

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Menggunakan sistem survei dengan 100 responden yang diambil secara acak pada pengguna parkir berlangganan di Kota Pasuruan. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan parkir berlangganan bisa dikatakan baik. Dari enam belas indikator kualitas pelayanan yang tersebar di tiga indikator yaitu *responsiveness*; *responsibility*; dan *accountability* dua belas sub-indikator menunjukkan nilai baik, tiga sub-indikator menunjukkan nilai sangat baik dan satu sub-indikator menunjukkan nilai sedang.

Berikut merupakan penilaian responden terhadap setiap indikator dan secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan.

1. Indikator *Responsiveness* mendapat nilai 73,1% atau masuk kedalam kategori baik.
2. Indikator *Responsibility* mendapat nilai 75,4 atau masuk kedalam kategori baik.
3. Indikator *Accountability* mendapat nilai 75,5 atau masuk kedalam kategori baik
4. Jika diambil secara keseluruhan kualitas pelayanan parkir berlangganan di Kota Pasuruan mendapat nilai 74,6% atau termasuk kedalam kategori baik dalam tabel interpretasi skor. Maka dari itu dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara sudah cukup baik. Namun masih ada sedikit kekurangan dalam beberapa indikator yang perlu diperbaiki.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Jika dilihat secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sudah baik, namun perlu adanya peningkatan fasilitas penunjang supaya bisa menjadi lebih baik lagi.
2. Diperlukan adanya komunikasi yang baik antara penyelenggara pelayanan dan pengguna supaya mempermudah pengaduan pelayanan.
3. Diperlukan adanya ketegasan oleh penyelenggara pelayanan mengenai permasalahan juru parkir yang masih menerima atau meminta tarif di lokasi pelayanan. Dikarenakan hal tersebut telah melanggar pedoman juru parkir dan akan membuat pengguna menjadi tidak puas.
4. Diperlukan pengawasan dan komunikasi yang baik antara penyelenggara pelayanan dan juru parkir supaya pelayanan yang diberikan tetap optimal atau bahkan bisa ditingkatkan .