

## 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 .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR NOTASI .....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi .....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	4
1.6. Manfaat Penelitian .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Definisi Parkir .....	5
2.2. Jenis Parkir .....	6
2.3. Satuan Ruang Parkir (SRP) .....	9
2.4. Pola Parkir Kendaraan .....	13

2.4.1. Pola Parkir di Badan Jalan ( <i>on street parking</i> ).....	14
2.4.2. Pola Parkir di Luar Badan Jalan ( <i>off street parking</i> ).....	18
2.5. Pengendalian Parkir .....	20
2.6. Inventarisasi Fasilitas Parkir .....	21
2.7. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	21
2.8. Kepuasan Konsumen.....	22
2.9. Persepsi Pelanggan.....	24
2.10. Kualitas Pelayanan Jasa .....	25
2.11. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
2.12. Metode Analisis .....	28
2.12.1. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i> .....	28
2.12.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	31
2.13. Kuesioner .....	33
2.13.1. Dasar Pembuatan Kuesioner.....	33
2.13.2. Kelebihan dan Kekurangan Kuesioner.....	33
2.14. Skala <i>Likert</i> .....	34
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Pendahuluan .....	36
3.2. Diagram Penelitian.....	37
3.3. Tahapan Penelitian .....	38
3.3.1. Mulai .....	38
3.3.2. Kajian Pustaka mengenai Parkir.....	38
3.3.3. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	38
3.3.4. Survei Pendahuluan.....	38
3.3.5. Pembuatan Kuesioner .....	38

3.3.6. Pengumpulan Data .....	39
3.3.7. Indikator Pertanyaan yang Digunakan Dalam Kuesioner.....	40
3.3.8. Uji Validitas.....	44
3.3.9. Uji Reliabilitas .....	45
3.3.10. Analisis dan Hasil.....	46
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>47</b>
4.1. Pendahuluan .....	47
4.2. Karakteristik dan Distribusi Responden.....	47
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Awal.....	55
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir .....	65
4.5. Pengolahan Data dengan Importance Performance Analysis (IPA) .....	71
4.5.1. Menghitung Total Skor Kinerja dan Kepentingan .....	71
4.5.2. Menghitung Tingkat Kesesuaian (TKi) Kinerja dan Kepentingan... 76	
4.5.3. Menghitung Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) dan Tingkat Kepentingan (Y).....	77
4.5.4. Mencari Titik Potong Pada Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y).....	82
4.5.5. Letak Kuadran Tiap Atribut.....	84
4.6. Pengolahan Data Metode Customer Satisfaction Index (CS1) .....	89
<b>BAB 5 ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>94</b>
5.1. Pendahuluan .....	94
5.2. Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	94
5.2.1. Dimensi Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	94
5.2.2. Dimensi Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	100
5.2.3. Dimensi Parameter Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	103
5.2.4. Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	105

5.2.5. Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ).....	108
5.3. Persentase Atribut Per Kuadran pada Setiap Dimensi .....	110
5.4. Analisis Hasil Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	114
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....	115
6.1. Kesimpulan .....	115
6.2. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Satuan Ruang Parkir Mobil.....	10
Gambar 2.2	Satuan Ruang Parkir untuk Mobil.....	11
Gambar 2.3	Satuan Ruang Parkir untuk Bus dan Truk.....	12
Gambar 2.4	Satuan Ruang Parkir Untuk Sepeda Motor.....	13
Gambar 2.5	Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Datar.....	14
Gambar 2.6	Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Tanjakan .....	14
Gambar 2.7	Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Turunan .....	15
Gambar 2.8	Tata Cara Parkir dengan Sudut 30°.....	15
Gambar 2.9	Tata Cara Parkir dengan Sudut 45°.....	16
Gambar 2.10	Tata Cara Parkir dengan Sudut 60°.....	16
Gambar 2.11	Tata Cara Parkir dengan Sudut 90° .....	17
Gambar 2.12	Tata Cara Parkir Menyudut pada Daerah Tanjakan .....	18
Gambar 2.13	Tata Cara Parkir Menyudut pada Daerah Turunan .....	18
Gambar 2.14	Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Datar.....	19
Gambar 2.15	Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60°.....	19
Gambar 2.16	Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 90° .....	20
Gambar 2.17	Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° .....	20
Gambar 2.18	Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Terhadap Jasa.....	25
Gambar 2.19	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	30

Gambar 3.1	Peta Lokasi Mall Puri Indah.....	36
Gambar 3.2	Diagram Alur Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Grafik Perbandingan Umur Responden.....	48
Gambar 4.2	Grafik Perbandingan Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.3	Grafik Perbandingan Domisili Responden.....	49
Gambar 4.4	Grafik Perbandingan Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan ..	49
Gambar 4.5	Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan.....	50
Gambar 4.6	Grafik Presentase Alasan Responden Datang ke Mall Puri Indah..	51
Gambar 4.7	Diagram Presentase Frekuensi Kedatangan Responden.....	52
Gambar 4.8	Grafik Persentase Kehilangan Kendaraan.....	52
Gambar 4.9	Grafik Persentase Kerusakan Kendaraan.....	53
Gambar 4.10	Grafik Persentase Kehilangan barang.....	53
Gambar 4.11	Grafik Presentase Penanggulangan Pengelola Parkir terhadap Kerusakan Maupun Kehilangan Kendaraan maupun Barang.....	54
Gambar 4.12	Grafik Presentase apakah Responden Mengetahui Asuransi atas Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan.....	54
Gambar 5.1	Diagram IPA parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	95
Gambar 5.2	Diagram IPA Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	100
Gambar 5.3	Diagram IPA Paramter Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	103
Gambar 5.4	Diagram IPA Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	106
Gambar 5.5	Diagram IPA Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ).....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP).....	10
Tabel 2.2	Lebar Buka-an Pintu Kendaraan.....	11
Tabel 2.3	Golongan Satuan Ruang Parkir Mobil Penumpang.....	12
Tabel 2.4	Golongan Satuan Ruang Parkir Bus dan Truk.....	13
Tabel 2.5	Lebar Ruang Parkir, Ruang Parkir Efektif, dan Ruang Manuver pada Tata Cara Parkir dengan Sudut 30°.....	15
Tabel 2.6	Lebar Ruang Parkir, Ruang Parkir Efektif, dan Ruang Manuver pada Tata Cara Parkir dengan Sudut 45°.....	16
Tabel 2.7	Lebar Ruang Parkir, Ruang Parkir Efektif, dan Ruang Manuver pada Tata Cara Parkir dengan Sudut 60°.....	17
Tabel 2.8	Lebar Ruang Parkir, Ruang Parkir Efektif, dan Ruang Manuver pada Tata Cara Parkir dengan Sudut 90°.....	17
Tabel 2.9	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> untuk Kuesioner Mengenai Kinerja Parkir.....	40
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> untuk Kuesioner Mengenai Kepentingan Parkir.....	40
Tabel 3.3	Indikator Pernyataan Dimensi Bukti fisik atau <i>tangible</i> (X <sub>1</sub> ).....	41
Tabel 3.4	Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan atau <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )... ..	42
Tabel 3.5	Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap atau <i>responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ).....	43
Tabel 3.6	Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan atau <i>assurance</i> (X <sub>4</sub> ).....	43
Tabel 3.7	Indikator Pernyataan Dimensi Empati atau <i>empathy</i> (X <sub>5</sub> ).....	43
Tabel 3.8	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i> .....	45
Tabel 4.1	Perbandingan Jumlah Responden berdasarkan Frekuensi Kedatangan ke Mall Puri Indah.....	51
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kinerja.....	55

Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kepentingan	60
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kinerja.....	65
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner akhir Kepentinga..	67
Tabel 4.6	Hasil Total Skor Parameter Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	71
Tabel 4.7	Hasil Total Skor Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	72
Tabel 4.8	Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	73
Tabel 4.9	Hasil Total Skor Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	74
Tabel 4.10	Hasil Total Skor Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ).....	75
Tabel 4.11	Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter.....	75
Tabel 4.12	Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	76
Tabel 4.13	Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	78
Tabel 4.14	Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	79
Tabel 4.15	Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	80
Tabel 4.16	Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Empati ( <i>Empathy</i> ).....	81
Tabel 4.17	Hasil Total Skor Rata – Rata Tiap Parameter.....	82
Tabel 4.18	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	83
Tabel 4.19	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	85
Tabel 4.20	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	86
Tabel 4.21	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	87



Tabel 4.22	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	88
Tabel 4.23	Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ).....	89
Tabel 4.24	Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	90
Tabel 4.25	Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	91
Tabel 4.26	Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )....	92
Tabel 4.27	Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	92
Tabel 5.1	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	110
Tabel 5.2	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	111
Tabel 5.3	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Daya Taggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	112
Tabel 5.4	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	112
Tabel 5.5	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ).....	113
Tabel 5.6	Hasil CSI.....	114

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Awal.....	127
Lampiran Kuesioner Akhir.....	136
Lampiran Data Hasil Kuesioner.....	144

## DAFTAR NOTASI

B	: Lebar Total Kendaraan	[cm atau m]
O	: Panjang Total	[cm atau m]
R	: Jarak Bebas Arah Lateral	[cm atau m]
L	: Panjang Total Kendaraan	[cm atau m]
$\alpha_1, \alpha_2$	: Jarak Bebas	[cm atau m]
Bp	: Lebar Satuan Ruang Parkir (SRP)	[cm atau m]
Lp	: Panjang Satuan Ruang Parkir (SRP)	[cm atau m]
A	: Lebar ruang parkir	[cm atau m]
B	: Lebar kaki ruang parkir	[cm atau m]
C	: Selisih panjang ruang parkir	[cm atau m]
D	: Ruang parkir efektif	[cm atau m]
M	: Ruang manuver	[cm atau m]
E	: Ruang parkir efektif ditambah ruang manuver	[cm atau m]
Tki	: tingkat kesesuaian	[%]
Xi	: skor penilaian kinerja	
Yi	: skor penilaian kepentingan	
$\bar{X}$	: Skor rata-rata tingkat kinerja produk	
$\bar{Y}$	: Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk	
$\bar{\bar{X}}$	: rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut	
$\bar{\bar{Y}}$	: rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan	
MSS	: <i>Mean Satisfaction Score</i>	
MIS	: <i>Mean Important Score</i>	

$n$	: jumlah responden	
$Y_i$	: Nilai kepentingan atribut Y ke-i	
WF	: <i>Weight Factor</i>	[%]
$p$	: Atribut kepentingan ke-p	
WS	: <i>Weight Score</i>	
CSI	: Customer Satisfaction Index	[%]
$s$	: Skala maksimum yang digunakan	
$r$	: Rho	
$d$	: Selisih dari tiap pasangan rangking	
Z	: Nilai hitung z	
$R_s$	: Koefisien Spearman	
$n$	: Jumlah sampel penelitian	
$r$	: Reliabilitas instrument	
$k$	: Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal	
$\sum \sigma_b^2$	: Total variasi butir	
$\sigma_i^2$	: Total variasi	