

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar jawaban responden untuk variabel kualitas layanan berada di taraf “setuju”, yang menggambarkan bahwa mereka telah merasakan kualitas pelayanan yang disediakan pengelola penyedia jasa parkir dalam kunjungannya di Centre Park Universitas Kristen Maranatha.
2. Sebagian besar jawaban responden untuk variabel kepuasan konsumen berada di taraf “setuju”, yang menggambarkan bahwa mereka merasa puas dalam kunjungannya di Centre Park Universitas Kristen Maranatha.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial dan simultan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada para konsumen Centre Park Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Peneliti menemukan bahwa 66.2% *customer satisfaction* mahasiswa pengguna Centre Park di Universitas Kristen Maranatha dipengaruhi oleh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.
5. Variabel *Empathy* memiliki pengaruh yang paling besar dibanding variabel lain.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan hanya pada mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang menggunakan jasa perparkiran Centre Park yang ada di Universitas Kristen Maranatha Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 213 responden yang dianggap masih kurang untuk mewakili seluruh jumlah populasi yang ada sehingga memungkinkan ada beberapa aspek dari masing-masing variabel yang belum terukur.

5.3. Saran

Untuk itu, peneliti dapat membuat saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan kepada pengelola Centre Park Universitas Kristen Maranatha Bandung, untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan, yang saat ini dirasa oleh konsumen sudah mencukupi (ditandai dari banyaknya jawaban setuju) dari jawaban. Untuk itu, perusahaan dapat terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di waktu-waktu yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan.
2. Peneliti menyarankan kepada pengelola penyedia jasa perparkiran, untuk dapat meningkatkan variabel *empathy*, yang merupakan variabel kualitas layanan dengan pengaruh yang paling besar, dengan cara meningkatkan kepedulian yang dimiliki karyawan Centre Park terhadap kebutuhan para responden yakni mahasiswa, sehingga dapat mendorong meningkatnya kualitas pelayanan di waktu-waktu yang akan datang, dengan harapan dapat mendorong kepuasan konsumen yang semakin besar.

3. Peneliti menyarankan agenda penelitian yang akan dilaksanakan mendatang adalah berdasarkan pada keterbatasan penelitian maka diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel agar hasilnya lebih akurat.

