

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Lembar Pernyataan Keaslian .....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
1.5 Batasan Masalah .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Definisi Parkir.....	5
2.2 Jenis Parkir.....	5
2.3 Pola Parkir Kendaraan .....	8
2.4 Satuan Ruang Parkir .....	12
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14
2.6 Dimensi Kualitas Jasa.....	16
2.7 Kuesioner.....	18
2.8 Populasi dan Sampel.....	19

2.9	Skala Pengukuran .....	20
2.10	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	20
2.11	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	23
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....		26
3.1	Tahapan Penelitian.....	26
3.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	27
3.3	Desain Penelitian .....	27
3.3.1.	Responden.....	28
3.4	Kuesioner.....	28
3.4.1	Metode Dasar Pembuatan Kuesioner .....	28
3.4.2	Indikator Pernyataan Yang Digunakan Dalam Kuesioner.....	29
3.4.3	Uji Validitas.....	33
3.4.4	Uji Reliabilitas .....	35
3.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	37
3.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	40
3.7	Analisis dan Usulan Perbaikan .....	42
3.8	Kesimpulan dan Saran .....	42
<b>BAB 4 RANGKUMAN DATA</b> .....		43
4.1	Pendahuluan .....	43
4.2	Karakteristik Distribusi Responden .....	43
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Awal .....	48
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir .....	57
4.5	Pengolahan Data dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)...	67
4.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel	
	<i>Importance dan Performance</i> .....	67
4.5.2	Diagram <i>Importance-performance Analysis</i> (IPA) .....	73

4.6	Pengolahan Data dengan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	78
<b>BAB 5 ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN</b> .....		87
5.1	Pendahuluan.....	87
5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	87
5.2.1	Dimensi Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	87
5.2.2	Dimensi Kemampuan untuk Diandalkan ( <i>Reliability</i> ).....	105
5.2.3	Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	110
5.2.4	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	113
5.2.5	Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	116
5.2.6	Persentase Atribut Per Kuadran pada Masing-Masing Dimensi .....	118
5.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	121
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		123
6.1	Kesimpulan .....	123
6.2	Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		125
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 0° .....	8
Gambar 2.2	Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30° .....	9
Gambar 2.3	Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 45° .....	9
Gambar 2.4	Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 60° .....	9
Gambar 2.5	Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° .....	10
Gambar 2.6	Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° .....	10
Gambar 2.7	Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° .....	11
Gambar 2.8	Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 90° .....	11
Gambar 2.9	Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° ....	11
Gambar 2.10	Satuan Ruang Parkir Mobil .....	13
Gambar 2.11	Diagram Kartesius Dalam Metode IPA.....	21
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian.....	26
Gambar 4.1	Diagram Perbandingan Umur Responden .....	44
Gambar 4.2	Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Responden.....	44
Gambar 4.3	Diagram Perbandingan Persentasi Pekerjaan Responden .....	45
Gambar 4.4	Diagram Intensitas Membawa Kendaraan Mobil.....	45
Gambar 4.5	Diagram Persentasi Kehilangan Kendaraan .....	46
Gambar 4.6	Diagram Persentase Kerusakan Kendaraan.....	46
Gambar 4.7	Diagram Penanggungungan Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan .....	47
Gambar 4.8	Diagram Asuransi Kerusakan dan Kehilangan Kendaraan .....	47
Gambar 5.1	Diagram IPA untuk Parameter Fisik .....	88
Gambar 5.2	Tangga Darurat .....	89
Gambar 5.3	Toilet di Area Parkir Mobil .....	89
Gambar 5.4	Rambu yang Menunjukkan Lokasi Gedung Parkir .....	90
Gambar 5.5	Posisi Locket Keluar .....	90
Gambar 5.6	Locket Karcis Pintu Masuk .....	91
Gambar 5.7	Lift pada Area Gedung Parkir .....	91

Gambar 5.8	Lahan Parkir Mobil yang Tersedia .....	92
Gambar 5.9	Pelanggaran Parkir.....	93
Gambar 5.10	Petak Parkir Penuh .....	93
Gambar 5.11	Area Penjemputan .....	94
Gambar 5.12	Sirkulasi Kendaraan.....	94
Gambar 5.13	Parkir Yayasan.....	95
Gambar 5.14	Lampu Penerangan Parkir .....	96
Gambar 5.15	Ventilasi Udara.....	96
Gambar 5.16	Rambu yang Menunjukkan Arah Masuk Parkir .....	97
Gambar 5.17	Rambu yang Menunjukkan Arah Keluar Parkir .....	97
Gambar 5.18	Mesin Karcis pada Loket Masuk.....	98
Gambar 5.19	Lebar Lajur pada Taman Parkir.....	99
Gambar 5.20	Rambu yang Menerangkan Ketersediaan Petak Parkir .....	100
Gambar 5.21	Kelandaian Ramp Tanjakan pada Jalur Masuk Gedung Parkir .....	100
Gambar 5.22	Ramp Turunan pada Jalur Keluar Parkir .....	101
Gambar 5.23	Radius Tikungan di Gedung Parkir .....	101
Gambar 5.24	Rambu yang Menerangkan Pembagian Golongan .....	103
Gambar 5.25	Kejelasan Cat pada Marka Jalan.....	103
Gambar 5.26	Karcis Parkir Mobil .....	104
Gambar 5.27	Diagram IPA untuk Keandalan .....	105
Gambar 5.28	Diagram IPA untuk Daya Tanggap .....	110
Gambar 5.29	Diagram IPA untuk Jaminan .....	113
Gambar 5.30	Diagram IPA untuk Empati .....	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	12
Tabel 2.2	Golongan Satuan Ruang Parkir Mobil Penumpang .....	13
Tabel 2.3	Lebar Buka-an Pintu Kendaraan.....	14
Tabel 2.4	Tabel Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	24
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> untuk Kuisi-oner Mengenai Kinerja Parkir.....	27
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> untuk Kuisi-oner Mengenai Kepentingan Parkir ...	27
Tabel 3.3	Indikator Pernyataan Dimensi Parameter Fisik ( <i>tangible</i> ).....	29
Tabel 3.4	Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	31
Tabel 3.5	Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	32
Tabel 3.6	Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	32
Tabel 3.7	Indikator Pernyataan Dimensi Empati ( <i>empathy</i> ) .....	33
Tabel 3.8	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i> .....	35
Tabel 3.9	Makna Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	36
Tabel 3.10	Kinerja Fasilitas Parkir.....	37
Tabel 3.11	Kepentingan Fasilitas Parkir .....	37
Tabel 4.1	Perbedaan Jumlah Responden Rencana dan Realisasi .....	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesi-oner Awal Kinerja .....	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesi-oner Awal Kepentingan.....	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesi-oner Akhir Kinerja .....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesi-oner Akhir Kepentingan .....	62
Tabel 4.6	Skor untuk Penilaian Kinerja dan Kepentingan .....	67
Tabel 4.7	Hasil Skor Penilaian Kinerja pada Dimensi Parameter Fisik .....	68

Tabel 4.8	Hasil Skor Penilaian Kinerja pada Dimensi Keandalan.....	69
Tabel 4.9	Hasil Skor Penilaian Kinerja pada Dimensi Daya Tanggap .....	69
Tabel 4.10	Hasil Skor Penilaian Kinerja pada Dimensi Jaminan.....	70
Tabel 4.11	Hasil Skor Penilaian Kinerja pada Dimensi Empati .....	70
Tabel 4.12	Hasil Skor Penilaian Kepentingan pada Dimensi Parameter Fisik .....	70
Tabel 4.13	Hasil Skor Penilaian Kepentingan pada Dimensi Keandalan ...	71
Tabel 4.14	Hasil Skor Penilaian Kepentingan pada Dimensi Daya Tanggap.....	72
Tabel 4.15	Hasil Skor Penilaian Kepentingan pada Dimensi Jaminan .....	72
Tabel 4.16	Hasil Skor Penilaian Kepentingan pada Dimensi Empati.....	73
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total Semua Dimensi .....	73
Tabel 4.18	Rangkuman Perhitungan Untuk Gambar Diagram IPA .....	74
Tabel 4.19	<i>Mean Importance Score</i> dan <i>Weighting Factor</i> untuk Parameter Fisik .....	78
Tabel 4.20	<i>Weight Score</i> untuk Parameter Fisik .....	80
Tabel 4.21	<i>Mean Importance Score</i> dan <i>Weighting Factor</i> untuk Keandalan .....	81
Tabel 4.22	<i>Weight Score</i> untuk Keandalan .....	82
Tabel 4.23	<i>Mean Importance Score</i> dan <i>Weighting Factor</i> untuk Daya Tanggap .....	83
Tabel 4.24	<i>Weight Score</i> untuk Daya Tanggap.....	84
Tabel 4.25	<i>Mean Importance Score</i> dan <i>Weighting Factor</i> untuk Jaminan.....	84
Tabel 4.26	<i>Weight Score</i> untuk Jaminan.....	85
Tabel 4.27	<i>Mean Importance Score</i> dan <i>Weighting Factor</i> untuk Empati .....	85
Tabel 4.28	<i>Weight Score</i> untuk Empati.....	86
Tabel 5.1	Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	118
Tabel 5.2	Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	119

Tabel 5.3	Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	119
Tabel 5.4	Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	120
Tabel 5.5	Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	120
Tabel 5.6	Nilai CSI.....	121



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Kuesioner 1

Lampiran Kuesioner 2