77, 5 % mengenai kondisi lahan parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 57, 5 % mengenai susunan *ploting* (penataan kendaraan) PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 52, 5 % mengenai kejelasan rambu – rambu yang dipasang.
 - 41, 25 % mengenai penerangan *basement* parkir.
 - 73, 75 % mengenai kecakapan juru parkir dalam memarkirkan kendaraan.
 - 53, 75 % mengenai kecepatan pelayanan operator pos di pintu masuk dan pintu keluar.
 - 65 % mengenai sistem komputerisasi PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 76, 25 % mengenai disiplin petugas parkir.
 - 92, 5 % mengenai kepedulian juru parkir terhadap pengunjung jika terjadi masalah (spt : kehilangan kartu parkir).
 - 66, 25 % mengenai kesiap-siagaan dan ketanggapan juru parkir dalam melayani dan membantu kesulitan pengunjung dalam memarkirkan kendaraannya.
 - 81, 25 % mengenai kepedulian juru parkir terhadap pengunjung dalam situasi – situasi mendadak (spt : hujan).
 - 38, 75 % mengenai kecukupan jumlah juru parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.

- 77, 5 % mengenai keamanan kendaraan pengunjung.
 - 85 % mengenai respon juru parkir dalam menanggapi keluhan – keluhan pengunjung.
 - 62, 5 % mengenai keramahan juru parkir terhadap pengunjung.
 - 58, 75 % mengenai keramahan operator pos terhadap pengunjung.
 - 57, 5 % mengenai kesopanan juru parkir terhadap pengunjung.
 - 68, 75 % mengenai kesopanan operator pos terhadap pengunjung.
 - 97, 5 % mengenai keekonomisan tarif parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
4. Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lamuda Pratama Teknologi pada umumnya mengatakan memuaskan, yaitu :
- 53, 75 % mengenai kelengkapan, kecanggihan, dan keotomatisasian peralatan PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 65 % mengenai kebersihan lahan parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 77, 5 % mengenai kondisi lahan parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 57, 5 % mengenai susunan *ploting* (penataan kendaraan) PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 52, 5 % mengenai kejelasan rambu – rambu yang dipasang.
 - 41, 25 % mengenai penerangan *basement* parkir.
 - 73, 75 % mengenai kecakapan juru parkir dalam memarkirkan kendaraan.
 - 53, 75 % mengenai kecepatan pelayanan operator pos di pintu masuk dan pintu keluar.
 - 65 % mengenai sistem komputerisasi PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 76, 25 % mengenai disiplin petugas parkir.

- 92, 5 % mengenai kepedulian juru parkir terhadap pengunjung jika terjadi masalah (spt : kehilangan kartu parkir).
 - 66, 25 % mengenai kesiap-siagaan dan ketanggapan juru parkir dalam melayani dan membantu kesulitan pengunjung dalam memarkirkan kendaraannya.
 - 81, 25 % mengenai kepedulian juru parkir terhadap pengunjung dalam situasi – situasi mendadak (spt : hujan).
 - 38, 75 % mengenai kecukupan jumlah juru parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
 - 77, 5 % mengenai keamanan kendaraan pengunjung.
 - 85 % mengenai respon juru parkir dalam menanggapi keluhan – keluhan pengunjung.
 - 62, 5 % mengenai keramahan juru parkir terhadap pengunjung.
 - 58, 75 % mengenai keramahan operator pos terhadap pengunjung.
 - 57, 5 % mengenai kesopanan juru parkir terhadap pengunjung.
 - 68, 75 % mengenai kesopanan operator pos terhadap pengunjung.
 - 97, 5 % mengenai keekonomisan tarif parkir PT. Lamuda Pratama Teknologi.
5. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi Chi Kuadrat, diperoleh nilai korelasi (C) sebesar 0, 995, ini berarti bahwa hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lamuda Pratama Teknologi) dan variabel Y (kepuasan konsumen) adalah sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan, positif, dan searah. Dengan demikian apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Lamuda Pratama

Teknologi ditingkatkan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

Selanjutnya, dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus Chi Kuadrat diperoleh nilai $\chi^2_{hitung} 7710,01 > \chi^2_{alpha} 110,3570981$, dengan demikian hipotesis H_0 ditolak, artinya ada / terdapat pengaruh antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan pada jasa perparkiran PT. Lamuda Pratama Teknologi.

Selain itu, melalui perhitungan koefisien determinasi, diperoleh pula bahwa besar kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh umur adalah sebesar 99,0025 %, dan sisanya sebesar 0,9975 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. PT. Lamuda Pratama Teknologi harus tetap terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumennya agar dapat terus mempertahankan pelanggan lama, dan bahkan mendatangkan pelanggan baru.
2. PT. Lamuda Pratama Teknologi perlu mengadakan survei secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan telah memenuhi harapan pelanggannya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan kotak kritik dan saran agar para konsumennya

dapat memberikan kritik dan saran yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan di masa mendatang.

3. PT. Lamuda Pratama Teknologi perlu memberikan pelatihan dan pengarahan kepada para karyawannya secara berkesinambungan untuk memperbaiki kekurangan – kekurangan yang terdapat pada setiap pelayanan yang dirasakan pelanggan masih kurang baik atau kurang memuaskan.
4. Mengingat bahwa persaingan yang ada dalam bidang perparkiran kian hari semakin ketat, maka PT. Lamuda Pratama Teknologi harus terus berusaha untuk dapat menangkap peluang – peluang yang ada yang dapat membuat perusahaan menang dari para pesaingnya.
5. PT. Lamuda Pratama Teknologi harus secara terus – menerus dan berkesinambungan memantau perkembangan yang terjadi dalam masyarakat, agar dapat bersikap pro-aktif dalam mengantisipasi kedinamisan tuntutan konsumen akan jasa perparkiran.