

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengguna jasa parkir di Mall X Yogyakarta. Ketika kualitas pelayanan jasa parkir pada Mall X Yogyakarta semakin tinggi yakni bisa memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan konsumen maka konsumen merasa puas. Sebaliknya jika kualitas pelayanan jasa parkir pada Mall X Yogyakarta rendah yakni tidak bisa memenuhi harapan dan kebutuhan dari konsumen pengguna jasa parkir maka kepuasan konsumen juga rendah.

B. Saran

Saran yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah :

1. Bagi Pengelola Jasa

Bagi pengelola jasa tempat parkir di Mall X Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti contoh mempertahankan kesigapan petugas parkir dalam membantu konsumen dan lebih ramah dalam melayani dan menanggapi keluhan konsumen, sehingga dapat menunjang kepuasan konsumen secara optimal.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, akan lebih baik jika menggunakan data dengan periode yang lebih panjang dan lebih sesuai dengan kondisi pada tahun saat ini, sehingga data yang di gunakan lebih aktual serta disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan yang dapat menjadi penyebab tingginya tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa parkir di Mall X Yogyakarta .