

Abstrak

Parkir merupakan salah satu hal penting yang mempengaruhi transportasi karena hampir semua perjalanan akan dimulai dan diakhiri di tempat parkir. Terutama di pusat perbelanjaan karena pusat perbelanjaan merupakan salah satu jenis pemanfaatan tata guna lahan yang dapat menimbulkan tarikan pergerakan kendaraan. Dalam penelitian ini dimensi kepuasan pelanggan yang akan diukur adalah parameter fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode IPA untuk mengukur persepsi pada tingkat kinerja dan harapan konsumen serta metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan CSI diperoleh nilai CSI sebesar 71% (fisik), 75% (keandalan), 73% (daya tanggap), 75% (jaminan) dan 73% (empati) sehingga kelima dimensi berada pada rentang 66%-80% yang menunjukkan bahwa keseluruhan pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas fasilitas dan kinerja yang diberikan oleh pengelola parkir mobil di Mall Taman Angrek. Peningkatan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja dari atribut-atribut yang ada. Hasil IPA dari masing-masing dimensi yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan untuk pengguna fasilitas parkir mobil diperoleh sebesar 86 (fisik), 93 (keandalan), 89 (daya tanggap), 88 (jaminan), dan 94 (empati). Hasil yang diperoleh kurang dari 100% maka tingkat kesesuaian kinerja secara keseluruhan dari pengguna jasa masih belum sesuai dengan harapan para pengguna jasa tersebut.

Kata kunci: *Fasilitas Parkir, Kuesioner, Dimensi Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*

Abstract

Parking is one of the important things that affect transportation because all journey will begin and end in the parking lot. Particularly in shopping centers because shopping centers are one type of land use utilization that can cause a pull of vehicle movement. In this study the dimensions of customer that will be measured are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research uses the IPA method to measure perceptions on the level and the CSI method to measure the level of customer satisfaction. Based on CSI calculation results obtained CSI values of 71% (tangible), 75% (reliability), 73% (responsiveness), 75% (assurance) and 73% (empathy) so they are in the range of 66% -80% which shows that all customers are satisfied with the quality of the facilities and performance. Increasing customer satisfaction can be done by improving the performance. The IPA results from each dimension showing the level of compatibility between performance and interests for car parking facility users were 86 (tangible), 93 (reliability), 89 (responsiveness), 88 (assurance), and 94 (empathy). The results obtained are less than 100%, then the overall suitability level of performance of service users is still not in line with the expectations of the service users.

Keywords: *parking facilities, questionnaire, dimensions of customer satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).*