

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
<i>Abstrak</i> .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
DAFTAR NOTASI .....	xix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	21
1.1 Latar Belakang Masalah .....	21
1.2 Identifikasi Masalah .....	23
1.3 Rumusan Masalah .....	24
1.4 Batasan Masalah .....	24
1.5 Tujuan Penelitian .....	24
1.6 Manfaat Penelitian .....	25
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	26
2.1 Definisi Parkir .....	26
2.2 Jenis Parkir .....	27
2.2.1 Parkir menurut penempatannya .....	27
2.2.2 Parkir Menurut Statusnya .....	28
2.2.3 Parkir Menurut Tujuannya .....	29

2.2.4	Parkir Menurut Jenis Kepemilikan dan Pengoperasiannya .....	29
2.3	Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	30
2.4	Pola Parkir Kendaraan .....	35
2.4.1	Pola Parkir Pararel .....	40
2.4.2	Jalur Sirkulasi, Gang dan Modul .....	41
2.5	Pengendalian Parkir .....	43
2.6	Standar Penyediaan Ruang Parkir .....	44
2.7	Pemeliharaan Parkir .....	46
2.7.1	Pelataran Parkir .....	46
2.7.2	Marka dan Rambu Jalan .....	47
2.7.3	Fasilitas Penunjang Parkir .....	47
2.8	Perlengkapan Fasilitas Parkir dalam Gedung .....	47
2.8.1	Rambu dan Marka .....	47
2.8.2	Alat Pemadam Kebakaran .....	48
2.9	Standar Pelayanan Minimal (SPM) .....	48
2.10	Kepuasan Konsumen .....	49
2.11	Konsep Kualitas Pelayanan .....	51
2.12	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	52
2.12.1	Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) .....	52
2.12.2	Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	52
2.12.3	Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	53
2.12.4	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	53
2.12.5	Empati ( <i>empathy</i> ) .....	53
2.13	Kuesioner .....	54

2.14	Skala <i>Likert</i> .....	55
2.15	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	56
2.16	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	59
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	62
3.1	Umum .....	62
3.2	Tinjauan Penelitian .....	63
3.3	Ruang Lingkup Penelitian .....	64
3.4	Desain Penelitian .....	64
3.5	Hubungan Antar Variabel.....	65
3.5.1	Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Konsumen .....	65
3.5.2	Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	66
3.5.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	66
3.5.4	Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	67
3.5.5	Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	68
3.6	Kuesioner.....	69
3.6.1	Metode Dasar Pembuatan Kuesioner .....	69
3.6.2	Indikator Pernyataan yang Digunakan Dalam Kuesioner.....	70
3.6.3	Uji Validitas .....	73
3.6.4	Uji Reliabilitas .....	75
3.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	77
3.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	77
3.9	Analisis Dan Usulan Perbaikan .....	77
3.10	Kesimpulan Dan Saran .....	77
<b>BAB 4</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	78

4.1	Pendahuluan .....	78
4.2	Karakteristik Distribusi Responden .....	78
4.2.1	Profil Responden.....	79
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Awal .....	91
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir .....	103
4.5	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	110
4.5.1	Total Skor Kinerja dan Kepentingan .....	111
4.5.2	Tingkat Kesesuaian (Tki) Kinerja dan Kepentingan.....	114
4.5.3	Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan ....	115
4.5.4	Titik Potong Pada Kinerja dan Kepentingan .....	119
4.5.5	Letak Kuadran Tiap Atribut .....	120
4.6	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	123
<b>BAB 5</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>127</b>
5.1	Pendahuluan .....	127
5.2	Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	127
5.2.1	Dimensi IPA Parameter Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	127
5.2.2	Dimensi Kemampuan untuk Diandalkan ( <i>Reliability</i> ).....	131
5.2.3	Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	134
5.2.4	Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	136
5.2.5	Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	138
5.2.6	Persentase Atribut Masing-Masing Dimensi .....	140
5.3	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	143
<b>BAB 6</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>145</b>
6.1	Kesimpulan .....	145

6.2	Saran .....	147
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>148</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang .....	30
Gambar 2.2 Satuan Ruang Parkir Mobil .....	33
Gambar 2.3 Standar satuan ruang parkir untuk penderita cacat dan ambulance	34
Gambar 2.4 Satuan ruang parkir (SRP) untuk bus/truk (dalam cm) .....	35
Gambar 2.5 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 0° .....	35
Gambar 2.6 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30° .....	36
Gambar 2.7 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 45° .....	36
Gambar 2.8 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 60° .....	37
Gambar 2.9 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° .....	37
Gambar 2.10 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° .....	38
Gambar 2.11 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60°.....	38
Gambar 2.12 Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 90°.....	39
Gambar 2.13 Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° .....	39
Gambar 2.14 Tata Cara Parkir Pararel pada Daerah Datar .....	40
Gambar 2.15 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Tanjakan .....	40
Gambar 2.16 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Turunan .....	41
Gambar 2.17 Ukuran Pelataran Parkir Tegak Lurus .....	42
Gambar 2.18 Ukuran Pelataran Parkir Sudut .....	42
Gambar 2.19 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	58
Gambar 3.1 Peta Lokasi Mall Taman Anggrek.....	63
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	63
Gambar 4.1 Diagram Perbandingan Usia Responden.....	80
Gambar 4.2 Diagram Perbandingan Jenis Kelamin Responden .....	81

Gambar 4.3 Diagram Perbandingan Pekerjaan Responden .....	82
Gambar 4.4 Diagram Perbandingan Intensitas Responden Membawa Kendaraan Mobil ke Mall Taman Anggrek.....	83
Gambar 4.5 Diagram Persentase Pengeluaran Responden.....	84
Gambar 4.6 Diagram Persentase Domisili Responden .....	85
Gambar 4.7 Diagram Persentase Alasan Responden Datang ke Mall Taman Anggrek.....	86
Gambar 4.8 Diagram Persentase Kehilangan Kendaraan .....	87
Gambar 4.9 Diagram Persentase Kerusakan Kendaraan.....	88
Gambar 4.10 Diagram Persentase Kehilangan Barang .....	89
Gambar 4.11 Diagram Penanggungungan Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan...	90
Gambar 4.12 Diagram Asuransi Kerusakan dan Kehilangan Kendaraan .....	91
Gambar 5.1 Diagram IPA untuk Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	128
Gambar 5.2 Diagram IPA untuk Keandalan .....	132
Gambar 5.3 Diagram IPA untuk Daya Tanggap .....	134
Gambar 5.4 Diagram IPA untuk Jaminan .....	136
Gambar 5.5 Diagram IPA untuk Empati.....	138

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lebar Buka-an Pintu Kendaraan .....	31
Tabel 2.2 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	32
Tabel 2.3 Golongan Satuan Ruang Parkir Mobil Penumpang .....	33
Tabel 2.4 Lebar Jalur Gang .....	43
Tabel 2.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	61
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> untuk Kuisisioner Mengenai Kinerja Parkir .....	64
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> untuk Kuisisioner Mengenai Kepentingan Parkir .....	64
Tabel 3.3 Indikator Pernyataan Dimensi Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	70
Tabel 3.4 Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan ( <i>reliability</i> ) .....	71
Tabel 3.5 Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	72
Tabel 3.6 Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	72
Tabel 3.7 Indikator Pernyataan Dimensi Empati ( <i>empathy</i> ) .....	73
Tabel 3.8 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i> .....	75
Tabel 3.9 Makna Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	76
Tabel 4.1 Perbedaan Jumlah Responden Rencana dan Realisasi .....	79
Tabel 4.2 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.3 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4.4 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	81
Tabel 4.5 Persentase Perbandingan Intensitas Responden Membawa Kendaraan Mobil ke Mall Taman Anggrek	82
Tabel 4.6 Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	84
Tabel 4.7 Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Domisili .....	85



Tabel 4.8 Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Alasan Datang ke Mall Taman Anggrek .....	86
Tabel 4.9 Persentase Perbandingan Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kehilangan Kendaraan .....	87
Tabel 4.10 Persentase Perbandingan Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kerusakan Kendaraan .....	88
Tabel 4.11 Persentase Perbandingan Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kehilangan Barang .....	89
Tabel 4.12 Persentase Perbandingan Pihak Pengelola Parkir Menanggung Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan atau Barang .....	90
Tabel 4.13 Persentase Perbandingan Responden Mengetahui Bahwa Pengelola Parkir Memberikan Asuransi .....	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kinerja .....	92
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kepentingan ....	98
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kinerja .....	103
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kepentingan..	106
Tabel 4.18 Hasil Total Skor Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	111
Tabel 4.19 Hasil Total Skor Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	112
Tabel 4.20 Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	112
Tabel 4.21 Hasil Total Skor Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	113
Tabel 4.22 Hasil Total Skor Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ).....	114
Tabel 4.23 Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter .....	114
Tabel 4.24 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Parameter Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	115
Tabel 4.25 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	116

Tabel 4.26 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Paramater Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	117
Tabel 4.27 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	117
Tabel 4.28 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	118
Tabel 4.29 Hasil Total Skor Rata-rata Tiap Parameter .....	119
Tabel 4.30 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	120
Tabel 4.31 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	121
Tabel 4.32 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	122
Tabel 4.33 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	122
Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	123
Tabel 4.35 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) .....	124
Tabel 4.36 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )....	125
Tabel 4.37 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	125
Tabel 4.38 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	126
Tabel 4.39 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	126
Tabel 5.1 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	140
Tabel 5.2 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	141

Tabel 5.3 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	141
Tabel 5.4 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	142
Tabel 5.5 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	142
Tabel 5.6 Nilai CSI.....	143

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Kuesioner Awal

Lampiran Kuesioner Akhir

Lampiran Data 118 Responden

## DAFTAR NOTASI

Tki	: tingkat kesesuaian	[%]
Xi	: skor penilaian kinerja	
Yi	: skor penilaian kepentingan	
$\bar{X}_I$	: Skor rata-rata tingkat kinerja produk	
$\bar{Y}_I$	: Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk	
n	: Jumlah responden	
$\bar{X}$	: Rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut	
$\bar{Y}$	: Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen	
k	: Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen	
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>	
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>	
n	: Jumlah responden	
Yi	: Nilai kepentingan atribut Y ke-i	
WF	: <i>Weight Factors</i>	[%]
p	: Atribut kepentingan ke-p	
WS	: <i>Weight Score</i>	[%]
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index (%)</i>	
p	: Atribut kepentingan ke-p	
s	: Skala maksimum yang digunakan	
r (rho)	: Koefisien Korelasi <i>Spearman</i>	

- n : Banyaknya pasangan data
- d : Selisih dari tiap pasangan rangking
- Z : Nilai hitung z
- rs : Koefisien korelasi Spearman
- n : Jumlah sampel penelitian
- r : Reliabilitas instrument
- k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$  : Total variansi butir
- $\sigma_i^2$  : Total variansi