

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

4.1.1 Secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor. Namun secara parsial variabel *performance*, dan *emphaty*, yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor, sedangkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan tarif parkir tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor.

4.1.2 Adapun upaya PT Angkasa Pura II dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi ialah:

- a. Merapihkan tanaman liar pada pembatas parkir.
- b. Memperluas lahan parkir dalam rangka persiapan Bandara Internasional.
- c. Mengganti rambu-rambu yang buram atau pudar dengan berkoordinasi bersama mitra pengelola parkir yaitu PT Securindo Packatama.
- d. Meletakkan CCTV di bagian area yang dapat dipantau keseluruhan.
- e. Memastikan petugas parkir bekerja sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA).
- f. Selalu menyediakan (*stand by*) uang kembalian.

## 4.2 Saran

- 4.2.1 Keamanan di area parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi mendapat nilai yang tinggi dibandingkan atribut parkir lainnya. Namun, kepada pihak Angkasa Pura II diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi dengan menjaga kebersihan toilet area parkir, membuat teduh parkir mobil dengan menyediakan pohon atau atap *awning*, menambah gerbang keluar agar tidak terjadi antrean panjang, dan mempertimbangkan kembali biaya parkir yang berlaku karena adanya tarif progresif membuat pengendara mengeluh dengan hal tersebut.
- 4.2.2 Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel atau indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pengendara kendaraan bermotor.