

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan pembahasan terhadap 5 variabel dimensi kualitas pelayanan jasa dan dimensi yang paling dominan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna lapangan parkir.

1. Variabel kualitas pelayanan jasa

Pada variabel Bukti Fisik/*Tangibles* (X1) mendapatkan skor rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 95,33%, variabel Keandalan/*Realibility* (X2) mendapatkan skor rata-rata interpretasi sebesar 97,21%, variabel Daya Tanggap/*Responsiveness* (X3) mendapatkan skor rata-rata interpretasi sebesar 92,29%, variabel Jaminan/*Assurance* (X4) mendapatkan skor rata-rata interpretasi sebesar 97,67%, variabel Empati/*Emphaty* (X5) mendapatkan skor rata-rata interpretasi sebesar 97,94% dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Sriwijaya kepada lima variabel kualitas pelayanan jasa tergolong sangat kuat.

2. Variabel yang paling dominan yang memberikan kepuasan

Variabel Empati/*Empathy* (X5) merupakan variabel yang paling dominan memberika kepuasan bagi pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya. Dapat dilihat dari jumlah keseluruhan kualitas pelayanan dari variabel Empati/*Empathy* (X5) sebesar 60,96% sedangkan hasil kepuasan pengguna sebesar 62,24% dan total tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 97,94%. Dengan demikian Politeknik Negeri Sriwijaya sudah memberikan kepuasan yang lumayan baik kepada pengguna dalam hal parkir dan Politeknik sebagai penyedia jasa harus dapat mempertahankan atau

meningkatkan kualitas pelayanannya agar pengguna dapat merasa aman serta nyaman berada di area parkir tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan jasa

Dari kelima variabel tersebut Politeknik sebagai penyedia jasa parkir harus mampu secara nyata menunjukkan kelebihan mereka mulai dari bentuk fisik, lokasi yang luas dan nyaman, penampilan pegawai, fasilitas parkir dan alat penunjang lainnya agar dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan jasanya sehingga pengguna lapangan parkir tersebut merasa puas atau tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa selain itu penyedia jasa parkir harus mampu meningkatkan kinerja. Kita dapat melihat Politeknik sudah sangat berusaha untuk memperbaiki kualitas pelayanannya sehingga pengguna mendapatkan kepuasan yang optimal dari pelayanan yang diberikan oleh Politeknik yang dalam hal ini sebagai penyedia jasa. Dengan kata lain, petugas harus bisa menciptakan dan dapat menjamin kenyamanan pengguna dalam melakukan aktivitas sehari-hari sehingga pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

2. Variabel yang paling dominan yang memberikan kepuasan pengguna

Saran yang dapat penulis berikan untuk variabel empati yaitu Politeknik diharapkan memiliki pengertian, dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang bisa membuat pengguna merasa nyaman serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.