

Abstrak

Parkir di bandara menjadi salah satu permasalahan yang serius. Tingginya penggunaan kendaraan pribadi dalam melakukan aktivitas dari dan ke bandar udara, mewajibkan fasilitas parkir dapat memberi pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini dimensi kepuasan pengguna yang akan diukur adalah parameter fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode IPA untuk mengetahui penilaian kinerja dan harapan pengguna parkir, metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan metode observasi lapangan untuk mengetahui kinerja fasilitas parkir secara langsung. Pada metode IPA dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas utama bagi pengguna namun kinerjanya dianggap tidak memuaskan dan harus diperbaiki oleh pengelola. Hasil dari metode IPA menunjukkan terdapat 6 atribut yang harus diperbaiki pada dimensi fisik, 1 atribut pada dimensi daya tanggap, 2 atribut pada dimensi jaminan dan 1 atribut pada dimensi empati. Untuk metode CSI didapat hasil bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap kinerja dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bandara pada dimensi fisik dan puas terhadap keempat dimensi lainnya. Pada hasil dari metode observasi lapangan terdapat beberapa persamaan dengan hasil metode IPA, hal ini menunjukkan bahwa pendapat para pengguna terhadap kinerja fasilitas parkir Bandara Halim Perdanakusuma berbanding lurus dengan kejadian yang terjadi pada objek penelitian.

Kata kunci: *Bandara, Fasilitas Parkir, Kepuasan Pengguna, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

Abstract

Parking at the airport is a serious problem. The high use of vehicles in carrying out activities to and from the airport requires parking facilities to provide good service. In this study, the dimensions of user satisfaction that will be measured are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses the IPA method to determine the performance and parking user expectations, the CSI method to determine the level of user satisfaction and the field observation method to determine the performance of parking facilities directly. In the IPA method, it can be seen which attributes are the main priority for users but their performance is considered unsatisfactory and must be improved. The results of the IPA method show that there are 6 attributes that must be improved on the tangible, 1 attribute on the responsiveness, 2 attributes on the assurance and 1 attribute on the empathy. For the CSI method, the results show that users are very satisfied with the performance and facilities provided by the airport on the tangible and satisfied with the other four dimensions. In the results of the field observation method, there are several similarities with the results of the IPA method, this shows that the opinions of users on the performance of Halim Perdanakusuma Airport parking facilities are directly proportional to the events that occur in the object of research.

Keywords: *Airports, Parking Facilities, User Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*