

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan parkir di areal Lippo Plaza Kupang untuk pengguna motor adalah **64%** responden menjawab **puas** dengan fasilitas dan pelayanan parkir yang ada dan untuk pengguna mobil sebanyak **70%** responden menjawab **puas** dengan fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah ada. Untuk tingkat kepuasan pengguna motor yang memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir dan pernah memarkirkan kendaraannya didalam areal parkir diketahui bahwa hanya **38%** responden menjawab **puas** dengan pelayanan parkir dan mayoritas responden yaitu **48%** menjawab **netral** yaitu tidak menentukan pilihan apakah puas atau tidak puas. Artinya responden menjawab netral terhadap tingkat kepuasan parkir tetapi cenderung mengarah ke puas terhadap pelayanan parkir yang sudah ada. Sedangkan variabel pelayanan parkir yang dianggap paling penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya adalah sebagai berikut :

- a. Pengguna motor yang parkir didalam areal parkir :
 1. Variabel Kemudahan Parkir (74%).
 2. Variabel Keamanan Parkir (71%).
 3. Variabel Kenyamanan Parkir (65%).
- b. Pengguna mobil yang parkir didalam areal parkir :
 1. Variabel Keamanan Parkir (88%).
 2. Variabel Kenyamanan Parkir (76,5%).
 3. Variabel Kemudahan Parkir (74%).
- c. Pengguna motor diluar areal parkir, dan pernah parkir didalam areal parkir :
 1. Variabel Kemudahan Parkir (71%).
 2. Variabel Keamanan Parkir (70%).
 3. Variabel Kenyamanan Parkir (60%).

Hal ini karena dari jawaban-jawaban responden diketahui bahwa variabel-variabel inilah yang memiliki persentase tingkat kepuasan paling tinggi diantara variabel-variabel lainnya sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya, karena dari kesimpulan sebelumnya diketahui bahwa pengunjung menjawab puas terhadap fasilitas dan pelayanan parkir di Lippo Plaza Kupang.

2. Hasil analisis *Cros-tabulation* diketahui bahwa fasilitas dan pelayanan parkir yang ada, **berpengaruh** terhadap tingkat kepuasan parkir. Diantara fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah ada dan paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan parkir adalah sebagai berikut :

a. Untuk pengguna motor yang parkir didalam areal parkir :

- 1) Kapasitas parkir cukup (57%).
- 2) Pemasangan CCTV diareal parkir (55%).
- 3) Diperlukan penambahan pohon dan bunga disekitar areal parkir (53%).
- 4) Petugas parkir melayani dengan cepat, ramah dan memberikan informasi (51%).
- 5) Tidak perlu mengantri terlalu lama untuk masuk kedalam areal parkir (51%).

b. Untuk pengguna mobil yang parkir didalam areal parkir :

- 1) Keamanan parkir yang baik dan jauh dari tindakan pencurian (62%)
- 2) Diperlukan penambahan pohon dan bunga disekitar areal parkir (60%).
- 3) Penambahan petugas keamanan diareal parkir (60%)
- 4) Pemasangan CCTV diareal parkir (60%).
- 5) Kapasitas parkir yang cukup (59%)

3. Alasan pengguna parkir memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir, padahal kapasitas parkir masih cukup berdasarkan hasil penelitian adalah karena alasan **Jarak** sebanyak **82%**, diikuti dengan alasan waktu sebanyak 50% dan Tarif Parkir yang ternyata tidak menjadi alasan pengguna motor memarkirkan kendaraan diluar areal parkir karena mayoritas responden sebanyak 48% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju artinya keberatan dikenai tarif parkir ketika memarkirkan kendaraan didalam areal parkir.

5.2 Saran.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna parkir Lippo Plaza Kupang. Adapun saran-saran yang diberikan bagi pihak Lippo plaza dan pembaca adalah sebagai berikut:

1. Kinerja petugas parkir perlu ditingkatkan, sehingga dapat memberikan pelayanan cepat, ramah, dan memberikan informasi yang diperlukan oleh pengguna parkir.
2. Ruang parkir yang disediakan perlu ditata sehingga memudahkan untuk bergerak saat memarkirkan kendaraan dengan posisi parkir kendaraan lurus.
3. Tarif parkir kendaraan tidak perlu dinaikan kelipatan Rp.1000 untuk setiap satu jam baik motor maupun mobil karena tarif parkir yang sekarang dirasa cukup terjangkau oleh pengguna parkir.
4. Diperlukan penambahan petugas khusus yang berjaga-jaga disekitar areal parkir agar pengguna parkir merasa aman.
5. Perlunya pemasangan CCTV (camera tersembunyi) diareal parkir untuk meningkatkan keamanan parkir.
6. Diperlukan tambahan tanaman pohon dan bunga agar parkir terlihat lebih sejuk dan indah sehingga dapat membuat pengguna parkir merasa nyaman saat memarkirkan kendaraan.
7. Diperlukan pembangunan lahan parkir khusus bagi pengunjung yang memarkirkan kendaraan diluar areal parkir Lippo Plaza Kupang karena alasan jarak tempuh yang jauh dan karena alasan menghemat waktu. Bentuknya parkir khusus bisa berupa lahan kecil yang dapat di gunakan untuk memarkirkan kendaraan beroda 2. Karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pengunjung Lippo Plaza Kupang yang memarkirkan kendaraan diluar areal parkir hanya pengguna motor saja.
8. Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh faktor usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan faktor-faktor lainnya terhadap tingkat kepuasan parkir, karena penelitian ini tidak melihat secara spesifik pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Budisusilo, Arif. “*Expansi Group Lippo: Dan Mochtar Riady Pun Melirik Indonesia Timur*”. 01 Mei 2016. <http://koran.bisnis.com/ekspansi-grup-lippo-dan-mochtar-riady-pun-lirik-indonesia-timur.html>.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1998. *Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir*,
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*, Yogyakarta : Andi.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Pedoman Implementasi Progra Six Sigma*, Jakarta : Gramedia Putaka Utama.
- Hasan, Muhammad, 2005, “*Pokok – Pokok Materi Statistik 2* “, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Jehola, Kanis. 2010.” *Bos Lippo Group Investasi di NTT*”. Pos Kupang, 10 November 2010.
- Miro, Fidel. 1997. *Sistim Transportasi Kota*, Bandung : Penerbit Tarsito.
- Purnama, Nursyah'bani. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Yogyakarta : Ekonisia.
- Rahmad, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merancang Sistim Perangkutan*, Bandung : Penerbit ITB.

Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.