

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data angket yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan parkir di pusat perbelanjaan Istana Plaza sudah cukup baik. Terbukti melalui hasil perhitungan nilai rata-rata elemen yang diuji, besar tingkat kepentingan rata-rata variabel hampir seluruhnya berada di atas angka 3. Tetapi masih ada beberapa kualitas pelayanan yang harus

ditingkatkan karena tingkat kepentingan variabelnya masih dibawah 3 dan itu menunjukkan masih kurang memuaskan.

2. Para pelanggan sudah merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan parkir di pusat perbelanjaan Istana Plaza, tetapi mereka menganggap kualitas pelayanan tersebut masih perlu ditingkatkan terutama dalam segi kemudahan parkir, kenyamanan dan tarif parkir yang menempati peringkat tiga terakhir dalam elemen pelayanan.

### **5.2.1 Saran**

Dari hasil penelitian ini dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Penelitian untuk kemajuan harus dilakukan secara rutin dan berkala sehingga dapat menutup kemungkinan terjadi penurunan kualitas parkir baik dalam pengoperasian maupun pelayanannya.
2. Dengan latar belakang pusat perbelanjaan besar di Kota Bandung, Istana Plaza harus dapat mengoptimalkan lahan parkir yang ada.
3. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut dan lebih teliti dengan karakteristik lainnya yang sesuai untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan sehingga pengoperasian parkir bisa maksimal.
4. Penyedia jasa parkir harus dapat lebih cermat lagi dalam melihat kebutuhan-kebutuhan para konsumennya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara saling berlomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik.