

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR NOTASI.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Parkir	7
2.2 Jenis Parkir	8
2.2.1 Parkir menurut penempatannya	8
2.2.2 Parkir Menurut Statusnya	9

2.2.3	Parkir Menurut Tujuannya.....	10
2.2.4	Parkir Menurut Jenis Kepemilikan dan Pengoperasiannya	11
2.3	Kriteria Perencanaan	11
2.3.1	Kendaraan Rencana	11
2.4	Satuan Ruang Parkir (SRP).....	14
2.5	Desain Parkir di Badan Jalan.....	19
2.5.1	Penentuan Sudut Parkir.....	19
2.6	Pola Parkir Kendaraan.....	21
2.6.1	Pola Parkir Pararel	26
2.6.2	Jalur Sirkulasi, Gang dan Modul	28
2.7	Pengendalian Parkir.....	30
2.8	Standar Penyediaan Ruang Parkir	31
2.9	Pemeliharaan Parkir	33
2.9.1	Pelataran Parkir.....	33
2.9.2	Marka dan Rambu Jalan	34
2.9.3	Fasilitas Penunjang Parkir	34
2.10	Perlengkapan Fasilitas Parkir dalam Gedung.....	34
2.10.1	Rambu dan Marka.....	34
2.10.2	Alat Pemadam Kebakaran	35
2.11	Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	35
2.12	Kepuasan Konsumen	36
2.13	Konsep Kualitas Pelayanan	38
2.14	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	38

2.14.1 Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	39
2.14.2 Keandalan (<i>reliability</i>).....	39
2.14.3 Jaminan (<i>assurance</i>)	39
2.14.4 Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	40
2.14.5 Empati (<i>empathy</i>).....	40
2.15 Kuesioner.....	41
2.15.1 Uji Validitas.....	43
2.15.2 Uji Reliabilitas	45
2.16 Skala <i>Likert</i>	47
2.17 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	47
2.18 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	51
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1 Umum	54
3.2 Tinjauan Penelitian.....	56
3.3 Studi Pustaka	57
3.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	57
3.5 Desain Penelitian	58
3.6 Hubungan Antar Variabel	58
3.6.1 Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	59
3.6.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen	59
3.6.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	60
3.6.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen	61
3.6.5 Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	62
3.7 Kuesioner.....	63

3.7.1	Indikator Pernyataan yang Digunakan Dalam Kuesioner.....	64
3.7.2	Uji Validitas.....	67
3.7.3	Uji Reliabilitas	67
3.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
3.9	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	68
3.10	Analisis Dan Usulan Perbaikan	68
3.11	Kesimpulan Dan Saran	68
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1	Pendahuluan	69
4.2	Karakteristik Distribusi Responden	69
4.2.1	Profil Responden.....	70
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Awal.....	81
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir	96
4.5	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	110
4.5.1	Total Skor Kinerja dan Kepentingan	110
4.5.2	Tingkat Kesesuaian (Tki) Kinerja dan Kepentingan	115
4.5.3	Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	115
4.5.4	Titik Potong Pada Kinerja dan Harapan	121
4.5.5	Letak Kuadran Tiap Atribut.....	122
4.6	Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	128
4.6.1	Dimensi IPA Parameter Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	128
4.6.2	Dimensi IPA Parameter Kemampuan untuk Diandalkan (<i>Reliability</i>).....	135
4.6.3	Dimensi IPA Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	138

4.6.4	Dimensi IPA Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>).....	140
4.6.5	Dimensi IPA Parameter Empati (<i>Empathy</i>).....	143
4.6.6	Persentase Atribut Setiap Kuadran	146
4.7	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	150
4.8	Metode Observasi Lapangan	155
4.9	Perbandingan Metode IPA dengan Metode Observasi Lapangan...	165
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	166
5.1	Kesimpulan.....	166
5.2	Saran	168
	DAFTAR PUSTAKA.....	169
	LAMPIRAN	175

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jari-Jari Manuver Kendaraan Kecil (Tata Cara Perencanaan Geometrik Jalan Antar Kota)	12
Gambar 2.2. Jari-Jari Manuver Kendaraan Sedang (Tata Cara Perencanaan Geometrik Jalan Antar Kota)	13
Gambar 2.3 Jari-Jari Manuver Kendaraan Besar (Tata Cara Perencanaan Geometrik Jalan Antar Kota)	14
Gambar 2.4 Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	15
Gambar 2.5 Satuan Ruang Parkir Mobil (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	17
Gambar 2.6 Standar satuan ruang parkir untuk penderita cacat dan ambulance (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	18
Gambar 2.7 Satuan ruang parkir (SRP) untuk bus/truk (dalam cm) (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	19
Gambar 2.8 Ruang Parkir Pada Badan Jalan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	21
Gambar 2.9 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 0° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	22
Gambar 2.10 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	22
Gambar 2.11 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 45° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	23
Gambar 2.12 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 60° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	23
Gambar 2.13 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	24

Gambar 2.14 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	24
Gambar 2.15 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	25
Gambar 2.16 Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 90° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	26
Gambar 2.17 Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	26
Gambar 2.18 Tata Cara Parkir Pararel pada Daerah Datar (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	26
Gambar 2.19 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Tanjakan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	27
Gambar 2.20 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Turunan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	28
Gambar 2.21 Ukuran Pelataran Parkir Tegak Lurus (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	29
Gambar 2.22 Ukuran Pelataran Parkir Sudut (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998).....	29
Gambar 2.23 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (Martilla dan James, 1977).....	50
Gambar 3.1 Denah Bandara Halim Perdana Kusuma (PT Angkasa Pura, 2016) .	54
Gambar 3.2 Peta Lokasi Bandara Halim Perdana Kusuma (Google Maps, 2021)	55
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian	56
Gambar 4.1 Diagram Usia Responden.....	71
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden	72
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan Responden	73

Gambar 4.4 Diagram Pengeluaran Responden	74
Gambar 4.5 Diagram Domisili Responden	75
Gambar 4.6 Diagram Alasan Responden Datang ke Bandara Halim Perdanakusuma	76
Gambar 4.7 Diagram Kehilangan Kendaraan	77
Gambar 4.8 Diagram Kerusakan Kendaraan	78
Gambar 4.9 Diagram Kehilangan Barang.....	79
Gambar 4.10 Diagram Penanggungan Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan...	80
Gambar 4.11 Diagram Asuransi Kerusakan dan Kehilangan Kendaraan	81
Gambar 4.12 Diagram IPA untuk Parameter Fisik (<i>Tangible</i>)	129
Gambar 4.13 Diagram IPA untuk Keandalan	135
Gambar 4.14 Diagram IPA untuk Daya Tanggap.....	138
Gambar 4.15 Diagram IPA untuk Jaminan.....	141
Gambar 4.16 Diagram IPA untuk Empati.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lebar Buka an Pintu Kendaraan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir)	15
Tabel 2.2 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir).....	16
Tabel 2.3 Golongan Satuan Ruang Parkir Mobil Penumpang (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir).....	17
Tabel 2.4 Lebar Minimum Jalan Lokal Primer Satu Arah Untuk Parkir Pada Badan Jalan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir).....	19
Tabel 2.5 Lebar Minimum Jalan Kolektor Satu Arah Untuk Parkir Pada Badan Jalan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir).....	20
Tabel 2.6 Lebar Jalur Gang (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998)	30
Tabel 2.7 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i> (Sugiyono, 2014)	44
Tabel 2.8 Makna Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> (Sandjaja dan Heriyanto, 2006).....	46
Tabel 2.9 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	53
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> untuk Kuisi oner Mengenai Kinerja Parkir.....	58
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> untuk Kuisi oner Mengenai Kepentingan Parkir	58
Tabel 3.3 Indikator Pernyataan Dimensi Parameter Fisik (<i>Tangible</i>)	64
Tabel 3.4 Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	65
Tabel 3.5 Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	66
Tabel 3.6 Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)	66
Tabel 3.7 Indikator Pernyataan Dimensi Empati (<i>empathy</i>).....	67
Tabel 4.1 Perbedaan Jumlah Respon den Rencana dan Realisasi.....	70

Tabel 4.2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.4 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pengeluaran	73
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Domisili.....	74
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Datang ke Bandara Halim Perdanakusuma	75
Tabel 4.8 Persentase Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kehilangan Kendaraan	76
Tabel 4.9 Persentase Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kerusakan Kendaraan	77
Tabel 4.10 Persentase Jumlah Responden yang Pernah Mengalami Kehilangan Barang	78
Tabel 4.11 Persentase Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan atau Barang	79
Tabel 4.12 Persentase Responden Mengetahui Bahwa Pengelola Parkir Memberikan Asuransi.....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kinerja.....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Harapan	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kinerja.....	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Harapan	102
Tabel 4.17 Hasil Total Skor Parameter Fisik (<i>Tangible</i>).....	110
Tabel 4.18 Hasil Total Skor Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>).....	112
Tabel 4.19 Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	113
Tabel 4.20 Hasil Total Skor Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)	113

Tabel 4.21 Hasil Total Skor Parameter Empati (<i>Empathy</i>).....	114
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter.....	115
Tabel 4.23 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Parameter Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	116
Tabel 4.24 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)	118
Tabel 4.25 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Paramater Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	119
Tabel 4.26 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>).....	119
Tabel 4.27 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y) Parameter Empati (<i>Empathy</i>)	120
Tabel 4.28 Hasil Total Skor Rata-rata Tiap Parameter	121
Tabel 4.29 Hasil Total Skor Rata-rata Tiap Parameter (lanjutan)	122
Tabel 4.30 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	122
Tabel 4.31 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	125
Tabel 4.32 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	125
Tabel 4.33 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	126
Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	127
Tabel 4.35 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) (lanjutan).....	128
Tabel 4.36 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Tangible</i>	146

Tabel 4.37 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Reliability</i>	147
Tabel 4.38 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	148
Tabel 4.39 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Assurance</i>	148
Tabel 4.40 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Empathy</i>	149
Tabel 4.41 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	150
Tabel 4.42 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)....	152
Tabel 4.43 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	152
Tabel 4.44 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	153
Tabel 4.45 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	153
Tabel 4.46 Nilai CSI	154
Tabel 4.47 Hasil Observasi Lapangan	156