

## **Abstrak**

*Untuk menyeimbangkan permintaan dan ketersediaan parkir diperlukan adanya standar pelayanan. Tujuannya sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang selaras dengan kemampuan penyelenggara fasilitas parkir. Hal ini penting bagi pihak penyelenggara fasilitas parkir di Mall Puri Indah, Sebagai salah satu pusat perbelanjaan yang memiliki tingkat pergerakan relatif tinggi karena berdekatan dengan berbagai pusat kegiatan. Penelitian ini menggunakan 2 metode, yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur persepsi pada tingkat kinerja dan harapan konsumen pada tingkat kepentingan pelanggan dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis CSI dari kelima dimensi berada pada rentang 66%-80% yang menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas dengan fasilitas dan kinerja yang diberikan oleh pengelola parkir mobil. Sedangkan pada metode IPA, terdapat diagram Kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu Kuadran A, B, C, dan D. Dimana dalam penelitian ini sebanyak 27.78% pada parameter fisik, 14.29% pada parameter keandalan, dan 25% pada parameter empati yang termasuk dalam kuadran A, yang berarti perlu menjadi prioritas utama pihak penyelenggara untuk meningkatkan kinerja mereka.*

**Kata kunci:** *metode Importance Performance Analysis (IPA), serta metode Customer Satisfaction Index (CSI), fasilitas parkir mobil, tingkat kepuasan*

## ***Abstract***

*Standardization in parking service is needed in order to keep the balance between demand and resources. It acts as benchmarks in the process of improving both quality and performance of service that can accord with customer needs, and line with the capability of parking facility providers. Therefore, the parking provider in Puri Indah Mall, as one of the high mobility shopping centers located in the busy area, should realize the importance of the parking standardization. This study is conducted using two methods, Importance Performance Analysis (IPA) to measure performance's level perceptions and customer's expectations, and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of customer satisfaction. In the CSI analysis, they score between 66% -80%, indicating that customers are satisfied with the facilities performed by the provider. On the other hand, the IPA results present in the Cartesius diagram consists of 4 quadrants A, B, C, and D; shows that in A quadrant, they score 27.78% for physical parameters, 14.29% for the reliability parameters, and 25% for the empathy parameter; which means that the provider should focus more on improving the quality and performance in those areas.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, parking facilities, level of satisfaction*