

**ANALISIS KINERJA PARKIR PADA PUSAT  
PERBELANJAAN  
(Studi Kasus Plaza Millenium Medan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam  
Ujian Sidang Sarjana Teknik Sipil Strata Satu  
Universitas Medan Area

**Disusun Oleh:**

**GABRIEL MASRAIN SIMATUPANG**

**178110111**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

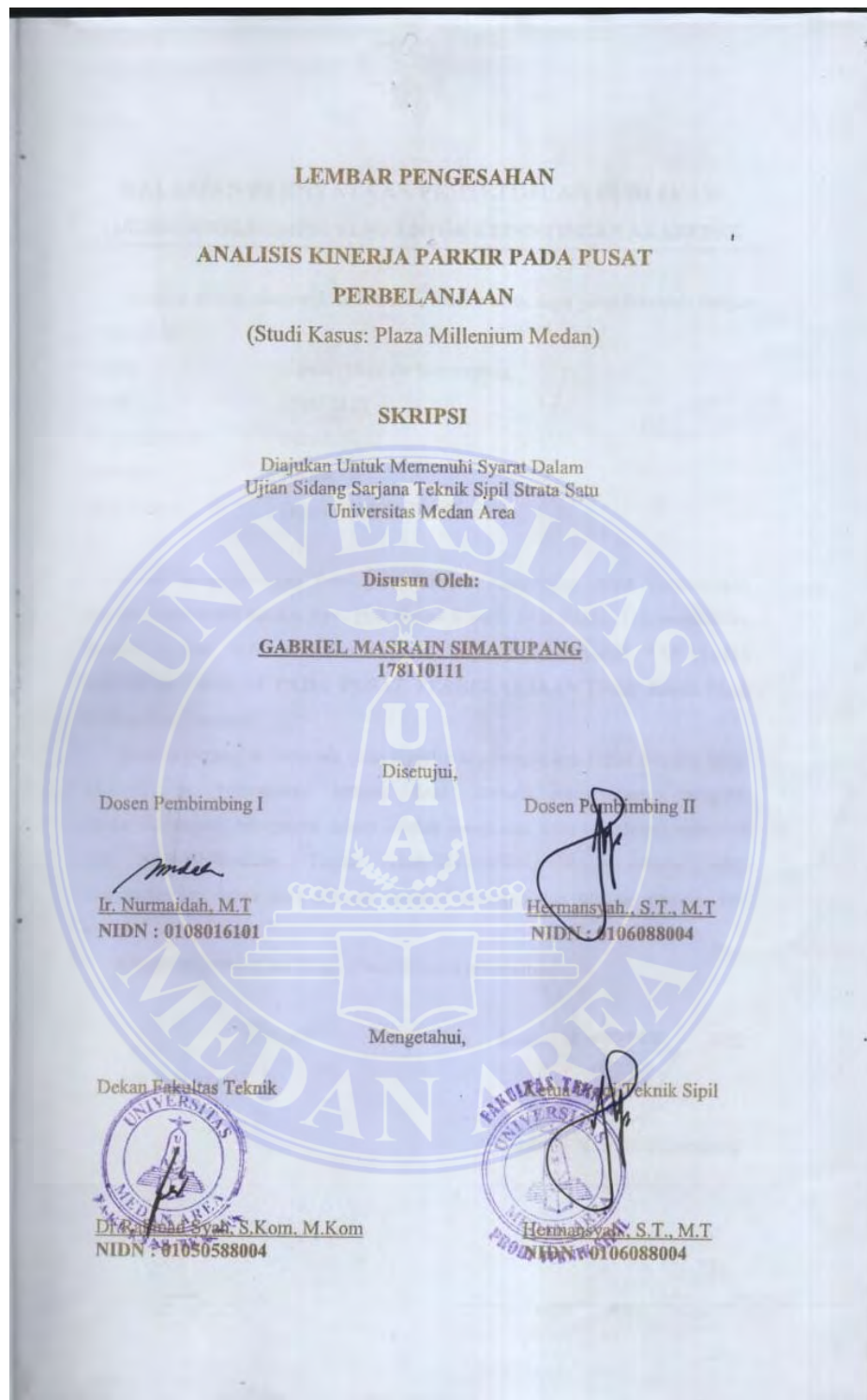
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 21/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)21/12/22



### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gabriel Masrain Simatupang

NPM : 178110111

Judul : Analisis Kinerja Parkir Pada Pusat Perbelanjaan (Study Kasus Plaza Millenium Medan).

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri. Apabila terdapat karya orang lain yang saya kutip, maka saya akan mencantumkan sumber secara jelas. Jika dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, ~~11 November~~ 2022

Yang membuat pernyataan



Gabriel Masrain Simatupang

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademik universitas medan area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

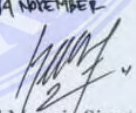
Nama : Gabriel Masrain Simatupang  
Npm : 178110111  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty – free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“ANALISIS KINERJA PARKIR PADA PUSAT PERBELANJAAN (Studi Kasus Plaza Millennium Medan)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 14 NOVEMBER 2022

  
Gabriel Masrain Simatupang

178110111

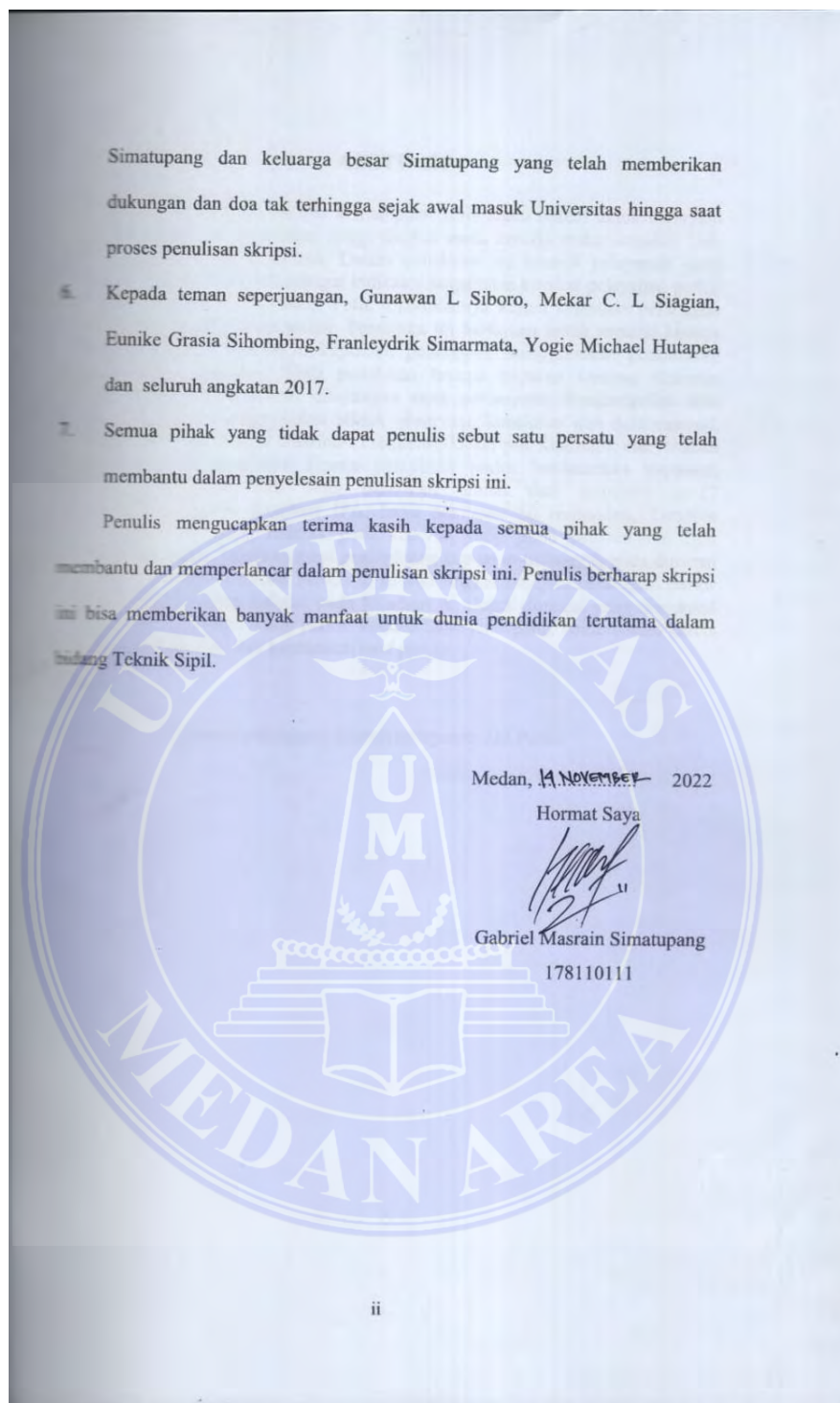


## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat karunia dan rahmat-Nya, Laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kinerja parkir di Plaza Millenium Medan. Selama penyusunan skripsi ini, banyak rintangan yang penulis dapatkan, tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom, M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area.
3. Bapak Hermansyah, ST, MT, Selaku Ketua Prodi Teknik Sipil Universitas Medan Area dan Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan solusi dalam pembuatan skripsi.
4. Ibu Ir Nurmaidah, MT, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan solusi dalam pembuatan skripsi.
5. Kedua orangtuaku tercinta Oldest Simatupang dan Dormian Pakpahan kakak ku Ravita Risma Simatupang, dan juga adekku Ramot Juan Morales



## ABSTRAK

Kinerja menggambarkan kondisi kemampuan kerja suatu sistem untuk melayani kebutuhan orang lain. Semakin tinggi tingkat suatu kinerja maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini kinerja pelayanan yang dimaksud mengandung arti sebagai indikator bagaimana kondisi pelayanan parkir terhadap para pelanggan parkir. Perlu dilakukannya kajian kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan, menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Data penelitian berupa paparan tentang identitas responden, hasil pengukuran dilapangan serta pertanyaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, kuesioner dan dokumentasi, dilanjutkan proses Analisa Distribusi Frekuensi, Deskriptif Kualitatif, dan Analisa IPA. Dari hasil penelitian kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan. Adapun hasil yang diperoleh dilihat dari distribusi ke-17 dimensi/variabel pada Kuadran IPA, hasil penilaian 50 responden, Tersebar beberapa dimensi yang terletak pada kuadran yang perlu pembenahan agar mendapat prioritas perbaikan guna peningkatan kepuasan pelanggan pada dimensi tersebut, yang dinilai masih berada di bawah tingkat harapan pelanggan parkir terutama dimensi yang terletak pada Kuadran A. Untuk dimensi yang dimaksud meliputi kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar jalur gang, pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar, dan kesesuaian tarif parkir.

**Kata kunci:** Kepuasan pelanggan, kinerja pelayanan dan Parkir

## **ABSTRACT**

*Performance describes the condition of the ability of a system to serve the needs of others. The higher the level of performance, the better the services provided. In this study the service performance in question means as an indicator of how the condition of parking services for parking customers. It is necessary to study customer satisfaction on the performance of parking services. This study aims to assess the performance of parking services based on customer satisfaction, using a descriptive and qualitative approach. Research data in the form of exposure to the identity of the respondents, the results of measurements in the field and questions. Data was collected using observation, questionnaires and documentation techniques, followed by the process of Frequency Distribution Analysis, Qualitative Descriptive, and Science Analysis. From the results of research on the performance of parking services based on customer satisfaction. The results obtained are seen from the distribution of the 17 dimensions/variables in the IPA Quadrant, the results of the assessment of 50 respondents, scattered several dimensions located in the quadrants that need improvement in order to get priority improvements in order to increase customer satisfaction on these dimensions, which are considered still below the level of customer expectations of parking, especially the dimensions located in Quadrant A. The dimensions in question include the condition of the parking space unit, the condition of the aisle width, inspection of parking tickets at the exit, and the suitability of parking rates.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Performance and Parking*

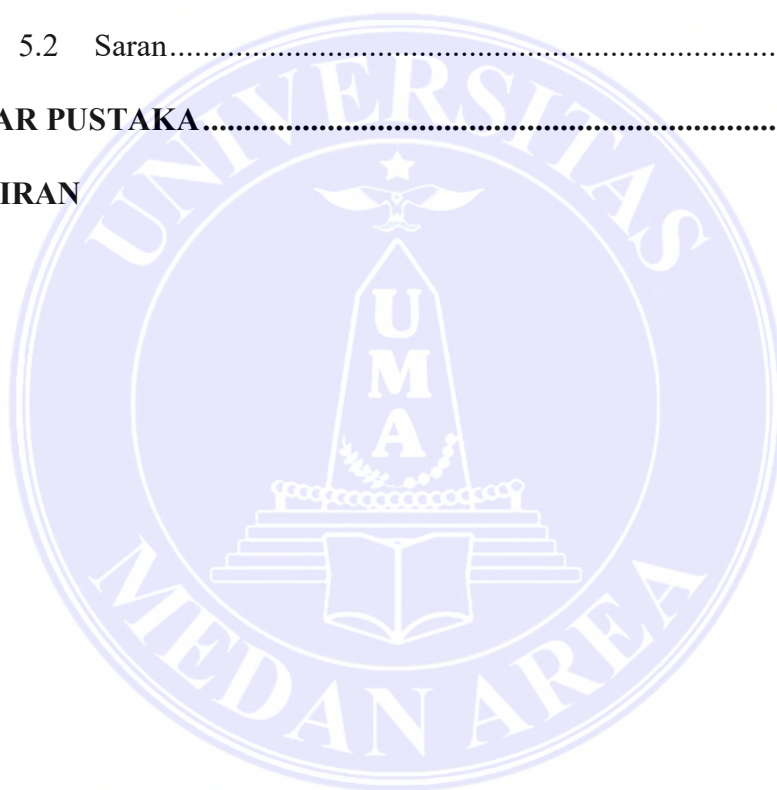


## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR NOTASI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Maksud dan Tujuan penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Lingkup Penelitian .....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>4</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	4
2.2 Perparkiran.....	5
2.3 Jenis – jenis Parkir .....	6
2.3.1 Berdasarkan penempatannya.....	6
2.3.2 Berdasarkan Statusnya.....	7
2.3.3 Berdasarkan Tujuan Parkir .....	8

2.3.4 Berdasarkan Jenis Kepemilikan dan Pengoperasiannya..	8
2.3.5 Berdasarkan jenis kendaraannya .....	9
2.3.6 Berdasarkan jenis peruntukan parkir .....	9
2.4 Satuan ruang parkir .....	10
2.5 Survei kebutuhan parkir .....	14
2.6 Tarif Parkir .....	17
2.7 Pemeliharaan Parkir .....	18
2.8 Analisis Biaya .....	19
<b>BAB III Metodologi Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Tahap persiapan Penelitian.....	22
3.3 Pengumpulan Data .....	22
3.3.1 Survey Primer.....	22
3.3.2 Survey Sekunder.....	28
3.4 Digram Alir Penelitian .....	31
<b>BAB IV Hasil Dan Pembahasan.....</b>	<b>32</b>
4.1 Data Peneltian.....	32
4.2 Data Rata-rata kendaraan keluar masuk .....	32
4.3 Analisa Pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir .....	33
4.4 Pelanggan Parkir .....	34
4.4.1 Usia.....	34
4.4.2 Jenis Kelamin .....	35
4.4.3 Tingkat Pendidikan.....	36
4.4.4 Tingkat Pekerjaan.....	38

4.4.5 Tingkat Penghasilan .....	39
4.5 Analisa Karakteristik Ruang Parkir .....	40
4.6 Karakteristik ruan parkir Sepeda Motor dan Mobil .....	41
4.7 Analisa kinerja pelayanan Parkir .....	45
4.8 Kinerja Pelayanan Parkir .....	47
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

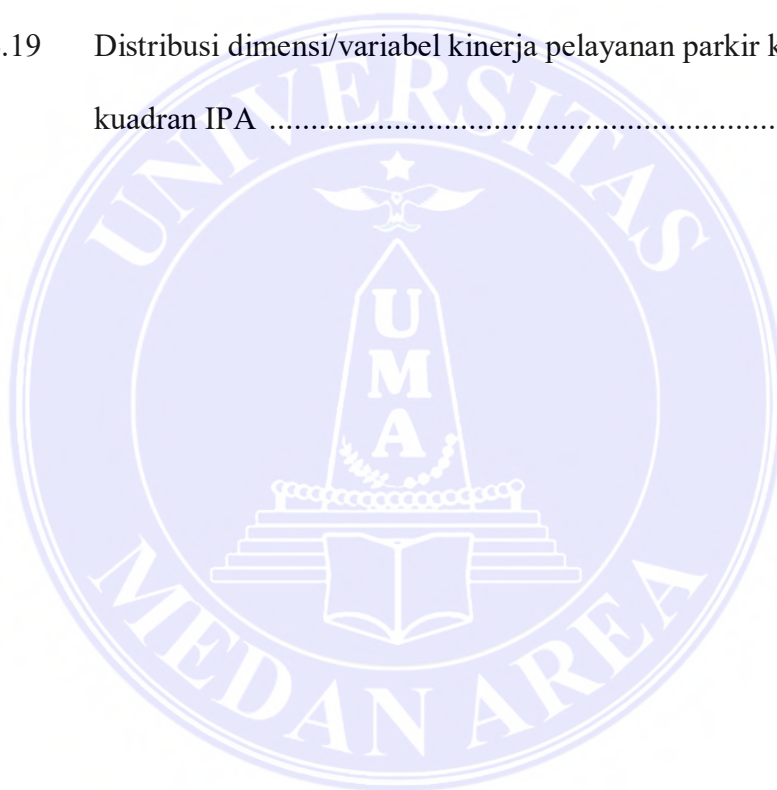
Gambar 2.1	Satuan Ruang Parkir untuk Mobil Penumpang.....	13
Gambar 2.2	Satuan Ruang Parkir untuk Bus dan Truck .....	14
Gambar 2.3	Satuan Ruang Parkir untuk Sepeda Motor .....	15
Gambar 3.1	Peta Lokasi Plaza Millenium .....	21
Gambar 3.1	Bagan Alir Penelitian .....	29
Grafik 4.1	Pelanggan Parkir Menurut Usia .....	33
Grafik 4.2	Pelanggan Parkir Menurut Jenis Kelamin .....	35
Grafik 4.3	Pelanggan Parkir Menurut Tingkat Pendidikan.....	36
Grafik 4.4	Pelanggan Parkir Menurut Tingkat Pekerjaan .....	37
Grafik 4.5	Pelanggan Parkir Menurut Tingkat Penghasilan .....	39
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	46
Grafik 4.7	Perbandingan Tingkat Kesesuaian Dimensi antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kebutuhan Pelanggan ..	56
Gambar 4.8	Diagram kartesius dimensi kinerja pelayanan parkir pada tiap dimensi.....	61
Gambar 4.9	Diagram kartesius variabel kinerja pelayanan parkir .....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Lebar Buka-an Pintu Kendaraan .....	12
Tabel 2.2	Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	13
Tabel 2.3	Satuan Ruang Parkir untuk Kendaraan Mobil Penumpang .	13
Tabel 2.4	Satuan Ruang Parkir untuk Kendaraan Bus dan Truck .....	14
Tabel 4.1	Data Rata-rata Kendaraan.....	31
Tabel 4.2	Pelanggan Parkir Menurut Usia .....	33
Tabel 4.3	Pelanggan Parkir Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.4	Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pendidikan..	36
Tabel 4.5	Pelanggan Parkir Basement Menurut Tingkat Pekerjaan....	38
Tabel 4.6	Pelanggan Parkir Menurut Tingkat Penghasilan .....	39
Tabel 4.7	Kesesuaian ruang parkir terhadap ruang bebas.....	41
Tabel 4.8	Kesesuaian Sudut dan Gang Parkir .....	42
Tabel 4.9	lebar jalan masuk dan lebar jalan keluar .....	43
Tabel 4.10	Hasil Kuisisioner .....	48
Tabel 4.11	Hasil kuisisioner presentasi tingkat kepuasan pelayanan Parkir .....	52
Tabel 4.12	kriteria nilai kepuasan pelanggan perdimensi terhadap kinerja pelayanan parkir .....	55
Tabel 4.13	Tingkat kesesuaian dimensi antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan .....	55
Tabel 4.14	Kriteria tingkat kepuasan pelanggan per variabel terhadap kinerja pelayanan parkir .....	58

Tabel 4.15	Tingkat kesesuaian variabel antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan .....	59
Tabel 4.16	Nilai rataan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada dimensi kinerja pelayanan parkir.....	61
Tabel 4.17	Deskripsi dimensi kuadran .....	63
Tabel 4.18	Nilai rataan penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada variabel kinerja pelayanan parkir .....	68
Tabel 4.19	Distribusi dimensi/variabel kinerja pelayanan parkir ke kuadran IPA .....	70



## DAFTAR NOTASI

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian

$x_i$  = Skor penilaian kepuasan

$y_i$  = Skor penilaian kepentingan

$n$  = Jumlah responden



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Plaza Millenium Medan merupakan salah satu pusat perbelanjaan masyarakat kota Medan, dimana tempat terjadinya aktivitas ekonomi. Meningkatnya kegiatan ekonomi akan membawa dampak pada permintaan akan fasilitas yang menunjang kegiatan tersebut. Meskipun plaza Millenium Medan ini sudah beroperasi, aktivitasnya telah terlihat adanya bangkitan parkir yang cukup tinggi. Sehingga dalam aktivitasnya tidak terlepas dari masalah transportasi. Dalam kaitannya dengan masalah transportasi, parkir adalah salah satu bagian yang apabila tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan dampak negatif bagi kelancaran arus lalu lintas, sehingga perlu adanya perencanaan yang matang dalam penyediaan fasilitas parkir. Dengan adanya keadaan ini maka pihak pengelola Plaza Millenium Medan berusaha memberikan pelayanan dengan menyediakan ruang pelataran parkir guna mendukung aktivitas bisnis dalam gedung dan disekitar gedung dan juga untuk memperlancar arus lalu lintas di depan plaza Millenium Medan. Kebutuhan akan lahan parkir pengunjung serta sarana dan prasarana, berimplikasi pada besarnya permintaan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan parkir yang aman dan nyaman.

Keseluruhan dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas berbicara mengenai pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini akan mengkaji tentang **“Analisis Kinerja Parkir Pada Pusat Perbelanjaan Studi Kasus Plaza Millenium Medan”**.

Secara sederhana alasan tersebut dapat diringkas sebagai berikut:



- 1) Adanya ciri khas permasalahan yang berbeda-beda antara masing-masing mal seperti yang sudah diuraikan diatas.
- 2) Dapat merepresentasikan permasalahan kinerja pelayanan yang muncul pada mal lainnya di Kota Medan.
- 3) Memandang hasil pengamatan langsung dilapangan. Demikian latar belakang studi ini dengan harapan keluaran penelitian ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Medan dalam pengelolaan parkir.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

### Maksud

Penelitian ini bermaksud Menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan.

### Tujuan

1. Untuk mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir.
2. Untuk Mengidentifikasi karakteristik ruang parkir.
3. Untuk Menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan.

## 1.10 Rumusan Masalah

Keberadaan fasilitas parkir cukup penting perannya dalam menyediakan tempat bagi pelanggan yang datang dari melakukan suatu perjalanan. Di tempat inilah kendaraan akan ditinggalkan selama beberapa waktu, saat pemiliknya menyelesaikan urusannya. Parkir yang baik adalah parkir yang mampu

memberikan rasa aman bagi pelanggan, lebih jauh lagi seorang pelanggan atau pengguna jasa parkir memiliki kecenderungan menginginkan jasa pelayanan parkir yang maksimal dengan biaya yang tidak mahal.

Dengan memperhatikan kondisi permasalahan yang ada tersebut rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir di Plaza Millenium Medan?

#### **1.4 Lingkup Penelitian**

Untuk memberikan arahan yang lebih baik dan terfokus dari penelitian ini sehingga dapat bermanfaat dan mencapai tujuan yang diinginkan, maka penelitian ini dibatasi pada ruang lingkup berikut:

Untuk mewujudkan tujuan di atas, adapun sasaran yang telah ditetapkan yang harus dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir;
2. Menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan di Plaza Millenium Medan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk bahan evaluasi kinerja manajemen parkir (pengelola parkir Plaza Millenium Medan) dalam hal pelayanan dan fasilitas parkir yang tersedia di Plaza Millenium Medan.

2. Mengidentifikasi pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir.
3. Menilai kinerja pelayanan parkir berdasarkan kepuasan pelanggan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian-penelitian sejenis ini telah dilakukan sebelumnya, sebab penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan oleh Tan Lie, Arie Hadian Yanuardi (2016) mengenai Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Super Mall. Penelitian ini berupa survei kepada pengunjung di pusat perbelanjaan Bandung Super Mall yang menggunakan jasa penyedia parkir.

*Sumber:* <https://journal.maranatha.edu/index.php/jts/article/view/1287>

2. Penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan oleh Ria Mentari, Wahyu Widodo, Mandiyo Priyo (2017) mengenai analisis biaya pengelolaan parkir kendaraan pengunjung pusat perbelanjaan. Dalam penelitiannya dilakukan analisis untuk menentukan kapasitas ruang parkir, menghitung volume parkir, menghitung pendapatan parkir, dan menganalisis payback periode pembangunan serta penggunaan ruang gedung parkir Jogja City Mall Yogyakarta.

*Sumber:* <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/8501>



3. Penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan oleh Lidia Chronika, Lamria Mangunsong, Narsih (2018) mengenai Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A. Yani Pontianak. Dalam penelitiannya dilakukan untuk mengetahui skala prioritas dari elemen-elemen pelayanan parkir yang ada, yang dianggap penting oleh responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.

Sumber: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/199>

## 2.2 Perparkiran

Parkir adalah keadaan tidak Bergeraknya suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara, termasuk dalam pengertian parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu atau tidak.

Bagian terpenting dari sistem transportasi komunitas modern salah satunya adalah pengembangan perpakistan dengan penyediaan fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi terutama di tempat-tempat akumulasi seperti pusat perbelanjaan. Hal ini bisa mengurangi jumlah kendaraan yang menggunakan badan jalan untuk parkir. Apabila perencanaan perpakistan mengalami kegagalan dampaknya adalah timbulnya kemacetan dalam area pusat perbelanjaan dan kesulitan mencari tempat parkir

Akibat-akibat yang ditimbulkan dari penggunaan sebagian lebar jalan untuk parkir kendaraan menurut Oglesby & Hicks adalah sebagai berikut :

1. Kecelakaan yang disebabkan parkir terjadi sewaktu pengemudi hendak memasukkan atau mengeluarkan kendaraan (manuver parkir). Juga saat

penumpang kurang berhati-hati membuka pintu mobil pada saat hendak masuk atau keluar dari mobil (terutama pada parkir sejajar dengan tepi jalan).

2. Kemacetan yang disebabkan parkir, akan berakibat pengurangan kapasitas jalan, sehingga pada jam-jam sibuk kecepatan kendaraan akan menurun dan waktu perjalanan akan bertambah. Akibatnya akan menimbulkan kerugian ekonomi bagi pengemudi.
3. Kesadaran-kesadaran yang parkir tentunya akan mengurangi nilai keindahan bangunan disekitarnya. Juga pada saat menghentikan dan menghidupkan akan menimbulkan kebisingan dan asap.
4. Hambatan terhadap operasi mengatasi kebakaran karena kendaraan-kendaraan yang diparkir menghalangi operasi unit pemadam kebakaran, saat terjadi kebakaran disuatu daerah, kendaraan yang diparkir dipinggir jalan juga menghalangi sambungan air di tepi jalan (hidrant) untuk keperluan kebakaran.

### 2.3 Jenis-Jenis Parkir

Adapun jenis-jenis parkir adalah sebagai berikut:

#### 2.3.1 Berdasarkan Penempatannya

Menurut Hoobs tempat parkir untuk angkutan darat terdiri dari 2 jenis parkir yaitu parkir di badan jalan (*on street parking*) dan parkir di luar badan jalan (*off street parking*). Karena penelitian ini membahas tentang gedung parkir maka yang kita bahas disini adalah parkir di luar badan jalan (*off street parking*).

Parkir di luar badan jalan (*off street parking*) adalah parkir yang lokasi

penempatan kendaraannya tidak berada di badan jalan. Parkir jenis ini menggunakan tempat di pelataran parkir umum, tempat parkir khusus yang juga terbuka untuk umum dan tempat parkir khusus yang terbatas untuk keperluan sendiri, seperti : kantor, rumah sakit, kampus, pusat perbelanjaan dan sebagainya.

Sistemnya dapat berupa pelataran/ taman parkir dan bangunan bertingkat khusus parkir. Secara ideal lokasi yang dibutuhkan untuk parkir harus dibangun tidak terlalu jauh dari tempat yang ingin dituju oleh pemarkir. Antara 300 - 400 m adalah jarak berjalan yang pada umumnya masih dianggap dekat.

### 2.3.2 Berdasarkan statusnya

Fasilitas parkir untuk umum di luar badan jalan dapat berupa taman parkir atau gedung parkir. Yang dimaksud dengan di luar badan jalan antara lain pada kawasan-kawasan tertentu seperti pusat-pusat perbelanjaan, bisnis, perkantoran, maupun pendidikan yang menyediakan fasilitas parkir untuk umum. Sehingga berdasarkan statusnya parkir dapat dibagi menjadi :

a) Parkir Umum

Parkir umum adalah areal parkir yang menggunakan lahan yang dikuasai pemerintah daerah.

b) Parkir Khusus

Parkir Khusus adalah areal parkir yang menggunakan lahan yang pengelolaannya dikuasai oleh pihak ketiga.

c) Parkir Darurat

Parkir Darurat adalah areal parkir yang menggunakan lahan milik pemerintah daerah maupun swasta yang terjadi karena kegiatan yang insiden.

d) Gedung Parkir

Gedung Parkir adalah pembangunan gedung yang akan digunakan sebagai areal parkir yang pengelolaannya dikuasai oleh pemerintah daerah atau pihak ketiga yang telah mendapatkan izin dari pemerintah daerah.

e) Taman Parkir

Areal parkir adalah suatu bangunan atau areal parkir lengkap dengan sarananya yang pengelolaannya dikuasai oleh pemerintah.

### 2.3.3 Berdasarkan Tujuan Parkir

Berdasarkan tujuan parkir, maka parkir dapat dibagi menjadi :

- a) Parkir penumpang yaitu parkir yang digunakan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
- b) Parkir barang yaitu parkir untuk bongkar muat barang. Kedua jenis parkir ini dipisahkan demi kelancaran masing-masing kegiatan.

### 2.3.4 Berdasarkan jenis kepemilikan dan pengoperasiannya

Berdasarkan jenis kepemilikan dan pengoperasiannya, parkir dapat dibedakan sebagai berikut :

- a) Parkir milik pemerintah dan dioperasikan oleh pemerintah.
- b) Parkir milik daerah dan dioperasikan oleh pihak swasta.
- c) Parkir milik swasta dan dioperasikan oleh pihak swasta itu sendiri.

### 2.3.5 Berdasarkan Jenis Kendaraannya

Berdasarkan jenis kendaraannya yang menggunakan areal parkir, maka parkir dapat dibagi menjadi:

- a) Parkir untuk kendaraan roda dua tidak bermesin (sepeda ).



- b) Parkir untuk kendaraan roda dua bermesin (sepeda motor).
- c) Parkir kendaraan roda tiga, roda empat, atau lebih dan bermesin (bemo, mobil ).

### 2.3.6 Berdasarkan Jenis Peruntukkan Parkir

Berdasarkan jenis peruntukkan parkir, dapat dikelompokkan sebagai berikut:

#### 1. Kegiatan parkir tetap

Adapun kegiatan parkir tetap adalah sebagai berikut:

- a. Pusat perdagangan
- b. Pusat perkantoran swasta atau pemerintah
- c. Pusat perdagangan eceran atau pasar swalayan
- d. Pasar
- e. Sekolah
- f. Tempat rekreasi
- g. Hotel dan tempat penginapan
- h. Rumah sakit

#### 2. Kegiatan Parkir Yang Bersifat Sementara

- a. Bioskop
- b. Tempat Pertunjukkan
- c. Tempat olahraga
- d. Rumah Ibadah

## 2.4 Satuan Ruang Parkir

Satuan Ruang Parkir (SRP) adalah ukuran luas efektif untuk meletakkan

kendaraan (mobil penumpang, bus/truck, atau sepeda motor), termasuk ruang bebas dan lebar bukaan pintu. SRP digunakan untuk mengukur kapasitas ruang parkir. Untuk hal-hal tertentu bila tanpa penjelasan, SRP adalah SRP untuk mobil penumpang .

Dalam kaitannya dengan keamanan kendaraan terhadap benturan atau goresan kendaraan lain atau bagian bangunan (pilar, dinding, atau kolom) maka diperlukan ruang bebas arah samping dan arah memanjang. Agar didapatkan keseragaman dalam penentuan besarnya daya tampung suatu fasilitas parkir maka perlu ditetapkan satuan ruang parkir yang dapat digunakan dalam perancangan perparkiran tersebut

#### 1) Ruang Bebas Kendaraan Parkir

Ruang Bebas Kendaraan Parkir diberikan pada arah lateral dan longitudinal kendaraan. Ruang bebas arah lateral ditetapkan pada saat posisi pintu kendaraan dibuka, yang diukur dari ujung terluar pintu ke badan kendaraan yang ada di sampingnya. Ruang bebas ini diberikan agar tidak terjadi benturan antara pintu kendaraan dan kendaraan yang diparkir di sampingnya pada saat penumpang turun dari kendaraan, sedangkan ruang bebas arah memanjang diberikan di depan kendaraan untuk menghindari benturan dengan dinding atau kendaraan yang lewat jalur gang (*aisle*). Besaran ruang bebas arah samping berkisar 2-20 cm sedangkan arah memanjang berkisar 20-40 cm. Umumnya ruang bebas arah samping diambil 5 cm dan ruang bebas arah memanjang sebesar 30 cm dengan rincian bagian depan 10 cm dan bagian belakang 20 cm.

## 2) Lebar Bukaannya Pintu Kendaraan

Ukuran lebar bukaannya pintu merupakan fungsi karakteristik pemakai kendaraan yang memanfaatkan fasilitas parkir. Sebagai contoh lebar bukaannya pintu kendaraan dari karyawan kantor pemerintah akan berbeda dengan lebar bukaannya pintu kendaraan dari pengunjung suatu pusat kegiatan pertokoan atau perbelanjaan. Untuk pusat kegiatan pertokoan atau perbelanjaan, besaran lebar bukaannya pintu umumnya maksimum karena suasana rileks dan adanya barang bawaan, sehingga ukuran lebar bukaannya untuk pintu depan/belakang adalah sebesarkurang lebih 75 cm. Dalam hal ini, karakteristik penggunaan yang memanfaatkan fasilitas parkir dipilah menjadi 3 (tiga) golongan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1 Lebar Bukaannya Pintu Kendaraan

Jenis Bukaannya Pintu	Penggunaan/Peruntukkan Fasilitas Parkir	Gol
Pintu depan/belakang terbuka tahap awal 55 cm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan/pekerja kantor</li> <li>• Tamu/pengunjung pusat kegiatan perkantoran, universitas, perdagangan, pemerintahan</li> </ul>	I
Pintu depan/belakang terbuka penuh 75 cm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengunjung tempat olahraga, pusat hiburan /rekreasi, pusat perdagangan eceran/swalayan, rumah sakit dan bioskop.</li> </ul>	II
Pintu depan/belakang terbuka penuh dan ditambah pergerakan kursi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orang cacat</li> </ul>	III

Sumber: Abubakar, dkk 2002

Berdasarkan Tabel 2.1 Penentuan Satuan Ruang Parkir dibagi atas tiga

jenis kendaraan dan berdasarkan penentuan SRP untuk mobil penumpang diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) golongan, seperti tercantum pada tabel 2.2.

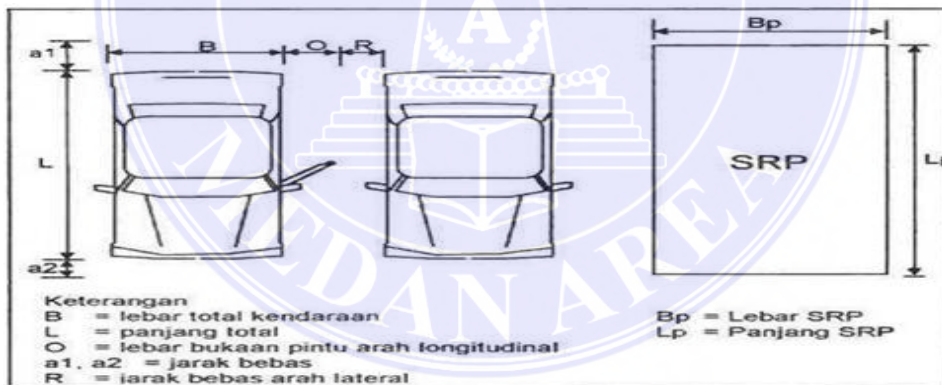
Tabel 2.2 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)

No	Jenis Kendaraan	Satuan Ruang Parkir (m)
1.	a. Mobil penumpang untuk golongan I	2,30 x 5,00
	b. Mobil penumpang untuk golongan II	2,50 x 5,00
	c. Mobil penumpang untuk golongan III	3,00 x 5,00
2.	Bus/Truck	3,40 x 12,50
3.	Sepeda Motor	0,75 x 2,00

Sumber: Abubakar dkk, 2002

Dari uraian diatas dapat ditetapkan besar satuan ruang parkir untuk tiap jenis kendaraan sebagai berikut :

1. Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Mobil Penumpang



Gambar 2.1 Satuan Ruang Parkir untuk Mobil Penumpang  
 Sumber: Abubakar dkk, 2002

Tabel 2.3 Satuan Ruang Parkir untuk Kendaraan Mobil Penumpang

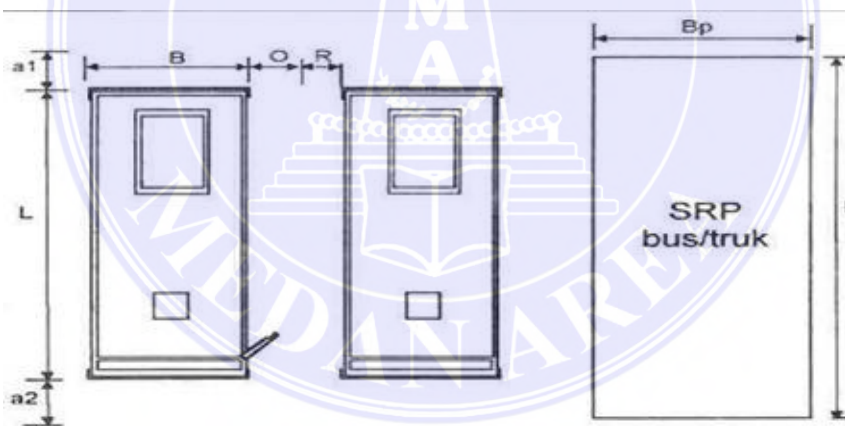
	Golongan I	Golongan II	Golongan III
B	170 cm	170 cm	170 cm
O	55 cm	75 cm	80 cm
R	5 cm	5 cm	50 cm
L	470 cm	470 cm	470 cm
$a_1$	10 cm	10 cm	10 cm
$a_2$	20 cm	20 cm	20 cm
$B_p$	230 cm (B+O+R)	250 cm (B+O+R)	300 cm (B+O+R)
$L_p$	500 cm	500 cm	500 cm

Sumber: Abubakar dkk, 2002

Tabel 2.3. diatas adalah SRP untuk jenis kendaraan roda empat yang dibedakan atas golongan I,II, dan III satuan ruang parkir untuk bus dapat dilihat pada Gambar 2.2 sesuai standar Departemen Perhubungan RI.

#### 1. Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Bus dan Truck

Untuk kendaraan bus dan truck, dapat dibagi ke dalam tiga jenis golongan kendaraan ukuran yakni kecil, sedang dan besar.



Gambar 2.2 Satuan Ruang Parkir untuk Bus dan Truck

Sumber: Abubakar dkk, 2002



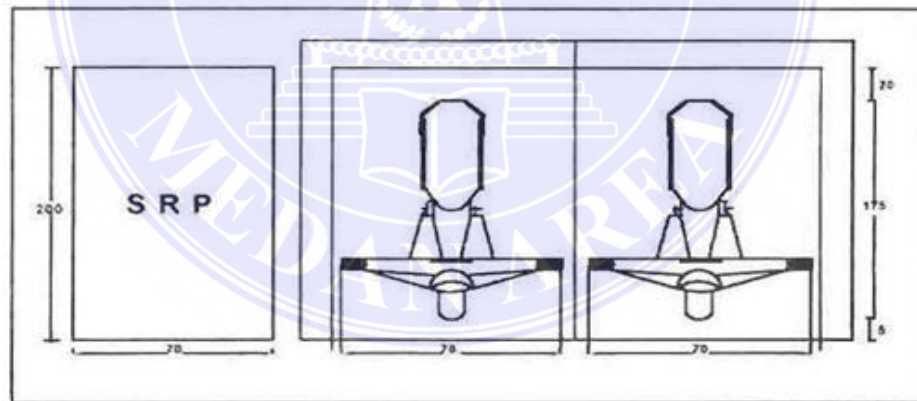
Tabel 2.4 Satuan Ruang Parkir untuk Kendaraan Bus dan Truck

Ukuran Bus dan Truck	Dimensi (cm)		
Kecil	$B = 170$	$a1 = 10$	$Bp = 300$
	$O = 80$	$L = 470$	$= B+O+R Lp$ $= 500$
	$R = 30$	$a2 = 20$	$= L+a1+a2$
Sedang	$B = 200$	$a1 = 10$	$Bp = 320$
	$O = 80$	$L = 470$	$= B+O+R Lp$ $= 500$
	$R = 40$	$a2 = 20$	$= L+a1+a2$
Besar	$B = 250$	$a1 = 30$	$Bp = 380$
	$O = 80$	$L = 1200$	$= B+O+R Lp$ $= 1250$
	$R = 50$	$a2 = 20$	$= L+a1+a2$

Sumber: Abubakar dkk, 2002

## 2. Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Sepeda Motor

Pada gambar dibawah ini adalah satuan ruang parkir untuk kendaraan roda 2 (dua) menurut ketentuan di departemen Perhubungan RI. Ukuran panjang dan lebar adalah 2 meter x 0,75 meter.



Gambar 2.3 Satuan Ruang Parkir untuk Sepeda Motor

Sumber: Abubakar dkk, 2002

## 2.5 Survei Kebutuhan Parkir

Survei kebutuhan parkir dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

### 1. Survei Wawancara

Yang dikumpulkan dari survey wawancara diperlukan. Ada 4 (empat)

karakteristik yang biasa digunakan untuk itu, yaitu :

- a. Wawancara Parkir (terhadap pengemudi/pemilik)
- b. Survey kartu pos
- c. Wawancara rumah tangga
- d. Wawancara pada lokasi terbatas

## 2. Survei Observasi

Teknik yang sederhana akan lebih cocok jika studi parkir tidak dimaksudkan

untuk mengetahui proses perjalanan dari pemikir. Dua teknik yang umumnya digunakan adalah:

### a. Survei Parkir Kordon (*Strength*)

Survei ini adalah survei keliling yang dibatasi oleh pos-pos pengawasan dan perhitungan yang didirikan pada semua persimpangan jalan. Alasan pelaksanaan *survey* parkir kordon adalah :

- 1) Untuk mengukur akumulasi kendaraan pada di daerah studi terutama pada jam puncak akumulasi, agar dapat menentukan presentasi dari tempat parkir tersedia yang digunakan pada saat ini.
- 2) Untuk menentukan akumulasi kendaraan selama jam sibuk ketika arus lalu lintas juga tinggi.
- 3) Untuk menentukan total kapasitas ruang parkir kerja yang dibutuhkan dalam satu hari.

### b. Survei Durasi Parkir (*Stiffness*)

Survei ini adalah jenis survei yang paling umum digunakan dan yang paling dapat diandalkan, kadang – kadang disebut sebagai survei patroli parkir atau survei plat nomor kendaraan parkir. Alasan

pelaksanaan survei durasi parkir adalah :

- 1) Untuk menentukan karakteristik parkir sepanjang hari dan terutama pada saat puncak penggunaan ruang parkir
- 2) Untuk menentukan besarnya kepadatan parkir (baik waktu maupun daerah) dan bagaimana kepadatan ini disebarakan pada masa akan datang.
- 3) Untuk merencanakan sistem pengendalian parkir yang selektif di jalan, dalam rangka mengefisiensikan penggunaan ruang jalan terhadap persaingan antara lalu lintas dan kendaraan yang parkir.
- 4) Untuk membedakan antara permarkir jangka pendek dan permarkir jangka panjang dengan tujuan untuk menyediakan fasilitas parkir untuk segala tujuan.
- 5) Untuk memeriksa sistem pengamatan dan pemindahan terhadap system pengendalian parkir yang digunakan.
- 6) Untuk mengumpulkan data sebagai dasar dalam memberikan kebutuhan atau permintaan terhadap ruang parkir dimasa akan datang, dan tempat parkir yang digunakan, serta untuk merencanakan suatu kebijaksanaan perparkiran yang sifatnya menyeluruh.
- 7) Untuk menentukan masalah khusus yang terjadi pada saat memuat dan membongkar barang.
- 8)

## 2.6 Tarif Parkir

Tarif parkir adalah biaya yang harus dikeluarkan atau dibayarkan oleh

pemilik kendaraan selama meremarkir kendaraanya pada suatu lahan parkir tertentu. Sistem pentarifan parkir dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Sistem Tetap

Yaitu sistem pembayaran tarif parkir yang tidak membedakan lama waktu parkir dari satu kendaraan.

b. Sistem berubah sesuai waktu (*progresif*)

yaitu sistem pembayaran tarif parkir yang memperhatikan lama waktu parkir suatu kendaraan.

c. Sistem kombinasi

Yaitu sistem pembayaran tarif parkir yang mengkombinasikan kedua sistem pembayaran diatas.

Tarif parkir sebagai pemasukan, seperti yang berlaku untuk berbagai jenis pemanfaatan lahan, seperti perumahan dan perkantoran, lahan perparkiran yang membutuhkan luas lahan tertentu mempunyai kewajiban yang sama. Pembayaran atas setiap kejadian parkir dapat merupakan bagian dari pendapatan, di beberapa negara maju, tarif parkir sangat mahal, hal ini dilakukan sebagai alat untuk mengurangi keinginan menggunakan kendaraan pribadi untuk suatu tujuan tertentu dan mendorong penggunaan kendaraan umum.

## 2.7 Pemeliharaan Parkir

### 1) Pelataran Parkir

Untuk menjamin pelataran parkir tetap dalam kondisi baik, pemeliharaan dengan cara:

a. Sekurang-kurangnya setiap pagi hari pelataran parkir dibersihkan agar

bekas dari sampah dan air yang tergenang.

- b. Pelataran parkir yang sudah berlubang – lubang atau rusak diperbaiki.
- c. Secara rutin pada saat tertentu, pelapisan (*overlay*) pada perkerasan pelataran parkir perlu dilakukan.

## 2) Marka dan Rambu Jalan

Marka atau rambu jalan berfungsi sebagai pemandu atau petunjuk bagi pengemudi pada saat maupun akan parkir, bagian marka dan rambu jalan harus dijaga agar tetap dapat terlihat jelas.

### a) Marka Jalan

- 1) Secara berkala marka jalan di cat kembali agar terlihat jelas oleh pengemudi.
- 2) Bersamaan dengan pembersihan pelataran parkir, bagian marka jalan harus dibersihkan secara khusus Rambu Jalan
- 3) Rambu jalan harus diganti apabila tidak terlihat jelas tulisannya atau rusak.
- 4) Secara rutin rambu jalan harus dibersihkan agar tidak tertutup oleh kotoran.

## 3) Fasilitas penunjang parkir

- a) Pos petugas
- b) Lampu penerangan
- c) Pintu keluar dan masuk
- d) Alat pencatat waktu elektronik
- e) Pintu elektronik pada fasilitas parkir dengan pintu masuk otomatis.



## 2.8 Analisis Biaya

Dalam perencanaan pembangunan suatu proyek, perlu lebih dahulu dilakukan penelitian (*survey*) dan penilaian (*appraisal*) sebelum berlanjut pada pelaksanaan proyek yang bersangkutan. Biasanya, pekerjaan penilaian dipercayakan kepada suatu lembaga atau badan usaha yang bergerak dalam bidang penelitian rencana pembangunan, yaitu lembaga konsultan.

Untuk rencana pembangunan suatu proyek baru, penelitian perlu dimulai dengan penelitian pendahuluan untuk memperoleh gambaran apakah pembangunan mungkin dilakukan terutama ditinjau dari segi teknis, lokasi, dan keadaan lingkungan sekitar proyek. Untuk rehabilitasi atau perluasan suatu proyek yang telah ada, dapat dimulai dari studi kelayakan. Bila penelitian dan penilaian menunjukkan manfaat yang positif, berarti manfaat yang diperoleh kemudian hari (bila telah beroperasi) melebihi biaya operasional dan investasi, maka dilanjutkan dengan desain teknik kemudian pembangunannya.

Aspek yang penting dan perlu sekali dipelajari dalam penelitian dan penilaian suatu proyek adalah aspek biaya (*cost*) dan manfaat (*benefit*). Guna memperoleh gambaran atas manfaat yang akan diperoleh dari pembangunan proyek itu, yaitu apakah ada manfaat finansial atau tidak.

## 2.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan

### 2.9.1 Pengertian Kepuasan

Satisfaction adalah kata dari bahasa latin, yaitu “satis” yang berarti enough atau cukup dan “facere” yang berarti to do atau melakukan. Jadi, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai produk atau jasa yang bisa memuaskan ialah

produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Menurut Kotler, dkk. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (Perceived Performance) dan harapan (Expectations). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas atau kecewa. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Dan apabila kinerja melebihi atau melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

### 2.9.2 Pengertian Pelanggan

Pelanggan memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk atau jasa yang diterima. Definisi pelanggan menurut Tjiptono (2002:5) sesuai pandangan tradisional bahwa setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut.

Disisi lain menurut Tjiptono (2002:6) mengemukakan pengertian pelanggan sesuai pandangan modern bahwa konsep pelanggan mencakup pelanggan external dan internal. Pelanggan external adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah setiap pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/departemen tertentu termasuk selanjutnya dalam produksi bertahap.

Beberapa pendapat lain tentang definisi pelanggan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:143), diantaranya menurut Cambridge International Dictionaries pelanggan adalah “a person who buys goods or a service” (pelanggan adalah seseorang yang

membeli suatu barang atau jasa). Sementara menurut Webster's 1928 Dictionary pelanggan adalah "One who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares" (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau "Customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants" (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

Berdasarkan definisi di atas dapat dirumuskan bahwa pelanggan yang terdiri dari pelanggan internal maupun pelanggan external, merupakan bagian terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan. Tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya, karena pelanggan adalah seseorang yang akan secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan kebutuhannya dengan memiliki atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa dari perusahaan tersebut

### 2.9.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya (Umar, 2003:50). Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk (Umar, 2003:51).

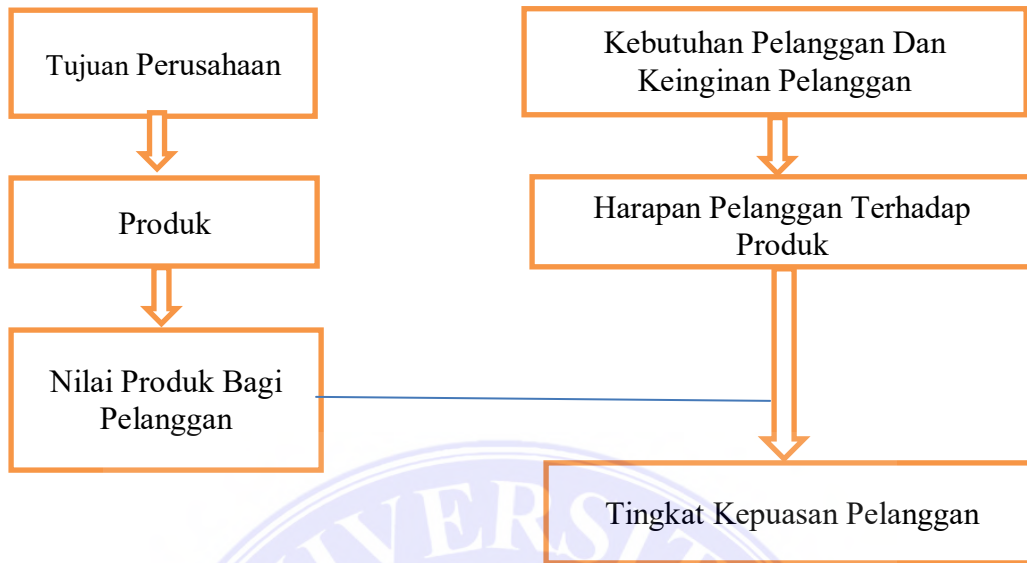
Menurut Tjiptono (2000:89) kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengamatan konsumsi suatu produk atau jasa. Sedangkan pengertian kepuasan pelanggan menurut Day dalam Tjiptono

(1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000:36). Berdasarkan definisi di atas, maka pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu produk dan jasa yaitu dengan membandingkan kinerja yang pelanggan rasakan dengan suatu tingkat harapan pelanggan yang telah dipersepsikan terlebih dahulu.

Kepuasan pelanggan disini diartikan sebagai kepuasan para pelanggan parkir Plaza Millenium Medan yang akan diukur tingkat kepuasannya. Nantinya dari hasil importance performance ratings atau importance performance analysis akan diperoleh kepuasan pelanggan parkir dan harapan mereka. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti pada gambar 2.4

Dari Gambar tersebut, dapat diketahui bahwa ada dua faktor yang menentukan suatu tingkat kepuasan pelanggan, yaitu harapan pelanggan dan hasil yang dirasakan. Harapan pelanggan dalam hal ini adalah suatu perkiraan tentang sesuatu yang akan diterimanya saat berniat membeli suatu produk atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan dalam hal ini adalah nilai produk bagi pelanggan atau persepsi terhadap produk/jasa yang pelanggan terima setelah menggunakan produk/jasa tersebut.



Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan  
Sumber: Fandy Tjiptono (2000:130)

Pada tingkat kepuasan pelanggan, merupakan tingkat perasaan tenang senang atau kecewa pelanggan setelah membandingkan antara tingkat pelayanan aktual yang pelanggan terima dengan harapan yang pelanggan miliki saat hendak memanfaatkan jasa parkir Plaza Millenium Medan. Dalam hal ini banyak perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan pelanggan yang tinggi, karena pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah maka akan mudah sekali untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran nilai dan manfaat yang lebih besar.

#### 2.9.4 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2000), beberapa metode survei pelanggan yang dapat digunakan oleh penyedia jasa untuk mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan, dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai teknik yaitu:

- A. Directly Reported Satisfaction
- B. Derived Satisfaction



### C. Problems Analysis

### D. Importance Performance Ratings atau Importance Performance Analysis

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, yakni importance performance ratings atau importance performance analysis. Pengukuran terhadap kinerja suatu pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan hasil kinerja pelayanan yang dicapai. Tetapi saat ini, terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subyektif (soft measure) sebagai indikator mutu (Supranto, 1997:224). Data yang digunakan untuk analisis ini, adalah hasil kuesioner persepsi pelanggan atau pelanggan parkir terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan.

Mutu jasa atau produk dapat di indeks dengan kekuatan jawaban menuju ke setiap butir kepuasan (Supranto, 2001:85). Penggunaan Skala Likert dengan lima bobot (1-5), memungkinkan pengguna jasa parkir menjawab dalam berbagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa atau produk.

Metode pengukuran dilakukan dengan Skala Likert, yaitu dengan skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

Bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas
- b. Jawaban puas diberi bobot 4, berarti pelanggan puas
- c. Jawaban cukup puas diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas
- d. Jawaban tidak puas diberi bobot 2, berarti pelanggan tidak puas

e. Jawaban sangat tidak puas diberi bobot 1, berarti pelanggan sangat tidak puas.

Sedangkan, bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepentingan adalah:

f. Jawaban sangat penting diberi bobot 5

g. Jawaban penting diberi bobot 4

h. Jawaban cukup penting diberi bobot 3

i. Jawaban tidak penting diberi bobot 2

j. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala ordinal, yang mengurutkan data dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi atau sebaliknya dengan interval yang tidak harus sama. Sedangkan skala untuk instrumen menggunakan Skala Likert. Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Dalam analisis ini akan digunakan variabel x untuk kinerja dan variabel y untuk kepentingan. Indikator tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 1997:241) Persamaan yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \dots\dots\dots(1)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian

$x_i$  = Skor penilaian kepuasan

$y_i$  = Skor penilaian kepentingan

Pelanggan parkir kedua area parkir akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja pelayanan parkir (*supplies*) sebanding dengan tingkat

kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan parkir (*demands*), yaitu nilai tingkat kesesuaian 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pelanggan parkir dinilai sangat puas, sedangkan jika dibawah 100% menandakan bahwa terdapat beberapa aspek yang dianggap perlu ditingkatkan kinerjanya sehingga kepuasan pelanggan parkir dapat terpenuhi. Skor rata-rata penilaian kinerja dari responden ini selanjutnya akan ditempatkan pada diagram kartesius dengan sumbu mendatar (sumbu x) merupakan skor rata-rata penilaian kepuasan (X) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah skor rata-rata penilaian kepentingan (Y). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata dari total skor penilaian kepuasan (X) dan total skor penilaian kepentingan (Y) dengan rumus :

$$X = \sum \frac{x_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$Y = \sum \frac{y_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Dimana : n = Jumlah responden

Melalui metode ini, maka akan diperoleh informasi item-item yang perlu pembenahan berdasarkan ruang lingkup 4 kuadran. Adapun penjelasan dari kuadrna tersebut (Supranto: 1997:242) sebagai berikut :

Kuadran A : Merupakan indikator yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan perlu mendapatkan prioritas peningkatan.

Kuadran B: Merupakan indikator yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang kondisinya telah memenuhi harapan dan perlu dipertahankan.

Kuadran C: Merupakan indikator yang tidak begitu penting dalam pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dianggap cukup atau biasa saja.

Kuadran D: Merupakan indikator yang tidak begitu penting pemenuhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang pelaksanaannya dilakukan dengan baik.

## 2.10 Kinerja Pelayanan

Apabila meninjau makna harfiahnya, maka kata kinerja berarti sesuatu yang dicapai, kemampuan kerja (tentang peralatan), prestasi yang diperlihatkan.

Sedangkan pelayanan bermakna perihal atau cara melayani; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) jasa.

Sehingga besarnya kinerja menggambarkan kondisi kemampuan kerja suatu sistem untuk melayani kebutuhan orang lain. Semakin tinggi tingkat suatu kinerja, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini kinerja pelayanan yang dimaksud mengandung arti sebagai indikator bagaimana kondisi pelayanan parkir PMM terhadap para pelanggan jasa parkir.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 14 Tahun 1992 menyebutkan bahwa untuk menunjang keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dapat diadakan fasilitas parkir untuk umum. Sedangkan mengacu kepada Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1996), yang disebut parkir adalah tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

Kualitas dari suatu produk yang dihasilkan tidak lepas dari adanya suatu sistem yang bekerja secara optimal dimana sistem tersebut harus berjalan secara harmonis dengan kata lain seluruh komponen yang terlibat mendapatkan suatu keuntungan dan kepuasan yang sesuai dengan apa yang mereka korbankan. Dan loyalitas konsumen yang didukung persepsi pasif terhadap kualitas seperti kata David Aaker akan menjadi kuat (dalam Ventura Elisawati 1996, hal 36). Dalam sebuah sistem terdiri dari tiga komponen, yaitu leader dan employer dan user dengan landasan visi, misi, strategi dan budaya diyakini (Waldijono, 2003). Sehingga hubungan timbal balik diantara setiap komponen dapat menghasilkan setiap produk yang terbaik.

Masyarakat sebagai pengguna jasa mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, serta pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Dalam kehidupan sebagai makhluk sosial, manusia selalu berhubungan atau berinteraksi sosial dengan yang lain. Hubungan atau interaksi sosial antara lain tercermin dalam hubungan produsen-pelanggan. Dalam dunia jasa perparkiran, yang disebut produsen adalah penyedia jasa perparkiran (pengelola parkir), sementara pelanggan atau konsumen adalah pengguna jasa parkir tersebut.

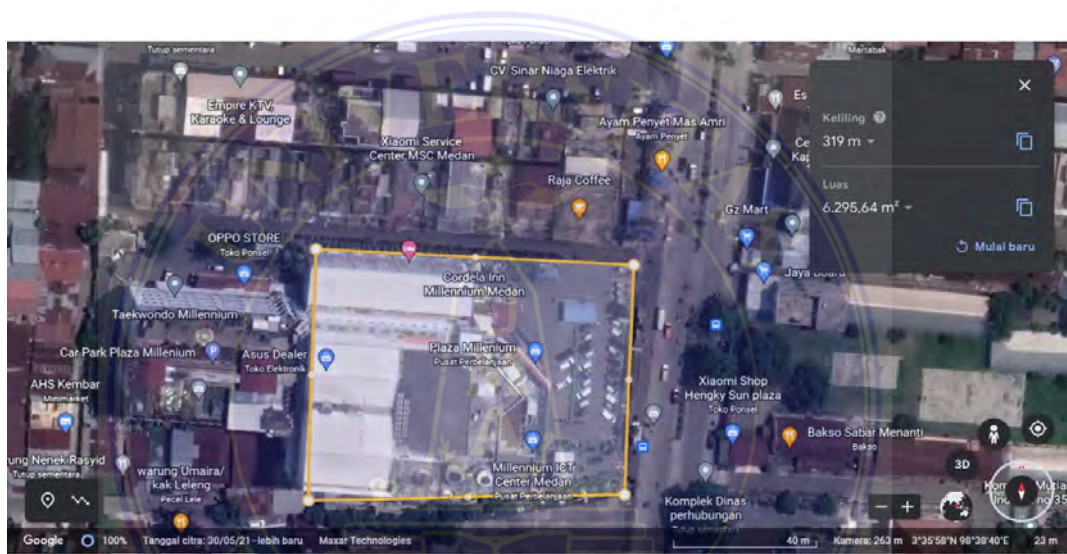




## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Plaza Millenium Medan yang berlokasi di Jln Kapten Muslim. Lokasi penelitian ini ditentukan dengan melakukan peninjauan langsung terlebih dahulu ke lokasi yang ditinjau. Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan visual dan melakukan pengamatan di lokasi penelitian.



Gambar 3.1 Peta Lokasi Plaza Millenium  
Sumber: Google Earth

### 3.2 Tahap Persiapan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, diharapkan dilakukan pengumpulan data dan penyusunan rencana anggaran dalam pengerjaan penelitian ini memperoleh waktu yang efektif dan efisien.

Adapun tahap penelitian yang akan dilaksanakan :

1. Melakukan survey lapangan

Membuat studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian yang

2. dilakukan
3. Mengetahui data – data apa saja yang akan dibutuhkan dalam penelitian tersebut.

### 3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data primer dan sekunder.

#### 3.3.1 Survey Primer

Survei primer adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati kondisi lokasi studi secara langsung, yang diperoleh langsung dari sumber pertama, bersifat asli dan belum diolah sama sekali. Survei primer yang akan dilakukan oleh peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan berupa observasi dan kuesioner.

##### A. Observasi

Observasi adalah suatu istilah umum yang mempunyai arti semua bentuk penerimaan data yang dilakukan dengan cara merekam kejadian, menghitungnya, mengukurnya, dan mencatatnya. Metode observasi merupakan usaha sadar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar. Tujuan pokok dari observasi adalah mengadakan pengukuran terhadap variabel. Hasil dari observasi tersebut akan direkam dan diinterpretasikan untuk menunjang kebutuhan data dan proses analisa. Diantaranya yang akan di observasi yang berkaitan dengan variabel geometrik ruang parkir, dengan cara mengamati kondisi sekaligus melakukan kegiatan mengukur seperti

dimensi lebar jalur gang parkir, dimensi lebar pintu masuk, dan dimensi satuan ruang parkir kendaraan sepeda motor eksisting yang mendominasi, disamping akan dilakukan kegiatan pengukuran juga ada aktifitas pengambilan gambar atau foto yang bertujuan memperkuat uraian pada saat pengolahan dan analisa data berlangsung. Kegiatan observasi yang dilakukan hanya diprioritaskan pada masalah yang berkaitan erat dengan penataan parkir (fisik) saja.

## B. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner harus sesuai dengan masalah yang diteliti, oleh karenanya sebelum menyusun kuesioner masalah penelitian harus dirumuskan dengan jelas. Jenis data yang dapat dikumpulkan menggunakan kuesioner bisa kualitatif maupun kuantitatif.

### 1 Pembuatan kuesioner

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan. Tetapi jika jumlah populasinya lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Penyusunan pertanyaan harus tetap mengacu kepada tujuan penelitian untuk memudahkan dalam penelitian, maka peneliti membagi pertanyaan untuk keperluan survei dalam dua (2) kategori, yaitu :

#### a Data pelanggan parkir

Data ini meliputi profil pelanggan, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

b Data kinerja pelayanan parkir

Data ini digunakan untuk mengetahui penilaian pelanggan/pengguna jasa parkir terhadap kinerja pelayanan parkir secara menyeluruh. Mencakup sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir dan sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir, kondisi satuan ruang parkir, kondisi lebar pintu masuk, kondisi lebar jalur gang, kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencarikan tempat parkir yang kosong, kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan, karcis parkir sebagai identitas kendaraan, pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar, keamanan berjalan di area parkir, tingkat keamanan kendaraan, ketersediaan tempat penitipan helm, ketersediaan petugas keamanan, kondisi sirkulasi kendaraan, kondisi penerangan, jarak berjalan menuju lokasi parkir dan kesesuaian tarif parkir.

2 Penyebaran kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pelanggan parkir. Adapun cara mendapatkan data survei kuesioner sebagai berikut:



- a. Survei dilakukan pada setiap obyek parkir yang telah ditentukan meliputi area parkir sepeda motor dan mobil.
- b. Penyebaran kuesioner terbagi dalam dua kelompok hari yaitu hari kerja/biasa dan akhir pekan/libur. Untuk hari kerja/biasa dipilih hari senin mewakili hari kerja/biasa lainnya (senin-jumat) dengan pertimbangan karena aktifitas masyarakat yang datang ke PMM pada hari-hari dimaksud memiliki kecenderungan yang sama. Sedangkan hari libur/akhir pekan akan dilakukan pada hari sabtu dan minggu, dipilihnya hari sabtu sebagai hari survei pertimbangannya bahwa hari tersebut adalah hari titik temu antara hari kerja dengan hari libur, dengan kata lain bahwa aktifitas masyarakat masih ada yang seperti hari kerja/biasa walaupun umumnya sebagian lainnya sudah mendapatkan jatah liburan. Kemudian alasan dipilihnya hari minggu adalah sangat jelas sekali bahwa hari tersebut sudah sangat umum diketahui khalayak ramai sebagai hari libur, sehingga memungkinkan aktifitas masyarakat yang datang ke Plaza Millenium secara signifikan akan berbeda dari hari lainnya.
- c. Berdasarkan pengamatan pendahuluan, maka waktu survei akan dilakukan terutama pada jam sibuk, dimana orang banyak melakukan aktifitas keluar dan masuk dilokasi penelitian, juga akan menyesuaikan dengan kondisi dilapangan untuk mempermudah perolehan data.

Adapun klasifikasi responden pelanggan parkir didasarkan atas pertimbangan sebagai berikut:

- a. Hanya ditujukan kepada pelanggan parkir pada tiap-tiap area parkir;
- b. Orang atau seseorang yang benar-benar datang untuk parkir;
- c. Sudah berumur minimal 17 tahun, syarat minimal kepemilikan SIM;
- d. Bukan pemilik atau juru parkir (orang/seseorang) dari salah satu penyedia jasa parkir agar informasi yang diberikan objektif; dan
- e. Responden adalah pengendara kendaraan roda dua (sepeda motor).

Selama kegiatan penyebaran kuisisioner berlangsung, surveyor mengupayakan langkah pendampingan bagi para responden. Sebagai upaya menghindari kesalahan pengisian kuisisioner oleh responden, semisal adanya salah persepsi atau kesulitan memaknai pertanyaan dalam form kuisisioner sehingga responden dapat langsung bertanya kepada surveyor.

Beberapa informasi penting yang ingin didapatkan dari pelanggan parkir selama kegiatan penyebaran kuisisioner berlangsung secara umum, yakni :

1. Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir
2. Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir

3. Kondisi satuan ruang parkir
4. Kondisi lebar pintu masuk
5. Kondisi lebar jalur gang
6. Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari tempat parkir yang kosong
7. Kecekatan petugas parkir lapangan untuk memandu memarkirkan kendaraan
8. Karcis parkir sebagai identitas kendaraan
9. Pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar
10. Keamanan berjalan di area parkir
11. Tingkat keamanan kendaraan
12. Ketersediaan tempat penitipan helm
13. Ketersediaan petugas keamanan
14. Kondisi sirkulasi kendaraan
15. Kondisi penerangan
16. Jarak berjalan menuju lokasi parkir, dan
17. Kesesuaian tarif parkir

Informasi-informasi yang ingin digali melalui kuesioner di atas hakekatnya berkenaan dengan persepsi pelanggan. Tiap-tiap pelanggan akan diminta memberikan skala penilaian, lebih jelasnya sebagai berikut:

a. Informasi tentang pelanggan terhadap kinerja.

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepuasan pelanggan, yang degradasi pilihannya adalah sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Metode pengukuran menggunakan Skala *Likert*, yaitu skala degradasi dari jawaban pelanggan diberi bobot secara kuantitatif agar dapat dipakai dalam perhitungan-perhitungan.

b. Informasi tentang kepentingan.

Disini akan ditanyakan perihal tingkat kepentingan terhadap variabel kinerja pelayanan parkir yang degradasi pilihannya adalah sangat penting, penting, cukup penting, tidak penting dan sangat tidak penting.

### 3.3.2 Survey Sekunder

Survei sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dari beberapa sumber dan instansi terkait, atau dengan kata lain merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut, yang dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti :

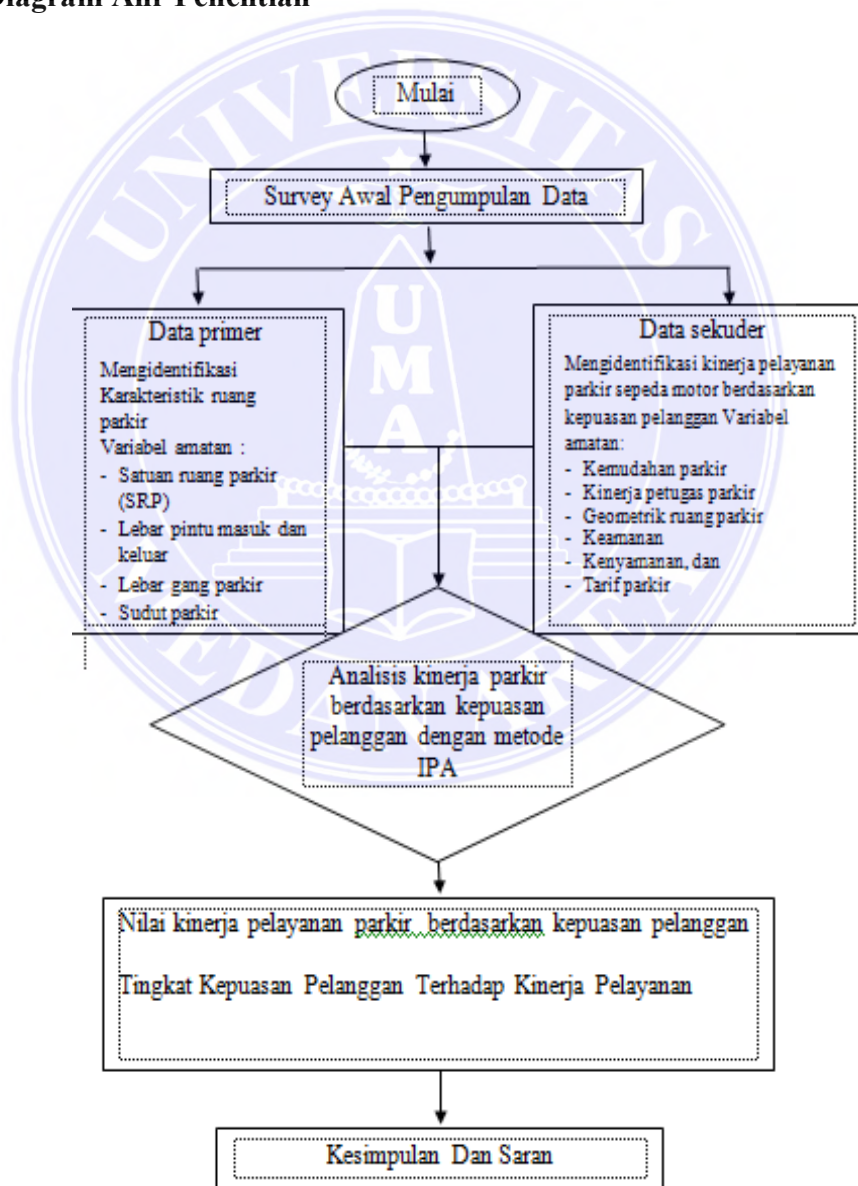
1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kepustakaan yang sesuai dengan kajian penelitian yang sedang dilakukan, dalam sumber kepustakaan tersebut dapat bersumber dari banyak referensi seperti dari penelitian terdahulu dan literatur terkait misalnya : buku, internet, jurnal serta media komunikasi lainnya yang masih relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

## 2. Data dari Instansi

Mengumpulkan data-data sekunder dari beberapa instansi, antara lain dinas perhubungan, manajemen mal bagian pengelola parkir, dan lain-lain yang masih terkait untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh yang berhubungan dengan lokasi penelitian.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun hasil kesimpulan yang mencerminkan hasil akhir dari keseluruhan proses yang sudah dilalui dari penelitian ini, sebagai berikut :

##### 1. Pelanggan yang memanfaatkan ruang parkir:

Dari identifikasi usia, berkaitan dengan hasil analisa diketahui bahwa yang mendominasi area parkir yaitu usia 15-20 tahun dan usia 21-25 tahun.

##### 2. Karakteristik Ruang Parkir

Menindaklanjuti hasil analisa karakteristik ruang parkir, dimana hasilnya menunjukkan bahwa nilai tingkat kesesuaian variabel yang ditetapkan secara keseluruhan masih rendah.

##### 3. Kinerja Pelayanan Parkir

Untuk dimensi hasil analisa Kuadran IPA, dimana hasilnya menunjukkan ada dimensi yang terletak pada kuadran yang perlu pembenahan agar mendapat prioritas perbaikan guna peningkatan kepuasan pelanggan pada dimensi tersebut, terutama yang tersebar pada Kuadran A Diagram IPA yang dinilai masih berada di bawah tingkat harapan pelanggan. Penelitian ini dapat diperdalam atau dipertajam berdasarkan pendekatan standar/komparasi setiap variabel/dimensi (2 sub variabel kemudahan parkir, 2 sub variabel kinerja petugas parkir, 1 sub variabel Keamanan). yang kemudian dapat dikorelasikan dengan hasil penelitian ini

(pendekatan perspektif masyarakat) sehingga menghasilkan sebuah penelitian yang komprehensif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis melalui pengamatan langsung, penulis memberi saran yang di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pengelola parkir Plaza Millenium Medan.

1. Perlunya penambahan kapasitas ruang parkir, karena dihari atau tanggal tertentu sering terjadi lonjakan pengguna parkir sehingga membuat pelanggan kesulitan untuk menemukan tempat parkir terutama untuk parkir sepeda motor.
2. Perlunya dilakukan penambahan petugas diarea parkir untuk membantu mengatur area parkir, sehingga pelanggan tidak kesulitan dalam menemukan area parkir.

## DAFTAR PUSTAKA.

- Chronika, Lidia. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A. Yani Jurnal*, volume 7 Nomor 4.
- Chintya Kusuma Dewi, (2015) *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Fasilitas Parkir Mobil Mall Puri Indah*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir No. 272/HK.105/DRDJ/1996*. Jakarta: Ditjen Hubdat.
- Hobbs, F.D. (Terjemahan Suprpto dan Waldijono). 1995. *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*. Yogyakarta: UGM Press.
- Ikhsan, Muhammad (2014) *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor. Itn Malang*
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan-Cetakan Ke-4*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Tan Lie, Arie Hadian Yanuardi (2016) *Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Super Mall*, Jurnal, Volume 3 No.2
- Yanuardi, Arie Hadian. 2017. *Tinjauan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall*. Jurnal Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2. Bandung. Universitas Kristen Maranatha.
- Yoan Santosa Putra, (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir*, Malang.





## LAMPIRAN



Tabel Kuisisioner

No	Variabel/Dimensi Kinerja Pelayanan	5	4	3	2	1
	<b>Kemudahan Parkir</b>					
1	Sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir					
2	Sering tidaknya berputar-putar dalam area parkir untuk mencari tempat parkir					
	<b>Kinerja Petugas Parkir</b>					
3	Kecekatan petugas parkir lapangan dalam mencari yang kosong					
4	Kecekatan petugas parkir lapangan cekatan untuk memandu memarkirkan kendaraan					
5	Karcis parkir sebagai identitas kendaraan					
6	Pemeriksaan karcis parking di pintu keluar					
	<b>Keamanan</b>					
7	Keamanan berjalan di area parkir					
8	Tingkat keamanan kendaraan					
9	Ketersediaan tempat penitipan helm					
	<b>Kenyamanan</b>					
10	Kondisi sirkulasi kendaraan					
11	Kondisi penerangan					
12	Jarak berjalan menuju lokasi parkir					
	<b>Kesesuaian Tarif</b>					
13	Kesesuaian tarif parkir					

Bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

Jawaban *sangat puas* diberi bobot 5, berarti pelanggan *sangat puas*

Jawaban *puas* diberi bobot 4, berarti pelanggan *puas*

Jawaban *cukup puas* diberi bobot 3, berarti pelanggan *cukup puas*

Jawaban *tidak puas* diberi bobot 2, berarti pelanggan *tidak puas*

Jawaban *sangat tidak puas* diberi bobot 1, berarti pelanggan *sangat tidak puas*

Sedangkan, bobot-bobot penilaian untuk tingkat kepentingan adalah:

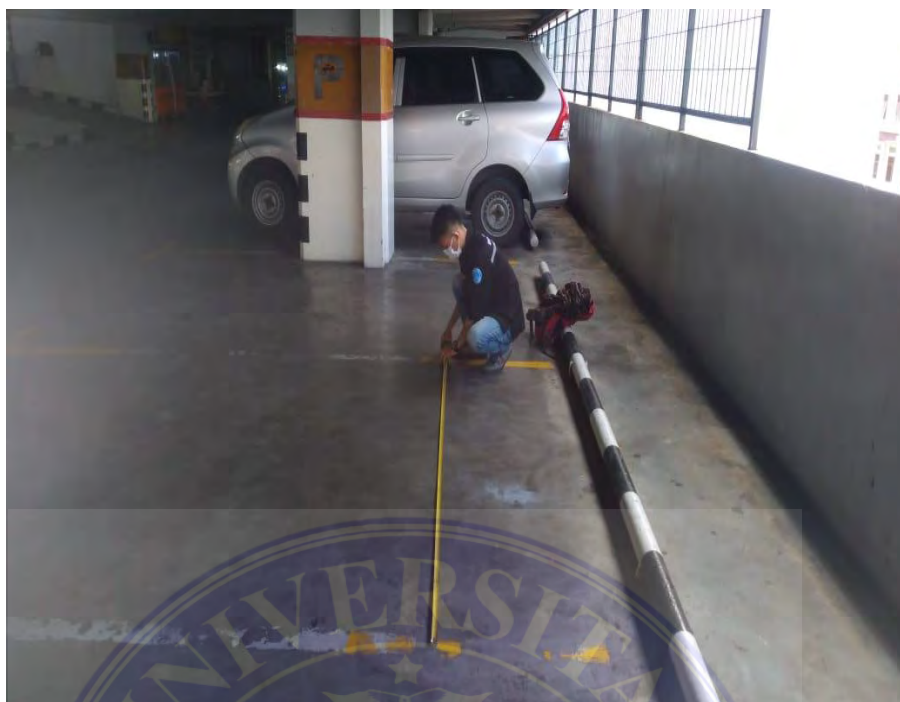
Jawaban *sangat penting* diberi bobot 5

Jawaban *penting* diberi bobot 4

Jawaban *cukup penting* diberi bobot 3

Jawaban *tidak penting* diberi bobot 2

Jawaban *sangat tidak penting* diberi bobot 1



Pengukuran Lebar parkir Mobil







Kondisi Parkir Sepeda Motor





Kondisi pintu keluar Sepeda Motor



Pintu Masuk Sepeda Motor





Informasi Dilarang Parkir



Kendaraan Parkir tidak pada Tempatnya



Tempat Penelitian Helm



Foto dengan petugas Secure Parking



Kondisi pintu keluar Mobil

