



**UNTAR**  
Universitas Tarumanagara



**UNTAR untuk INDONESIA**

“  
Akselerasi Penelitian  
dan Pengabdian  
kepada Masyarakat  
Untuk Pemberdayaan  
Masyarakat Indonesia  
”



**SERINA**  
UNTAR 2020

# PROSIDING

Seri Seminar Nasional  
Universitas Tarumanagara  
Tahun 2020

**Rabu, 2 Desember 2020**

Penerbit:  
Lembaga Penelitian dan Publikasi Ilmiah  
Universitas Tarumanagara

---

**PROSIDING**

**SERI SEMINAR NASIONAL (SERINA) 2020**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**ISBN : 978 – 623 – 92498 – 7- 8**

Editor :

Carla Olyvia Doaly, S.T.,M.T

Mega Cynthia Wishnu, S.T.,M.T.

Desain Sampul :

Amalia Setyowulan, S.Ds.,M.Ds.

Penerbit :

Lembaga Penelitian dan Publikasi Ilmiah Universitas Tarumanagara

Alamat Redaksi

Jln. Letjen. S. Parman No. 1 Kampus I UNTAR, Gedung M, Lantai 5

Jakarta Barat Telp: 021-5671747, ext.215

Email: [lppi@untar.ac.id](mailto:lppi@untar.ac.id)

HAK CIPTA

©2020 Universitas Tarumanagara

---

## REVIEWER

Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.T..  
Ir. Jap Tji Beng, Ph.D.  
Dr. Ir. Endah Setyaningsih, M.T.  
Dr. Fransisca Iriani R. Dewi, M.Si.  
Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, S.E., M.Si.  
Dr. Rasji, S.H.,M.H.  
Dr. Keni, S.E.,M.M.  
Sri Tiatri, Ph.D., Psi.  
Dr. Eng. Titin Fatimah, S.T., M.Eng.  
Dr. Lita Tyesta A.L.W., S.H., M.Hum  
Henry Candra, S.T.,M.T., Ph.D.  
Sri Hapsari Widjajanti, S.S., M.Hum.  
Dr. LV Ratna Devi S., M. Si.  
Ir. Budhi Martana, M.M.

Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Tarumanagara  
Universitas Diponegoro  
Universitas Trisakti  
Unika Atma Jaya Jakarta  
Universitas Sebelas Maret  
Universitas Pembangunan  
Nasional Veteran Jakarta

## STEERING COMMITTEE DAN PANITIA PELAKSANA SERINA 2020

### **Pelindung**

Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, M.T.  
(Rektor Universitas Tarumanagara)

### **Penanggung Jawab**

Ir. Jap Tji Beng, Ph.D.  
(Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat)

### **Pengarah**

Dr. Ir. Endah Setyaningsih, M.T. (Fakultas Teknik)  
Dr. Fransisca Iriani R. Dewi, M.Si. (Fakultas Psikologi)  
Sri Tiatri, Ph.D., Psi. (Fakultas Psikologi)  
Dr. Hetty Karunia Tunjungsari, S.E., M.Si. (Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

### **Ketua**

Ade Adhari, S.H.,M.H. (Fakultas Hukum)

### **Bendahara**

Euis Kurniasih (LPPM)

### **Seksi Makalah dan Prosiding**

Mega Cynthia Wishnu, S.T.,M.T. (Fakultas Teknik)  
Carla Olyvia Doaly, S.T.,M.T. (Fakultas Teknik )  
Linda Sari, S.Kom (LPPM)  
Kirey Larasati, S.Kom (LPPM)

### **Seksi Acara dan Dokumentasi**

Nadia Ayu Rahma Lestari, S.T.,M.Sc ( Fakultas Teknik )  
Dra. Rodhiah, M.M (Fakultas Eknonomi)  
dr. Susy Olivia Lontoh, M. Biomed ( Fakultas Kedokteran)  
Bianca Marella, S. Psi, M.Sc ( Fakultas Psikologi )  
Chrestella Patricia, S.Psi. (LPPM)  
Jihan Novita Sari Putri (LPPM)  
Agustinus Yulianto (PSB)

### **Seksi Desain**

Amalia Setyowulan, S.Ds, M.Ds. (Fakultas Seni Rupa dan Desain)

## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera bagi kita semua.

Seri Seminar Nasional Universitas Tarumanagara (Serina Untar) untuk pertama kalinya telah berhasil diselenggarakan pada hari Rabu, 2 Desember 2020. Serina Untar 2020 mengangkat tema Akselerasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat untuk Pemberdayaan Masyarakat Indonesia. Tema tersebut telah dibahas secara ilmiah oleh 2 (dua) pembicara yang ahli dalam bidangnya yakni Prof. Dr. Wayan P. Windia, S.H., M.Si. (Universitas Udayana) dan Ardianto Soewono (CEO Batik Semar). Banyak sekali ilmu dan informasi yang didapat pada sesi *plenary speaker* tersebut.

Serina Untar 2020 sebagai forum ilmiah menghasilkan salah satu luarannya berupa Prosiding Serina Untar 2020. Prosiding ini berisi berbagai artikel hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang telah melalui proses penilaian baik tata penulisan, PUEBI, dan substansi oleh dewan komite ilmiah. Selain itu, artikel tersebut telah dipresentasikan dan mendapatkan masukan dari para peserta Serina Untar 2020, sehingga artikel yang tersaji dalam Serina Untar 2020 menjadi layak sebagai sumber referensi ilmiah dikalangan ilmuwan sekalian.

Artikel dalam Prosiding Serina Untar 2020 yang saat ini berada di tangan pembaca, merupakan karya ilmiah yang berisi beragam gagasan yang dituangkan oleh para dosen, peneliti dan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Setidaknya terdapat 20 (dua puluh) perguruan tinggi yang buah pikirnya dapat dibaca, dipelajari, dan dipahami dalam Prosiding Serina Untar 2020.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh peserta yang telah mempercayakan karyanya untuk dapat dipublikasikan dalam Serina Untar 2020. Semoga Serina Untar 2020 menjadi wahana ilmiah yang bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 9 Desember 2020  
Ketua Serina Untar 2020

Ade Adhari, S.H., M.H.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
REVIEWER .....	ii
STEERING COMMITTE DAN PANITIA .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v

### PENELITIAN

<b>1. Analisis Keadilan Dalam Pemidanaan Atas Penyebaran Data Pribadi Debitur Pada Penagihan Pinjaman Teknologi Finansial Studi Pada Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Utara Nomor 438/PID.SUS/2020/PN JKT.UTR)</b> Agus Prasetio, Ade Adhari .....	1
<b>2. Analisis Kepastian Hukum Terhadap Penjatuhan Tindakan Pada Anak Sebagai Pelaku Tindak Pidana Pada Putusan Pengadilan Negeri Kuningan Nomor 2/PID.SUS-Anak/2019/PN.KNG</b> Kelvin Ariel, Ade Adhari.....	9
<b>3. Model Struktur Program Pengembangan Tanjungkelayang Sebagai Destinasi Wisata Unggulan Yang Berkelanjutan</b> Ninin Gusdini, Lisa Ratnasari, Sihono Dwi Waluyo, Bernard Hasibuan.....	19
<b>4. Pengenalan Jarak dan Objek Berbasis Computer Vision Dengan Raspberry PI</b> Meirista wulandari , Suraidi, Hugeng dan Dedi Junaedi .....	30
<b>5. Performansi Usulan Jadwal Penggantian Komponen Mesin Dan Persediaan Komponen Mesin (Studi Kasus: PT Jayatama Selaras)</b> Trifenaus Prabu Hidayat, Andre Sugioko, Kristine Victoria Juwono .....	38
<b>6. Konstruksi Kejahatan Carding Dalam Hukum Pidana Indonesia</b> Fajar Dian Aryani, Indrati Rini, Victor Ardi Asmara.....	47
<b>7. Pengaruh Sarana Prasarana Sekolah, Kompetensi Guru, dan Adversity Quotient Siswa Terhadap Produktivitas Siswa SMK dalam PRAKERIN</b> Arif Nurhidayat.....	56
<b>8. Penerapan Hak Tanggungan Elektronik Pada Kreditor Perorangan</b> Benny Djaja, Shinta Jayanti Permatasari .....	64
<b>9. Perspektif <i>Ius Naturale</i> Terhadap Upaya Penyelesaian Wanprestasi Pada Lembaga Pembiayaan Konsumen</b> Roni Efendi, Heby Rahmatul Utamy .....	75
<b>10. Hak Anak Dalam Mendapatkan Perlindungan Hukum (Studi Eksploitasi Anak Jalanan Di Wilayah Kota Bekasi )</b> Mulyadi, Kayus Leoleba, Satino.....	85
<b>11. Penanganan Tanah Yang Tumpang Tindih Pasca Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Badan Pertahanan Nasional</b> Benny Djaja, Samuel Binoto .....	103
<b>12. Penggunaan <i>Ultrasonografi Kalkaneus</i> sebagai Alat <i>Skrining Osteoprosis</i></b> Basuki Supartono, Prita Kusumaningsih,Abyanka Rayhan Fuadi .....	112
<b>13. Pengaruh Sosialisasi Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Penyusunan Laporan Keuangan Di UMKM</b> Eliada Herwiyanti, Permata Ulfah, Umi Pratiwi .....	121

<b>14. Perlindungan Hukum Terhadap Nelayan Di Selat Ombay Dalam Perspektif Hukum Laut Internasional</b> Yohanes Arman, Rudolfus Talan.....	130
<b>15. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Koperasi Mart 212 Tirtayasa Kota Tangerang</b> M. Tony Nawawi, Sanny Ekawati, Urbanus Ura Weruin .....	137
<b>16. Reinterpretasi Sistem Bank Tanah dalam Memenuhi Kebutuhan Ruang Masyarakat Kota</b> Arnott Ferels .....	143
<b>17. Peran Strategis Pemanfaatan Potensi Laut Indonesia Dalam Kehidupan Ekonomi Masyarakat Pesisir</b> Grace Jelita Andiana Wijaya, Raden Mas Dimas Pangestu .....	153
<b>18. UMKM Sebagai Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Berdasarkan UU Cipta Kerja</b> Florenca Irena, Michele Angeline Cristy.....	162
<b>19. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Intensi Keluar Kerja (Studi Meta-Analisis)</b> Jessica, P. Tommy Y. S. Suyasa .....	173
<b>20. Peranan Etika Kristen Dalam Membina Spiritual Pedagang UMKM Kawasan Danau Toba Masa Covid-19</b> Nurliani Siregar, Elvis Sihombing, Zefanya Ardi Sirait.....	184
<b>21. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Diri Manajer Terhadap Risiko Kejatuhan Harga Saham Di Sektor Perbankan</b> Elizabeth Inge Pratiwi, Elsa Imelda.....	193
<b>22. Pengaruh Tingkat Adopsi IFRS dan Ukuran Perusahaan Terhadap Komparabilitas Laporan Keuangan</b> Maria Mathilda Putri, Elsa Imelda.....	203
<b>23. Pemetaan Proses Bisnis Rantai Pasok Daur Ulang Waste4change Dengan Pendekatan Value Chain Untuk Merumuskan Strategi Kompetitif</b> Helena Juliana Kristina, Hosea Christian Fidelis, Jeffry, Wilson Kosasih, Laricha Salomon, Agustina Christiani.....	212
<b>24. Hubungan Pengetahuan <i>Hand Hygiene</i> Sebagai Pencegahan Covid-19 Dengan Perilaku CTPS Pada Mahasiswa FK. UPNVJ 2017</b> Fadhila Nurmaulida, Tiwuk Susantiningsih, dan Yanti Harjono Hadiwardj.....	224
<b>25. Refleksi Frasa “Mencerdaskan Kehidupan Bangsa” Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Pada Wajah Pendidikan Indonesia</b> Muhammad Saefulloh, Syifani Ristia Santi.....	232
<b>26. Dampak Pandemi Covid-19 dan Spirit Subsistensi</b> Maya Atri Komalasari, Fransisca Iriani R. Dewi .....	240
<b>27. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Hipertensi Pada Kader Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Limo Depok</b> Citra Ayu Aprilia, Mila Citrawati, Yanti Harjono Hadiwardjo.....	252
<b>28. Analisis Kekuatan Geser <i>Spot Welding Stainless Steel</i> dan ST-41 Dengan Regresi Linier</b> Reginald Prajna Mulia, M. Sobron Y. Lubis, Rosehan .....	264
<b>29. Pengaruh <i>Tool Nose Radius</i> Terhadap Kekasaran Permukaan Dengan Pahat Karbida Menggunakan Metode Taguchi</b> Tommy S., M. Sobron Y. Lubis, Rosehan.....	270
<b>30. Analisis dan Pengembangan Kinerja Sistem <i>Filling</i> Minyak Goreng</b>	

	<b>Dengan Menggunakan Aplikasi Promodel</b>	
	Christin Alvin, Rosehan, M Sobron Y.Lubis.....	281
31.	<b>Pengembangan Sistem <i>Packaging</i> Minyak Goreng Dengan Menggunakan Aplikasi Promodel</b>	
	Wispowel, M. Sobron Y. Lubis, Rosehan .....	291
32.	<b>Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Kelestarian Kearifan Lokal Masyarakat Kanekes</b>	
	Tiffany Noel Dumais .....	298
33.	<b>Analisis Distribusi Tegangan pada Sambungan Las Dissimilar antara ASTM A36 Steel dan AISI 304 dengan Solidworks</b>	
	Syamsul Ma'arif .....	307
34.	<b>Pengaruh <i>Cold Pressor Test</i> Terhadap Tekanan Darah Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara Angkatan 2017</b>	
	Debora Ruth Octavia, Susy Olivia Lontoh .....	317
35.	<b>Perbandingan Rerata Waktu Reaksi terhadap Kuantitas Tidur pada Mahasiswa Kedokteran Universitas Tarumanagara</b>	
	Cindy Christian, Susy Olivia Lontoh.....	324
36.	<b>Kekuatan Tarik Komposit Menggunakan Matriks <i>Polypropylene</i> Dengan <i>Reinforcement Goni, Kenaf Dan Hemp</i> (Studi Komparasi)</b>	
	Apriyogo Tan Dinarta, Sofyan Djamil, Sobron Lubis .....	329
37.	<b>Kajian Hidrolika Dalam Penentuan Daerah Sempadan Sungai Way Pisang</b>	
	Lilik Ariyanto, Agustinus Purna Irawan.....	336
38.	<b>Hasil Penelitian Keabsahan Rapat Elektronik Anggota Koperasi Perspektif Covid-19</b>	
	Jeane Neltje Saly, A Gany Abdullah .....	344
39.	<b>Peran Desa Adat Dalam Tata Kelola Lembaga Perkreditan (LPD) Di Bali</b>	
	Mia Hadiati, Julianti, Moody R. Syailendra, Luthfi Marfungah, Monalisa, Rizka Melinda Indriyanti .....	356
40.	<b>Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Di Mall Taman Anggrek</b>	
	Ni Luh Putu Shinta Eka Setyarini, Aniek Prihatiningsih, Jemy Wijaya, Brenda Priscilia Lienardy .....	365
41.	<b>Pengembangan Fasilitas Belajar Kursi Tipe Pro-Dinamis Untuk Menurunkan Perilaku Hiperaktif pada ABK</b>	
	Heni Mularsih , Hartini Laswandi .....	376
42.	<b>Hubungan Status Gizi Terhadap Fungsi Paru Pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Tarumanagara Angkatan 2019/2020</b>	
	Melly Liman, Susy Olivia.....	382
43.	<b>Perbandingan Aktivitas Fisik Dan <i>Genotipe Gen Fat Mass And Obesity Associated</i> (FTO) Pada Individu Dengan Fenotip Obesitas Dan Non-Obesitas</b>	
	Erick Sidarta, Meilani Kumala, Susy Olivia Lontoh .....	388
44.	<b>Identitas Diri Nasional Generasi Milenial Tionghoa: Studi Pendahuluan</b>	
	Bonar Hutapea .....	395
45.	<b>Perkembangan Material Solder Ramah Lingkungan</b>	
	Erwin siahaan.....	404



## ABDIMAS

<b>46. Psikoedukasi Mendorong Kecerdasan Emosi Pada Anak Ketika Pembelajaran Jarak Jauh</b>	
Rahmah Hastuti, dan Yohanes Budiarto.....	412
<b>47. Pengetahuan ASI Dan MP-ASI Ibu Balita Melalui Sesi Sharing Online Di Masa Pandemi Covid-19</b>	
Dian Luthfiana Sufyan, Utami Wahyuningsih .....	422
<b>48. Pojok Baca Di Rumah Langit</b>	
Suzy Azeharie, Wulan Purnama Sari.....	428
<b>49. Diseminasi Informasi Komunikasi Kesehatan Melalui Kegiatan Penghijauan Lingkungan</b>	
Wulan Purnama Sari, Lydia Irena.....	436
<b>50. Peranan Coso Dan Internal Auditor Untuk Mendeteksi Terjadinya Asset Misappropriation</b>	
Sofia Prima Dewi, Merry Susanti, dan Susanto Salim .....	444
<b>51. Green Entrepreneurship &amp; Legal Preneurship: Suatu Pengenalan Bagi Santri Di Madrasah Aliyah Al-Barokah Hasanussholihat</b>	
R. Rahaditya, Kartika Nuringsih.....	451
<b>52. Pengelasan Listrik AC Secara Sederhana Dilaksanakan Oleh Santri Pondok Yayasan Baitul Ulum El Musawwa Banten</b>	
Sugeng Prayitno, Tatik Juwariyah .....	458
<b>53. IBM Meningkatkan Kreatifitas Santri Pondok Pesantren Dengan Bekal Ilmu Teknik Otomotif 4 Tak Di Yayasan Baitul Ulum El Musawwa Kramat Watu Serang Banten</b>	
Rusdy Hatuwe, A. Marasabessy, Sugeng Prayitno.....	466
<b>54. Kewirausahaan Dan Penyusunan Pembukuan Sederhana Di Sma Negeri 23, Tomang, Jakarta Barat</b>	
Lily Suhaily, Sinta Buntoro .....	474
<b>55. Sosialisasi Peran Perfeksionisme Terhadap Prokastinasi Siswa SMP X Di DKI Jakarta</b>	
Debora Basaria, Zamralita.....	481
<b>56. Akuntansi Dalam Era Digitalisasi: Sosialisasi Bersama SMA Global Prestasi</b>	
Fanny A. Setiawan , Kartika Nuringsih, Yustina P. Jap, dan Margarita Ekadjaja .....	489
<b>57. Pelatihan Pembuatan Sistem Cuci Tangan Otomatis Untuk Mencegah Penularan Virus Covid-19</b>	
Suraidi, Meirista Wulandari.....	498
<b>58. Orientasi Dan Strategi Kewirausahaan Di Era Revolusi Industri 4.0</b>	
Margarita Ekadjaja , Agustin Ekadjaja, dan Lukman Surjadi .....	506
<b>59. Pelatihan Dan Pendampingan Dalam Peningkatan Kemampuan Pemeriksaan Fisik: Tanda-Tanda Vital Di Kader Remaja Kelurahan Tomang Jakarta Barat</b>	
Alexander Halim Santoso , Novendy, Susy Olivia Lontoh .....	514
<b>60. Perencanaan Area Hijau Majelis Taklim Al Musa'adah Bogor Jawa Barat</b>	
Sintia Dewi Wulanningrum, Yunita Ardianti Sabtalistia .....	520
<b>61. Peningkatan Kewaspadaan Baby Blues Syndrome Dan Postpartum Depression Pada Pasangan Usia Subur Di Kelurahan Tomang.</b>	
Anastasia Ratnawati Biromo , Susy Olivia Lontoh, Novendy, Silviana Tirtasari.....	530
<b>62. Peningkatan Personal Hygiene Melalui Penyuluhan Dan Pelatihan</b>	

	<b>Cuci Tangan Di Kelurahan Tomang Jakarta Barat</b>	
	Enny Irawaty , Ria Buana, Novendy, Susy Oivia Lontoh .....	537
<b>63.</b>	<b>Pelatihan Akuntansi Dasar Kepada Siswa-Siswi SMA Bhinneka Tunggal Ika</b>	
	Yuniarwati , Elizabeth Sugiarto, Arifin Djakasaputra.....	544
<b>64.</b>	<b>Desain Produk Alat Bantu Penunjang Aktivitas Keseharian Bagi Anak Cerebral Palsy Di Panti Yayasan Sayap Ibu Bintaro Tangerang</b>	
	Irene Syona Darmady, Agnatasya Listianti Mustaram, Theresia Budi Jayanti, Margaretha Sandi.....	553
<b>65.</b>	<b>Pelatihan Dasar Kewirausahaan Pada SMA Tarsisius I Jakarta</b>	
	Louis Utama , Tommy Setiawan Ruslim, Oey Hannes Widjaja , Richard Andrew .....	564
<b>66.</b>	<b>Pelatihan <i>Public Speaking</i> Bagi Generasi Muda</b>	
	Sisca Aulia , Wulan Purnama Sari.....	572
<b>67.</b>	<b>Literasi Komunikasi Digital Menghadapi Hoax</b>	
	Sisca Aulia, Zita Retno Hapsari.....	578
<b>68.</b>	<b>Peningkatan Produktifitas UMKM Melalui Pemanfaatan Digital Marketing Di Kelurahan Tegal Sari I Kecamatan Medan Area</b>	
	Zulfi Chairi ,Aflah, Idha Aprilyana .....	587
<b>69.</b>	<b>Penyuluhan Kanker Leher Rahim, Penyebab Dan Cara Pencegahannya Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Wanita</b>	
	Sony Sugiharto, Linda Sulistiani Budiarmo, Donatila Mano S, Helmi, Natasya Anditha Putri.....	595
<b>70.</b>	<b>Pengukuran Keyakinan Diri Siswa SMA Atisa Dipamkara Dalam Membuat Keputusan Karir</b>	
	Suhartono Chandra, Ignatius Roni Setyawan, Erik Wijaya, Jessyca, P. Tommy Y. S. Suyasa .....	603
<b>71.</b>	<b>Kewirausahaan Di Era Digital</b>	
	Muhammad Adi Pribadi, Kurniawan Hari Siswoko, Yuliana .....	612
<b>72.</b>	<b>Akuntansi Sebagai Profesi Dan Tantangannya</b>	
	Augustpaosa Nariman, Hendang Tanusdjaja.....	620
<b>73.</b>	<b>Meningkatkan Kesadaran Bela Negara Dikalangan Milenial Agar Lahirnya Generasi Berintegritas Di Kota Pontianak</b>	
	Henny Damaryanti, Siswadi, Temmy Hastian, Rizki Amalia Fitriani .....	628
<b>74.</b>	<b>Aspek Hukum Transaksi Jual Beli Online</b>	
	Ida Kurnia, Imelda Martinelli .....	637
<b>75.</b>	<b>Pelatihan Akuntansi Manajerial Untuk Manajer Pemasaran Pada Program OMNI MBA 2020, SBM-ITB</b>	
	Wiwiek Mardawiyah Daryanto.....	644
<b>76.</b>	<b>Penyuluhan Kesehatan Dan Pengukuran Tekanan Darah Sebagai Upaya Cegah Dan Atasi Hipertensi Pada Pengendara Bus Di CV GM</b>	
	Olivia Charissa, Dorna Yanti Lola Silaban, Triyana Sari.....	650
<b>77.</b>	<b>Pelatihan Dasar Perpajakan Dan Etika Wajib Pajak Kepada Siswa-Siswi SMA Bhinneka Tunggal Ika Jakarta</b>	
	Tony Sudirgo, Yuniarwati, Urbanus Ura Weruin.....	656
<b>78.</b>	<b>Optimalisasi Pencegahan Pemutusan Mata Rantai Penularan Covid-19 Dalam Situasi New Normal Dan Pengaruhnya Terhadap Ekonomi Kelurahan Limo Kecamatan Limo Kota Depok Jawa Barat</b>	
	Mulyadi, Satino, Kayus Kayowoan Lewoleba.....	665

<b>79. Pencegahan <i>Low Back Pain</i> Pada Pekerja Kantor Selama <i>Work From Home</i></b> Tjie Haming Setiady, Susy Olivia Lontoh, Novendy, Silviana Tirtasari .....	673
<b>80. Program Pendidikan Dan Pelatihan Kreativitas Pengembangan Amal Usaha Organisasi Sosial Keagamaan</b> Sarwo Edy Handoyo, Herlin Tundjung Setijaningsih .....	679
<b>81. Peningkatan Pemahaman Publik Mengenai <i>Social Nurturance</i> Sebagai Upaya Mencegah Kekerasan Terhadap Anak Di SMA N 17 Jakarta</b> Fransisca Iriani Roesmala Dewi, Ade Adhari, Indah Siti Aprilia .....	689
<b>82. Pelatihan Akuntansi Pajak Pertambahan Nilai Pada CV Jaya Surya Integrasi</b> Henny Wirianata, Viriany .....	696
<b>83. Telangisasi Sebagai Program Pengembangan Produk UMKM Dan Upaya Perwujudan Konsep <i>Green</i> Di Lingkungan RW 11 Pekayon Jaya Bekasi Selatan</b> Samsu Hendra Siwi, Joni Chin, Rio Sanjaya, Beatriks M .....	705
<b>84. Peningkatan Partisipasi Wanita UMKM Dalam Pengambilan Keputusan Dan Pengelolaan Keuangan Di Pacitan</b> Ignatius Roni Setyawan, Ishak Ramli, Indra Listyarti .....	714
<b>85. Perlindungan Terhadap Anak Korban Kekerasan Pada Masa Pandemi Covid-19</b> Tundjung Herning Sitabuana, Ida Kurnia, Ahmad Redi, Imelda Martinelli, Dixon Sanjaya .....	725
<b>86. Metode Non-Digital Pada Penggambaran Dan Aplikasi Warna Sederhana Dalam Konteks Pembelajaran Arsitektur</b> Agnatasya Listianti Mustaram .....	735
<b>87. Pengaruh Edukasi Gizi Berbasis Video Terhadap Peningkatan Pengetahuan Dan Sikap Wanita Usia Subur Di Depok</b> Amirah Salwa, Annisa Siti Azahra, Dian Luthfiana Sufyan .....	744
<b>88. Aplikasi Pembayang Matahari (<i>Shading Device</i>) Pada Majelis Taklim Al Musa'adah, Parung Panjang, Bogor</b> Yunita Ardianti Sabtalistia, Sintia Dewi Wulanningrum .....	754
<b>89. Penyuluhan Pola Hidup Sehat Dan Pemantauan Obesitas Melalui Pengukuran Indeks Massa Tubuh Cegah <i>Dislipidemia</i> Pada Sopir Bus Di CV Garuda Mas Jakarta Timur</b> Dorna Yanti Lola Silaban .....	765
<b>90. Perancangan Sistem Informasi Penggajian Kepegawaian Berbasis Website Pada Kantor Desa Sukamekar Bekasi Jawa Barat</b> Zyad Rusdi, Wasino, Chairisni Lubis, Jeanny Praganta, william Herman .....	772
<b>91. Penyuluhan Pola Hidup Sehat Dan Pemantauan Status Obesitas Sentral Untuk Cegah Diabetes Pada Pengendara Bus</b> Frisca, Alexander Halim Santoso, Sari Mariyati Dewi .....	782
<b>92. <i>Activity Based Budgeting</i> Sebagai Alat Perencanaan Dan Pengendalian Keuangan Pada PT Kapur Putih Lampung</b> Linda Santioso, Susanto Salim, Andreas Bambang Daryatno .....	788
<b>93. Perumusan Strategi Pengusaha Ikan Mas Koki Depok Jawa Barat</b> Rina Adi Kristianti, Widyasari .....	799
<b>94. Psikoedukasi Dampak Dan Pencegahan Perundungan Dan Tindakan <i>Nonsuicidal Self-Injury</i> Di SMA M Jakarta</b> Fransisca Iriani R. Dewi, Naomi Soetikno, Inca Agustina Arifin .....	809

<b>95. Pembekalan Kewirausahaan Pada Siswa Yayasan Cahaya Qalbu Insani Di Bekasi Jawa Barat</b>	
Thea Herawati R, Nur Hidayah, Rosmita Rasyid.....	815
<b>96. Pelatihan Penilaian Kinerja Usaha Pada Toko Ritel Di Pasar Kelapa Dua Tangerang</b>	
Thio Lie Sha, Ardiansyah, Rosmita Rasyid.....	820
<b>97. Pemanfaatan Daun Peria Pantai Sebagai Kearifan Lokal Dalam Upaya Akselerasi Urgensi Pencegahan Covid-19 Di Desa Trieng Meuduro</b>	
Nelvitia Purba, Mukidi, Sri Rizki Hayaty.....	827
<b>98. Psikoedukasi Untuk Mereduksi Career Difficult Decision Making Pada Siswa SMA Kelas XII</b>	
Rahmah Hastuti, Sekartara Aurell Rasendriya, Shinta Vionita.....	833
<b>99. Peningkatan Kebugaran Jasmani Melalui Olahraga Di Era Pandemi</b>	
Zita Atzmardina, Ernawati, Djung Lilyawati, David Limanan.....	842
<b>100. Optimalisasi Strategi Pemasaran Usaha Kerajinan Di Pinang Kota Tangerang</b>	
Arifin Djakasaputra, Maswar Abdi, Ardiansyah,.....	846
<b>101. Program Kreativitas Siswa SMP Insan Rabbany Di Tangerang Selatan</b>	
Nur Hidayah, Rodhiah, Thea Herawati R.....	852
<b>102. Entrepreneurship: Penerapan TQM Pada Koperasi Usaha Rumah Batik Setu Di Tangerang Selatan</b>	
Rodhiah, M TonyNawawi, Toto Mujio Mukmin.....	859
<b>103. Perumusan Strategi Pengusaha Sulam Pita Di Serpong Tangerang Selatan</b>	
Rina Adi Kristianti, Widyasari.....	867
<b>104. Edukasi mengenai Penggunaan Antibiotik yang Rasional di Lingkungan SMK Negeri 1 Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi</b>	
Shirly Gunawan, Oentarini Tjandra, Susilodinata Halim.....	877
<b>105. Pelatihan Aplikasi Pendaftaran Kandidat Calon Kepala Desa Berbasis Web Di Desa Sukamanah Serang Banten</b>	
Tri Rahayu, Erly Krisnanik.....	884
<b>106. Peningkatan Pengetahuan Pemasaran Digital Melalui Whatsapp Business Untuk Usaha Rumahan</b>	
Theresiawati.....	891
<b>107. Strategi Pemasaran Melalui Sosial Media Untuk Produk Homemade</b>	
Henki Bayu Seta.....	900
<b>108. Ergonomi Partisipasi Dalam Pembuatan Buku Digital Guyup Sampah Guna Menumbuhkan Melek Ekologi Bagi Masyarakat Luas</b>	
Helena Juliana Kristina, Wilson Kosasih, Laricha Salomon.....	908
<b>109. Pencegahan Penyakit Tidak Menular Melalui Pengetahuan Pola Makan Pada Dewasa Muda Di Masa Covid -19 Pandemi</b>	
Meilani Kumala, Dorna Yanti, Frisca, Alexander Halim.....	918
<b>110. Pencegahan Hipertensi Melalui Peningkatan Partisipasi Masyarakat Kelurahan Tomang Jakarta Barat</b>	
Alexander Halim, Sari Mariyati, Alya Dwiana, Triyana Sari.....	922
<b>111. Pelatihan Penyusunan Anggaran Pada Usaha Roti Di Bogor</b>	
Andi Wijaya, Stefani, Herman Ruslim.....	926
<b>112. Peningkatan Pemahaman Tentang Urgensi Gotong Royong Dalam</b>	

<b>Menanggulangi Covid-19 Di SMA 17 Jakarta</b> Ade Adhari, Roni Efendi, Musmuliadin, dan Indah Siti Aprilia.....	935
<b>113. Pengenalan Pengelolaan Keuangan Usaha Bagi Siswa SMA Al-Jannah, Jakarta Timur</b> Mei Ie, Hetty Karunia Tunjungsari .....	941
<b>114. Kolaborasi Untar Dan Yayasan Dharma Jaya Mendukung Orangtua Dalam Mengembangkan Kecerdasan Siswa Di Sekolah Hati Kudus/Dharma Jaya-Jakarta Barat</b> MF Djeni Indrajati W, P. Helen Widjaja, Lukman Surjadi.....	949
<b>115. Kesejahteraan Psikologis Dalam Pembelajaran Selama Masa normal Baru</b> Pamela Hendra Heng, Desiree Gracia Nelwan, Septi Lathiifah, Ellen Juita Gultom .....	955
<b>116. Pendampingan Hukum Pekerja Anak Dan Perempuan Di Kelurahan Bahagia, Babelan, Kabupaten Bekasi</b> Muhammad Helmi Fahrozi, Iwan Erar Joesoef, Andriyanto Adhi Nugroho, Surahmad .....	964
<b>117. Peningkatan Pengetahuan Ergonomi Pada Mahasiswa Yang Menjalani Kuliah Daring Untuk Mencegah Nyeri Otot Non Spesifik</b> Yanti Harjono Hadiwardjo, Mila Citrawati .....	973
<b>118. Perilaku Hemat Energi Melalui Penerapan Teknologi <i>Smart School</i> Di SMA N 23 Tomang</b> Yohanes Calvinus, Endah Setyaningsih.....	980
<b>119. Peningkatan Peran Posbindu RW 04 Kelurahan Kembangan Selatan, Jakarta Barat (Selama Pandemi Melalui “Posbindu Di Rumahku Sendiri “)</b> Ernawati, Meilani Kumala, Rebekah Malik, Zita Atzmardina .....	988
<b>120. Peningkatan Pengetahuan Posisi Kerja Yang Baik Bagi Pekerja Pengguna Komputer Guna Menghindari Terjadinya Gangguan Muskuloskeletal</b> Novendy, Enny Irawaty, Susy Olivia Lontoh, Silviana Tirtasari .....	993
<b>121. Pelatihan Teknik Silikon <i>Mold</i> Pembuatan Souvenir Budaya Berbasis Bahan Resin Di RPTRA Taman Apel</b> Sobron Lbs, Aghastya W, Heru B.K .....	1000
<b>122. Rancangan Pelaksanaan Pengmas Penyuluhan Edukasi Di Masyarakat RT 005 RW 10 Kelurahan Warakas Jakarta Utara</b> Ryani Dhyan Parashakti, Dwi Aprillita, Muhhamd Al Faruuq Abdullah., Didin Hikmah Perkasa .....	1008
<b>123. Pembekalan Tentang Dunia Perguruan Tinggi Dan Pemberian Motivasi Untuk Siswa SMA Xaverius 1 Jambi</b> Miharni Tjokrosaputro, Henny, Rorlen, Jonnardi.....	1013
<b>124. Capacity Building Masyarakat Korban Tsunami Selat Sunda 2018 Di Kecamatan Panimbang, Kabupaten Pandeglang, Banten</b> Yuwono Prianto, Mella Ismelina F.R, Narumi Bungas Gazali .....	1022
<b>125. Manajemen Kas Untuk Pengendalian Internal Di PT Surya Mega Mustika</b> Lukman Surjadi, Vidyarto Nugroho, P.Helen Widjaja, Yenny Lego.....	1029
<b>126. Strategi Pemilihan Investasi Di Masa New Normal Bagi Siswa-Siswi SMK Mutiara Bangsa III</b> Herlina Budiono, Ary Satria Pamungkas, Hendra Wiyanto, Hannes Widjaya.....	1034

<b>127. Pelatihan Cuci Tangan Pakai Sabun Jeruk Nipis Upaya Mencegah Penularan Covid-19 Di Posbindu Anggrek Bulan Depok</b> Via Rifkia, Nurfitri Bustamam, Rika Revina, Dhigna Luthfiyani Citra Pradana .....	1042
<b>128. Pelatihan Akuntansi Digital Melalui Aplikasi Keuangan Buku Kas Untuk UMKM Batik</b> Rousilita Suhendah, Iwan Prasodjo .....	1048
<b>129. Optimalisasi Pemanfaatan Ruang Lahan Terbatas Rumah Tangga Untuk Bertanam Sayuran Dengan Media Aquaponik Pada Masa PSBB Di RT 007/05 Dukuh Kramatjati Jaktim</b> Afif Amir Amrullah, Cahya Arbitera .....	1055
<b>130. Sosialisasi Mesin Sangrai Kopi Di Kedai Kopi Picnicroll House Dalam Rangka Pengembangan Bisnis Inkubator Kedai Kopi Di Jabodetabek</b> Carla Olyvia Doaly, Frans Jusuf Daywin, Lina Gozali .....	1060
<b>131. Pemanfaatan Aplikasi Berbasis Android Sebagai Sistem Pencatatan Dan Pelaporan Transaksi Keuangan UMKM</b> F.X. Kurniawan Tjakrawala, Jamaludin Iskak .....	1066
<b>132. Kewirausahaan Hukum Bagi Warga Hunian Sementara (Huntara) Korban Tsunami Kecamatan Panimbang, Banten</b> Benny Djaja, Yuwono Prianto, dan Viator Harlen Sinaga .....	1074
<b>133. Sosialisasi Bahaya Penyalahgunaan Narkotika Di Masa Pandemi Covid-19 Bagi Pelajar SMA Yadika 1 Duri Kepa</b> Hery Firmansyah, Amad Sudiro .....	1082
<b>134. Perancangan Website E-Commerce Untuk Toko Bunga Craft Arter</b> Janson Hendryli, Desi Arisandi .....	1088
<b>135. Peningkatan Kemampuan Bantuan Hidup Dasar Pada Guru Dan Karyawan Di SMP Bunda Mulia Jakarta Utara</b> Triyana Sari, David Limanan , Alya Dwiana, Eko Kristanto .....	1093
<b>136. Pelatihan Media Dan Personal Branding Smk Ipeka Tomang</b> Anny Valentina , Ruby Chrissandy .....	1097
<b>137. Aplikasi Akuntansi UKM Berbasis Android Untuk Pabrik Tahu Barokah</b> Rousilita Suhendah , Iwan Prasodjo .....	1105
<b>138. Stop Bullying : Webinar Untuk Mengatasi Bullying Di SMA Chandra Kusuma Jakarta</b> Agoes Dariyo .....	1111
<b>139. Edukasi mengenali Tanda dan Bahaya Penyakit saluran napas Atas pada Siswa Sekolah Dasar santo Kristoforus 1 Jakarta Barat</b> Octavia Dwi Wahyuni, David Limanan , Twidy Tarcisia .....	1116
<b>140. Sosialisasi Dan Bantuan Hand Sanitizer Terkait Pencegahan Penyebaran Wabah Covid-19</b> Erick Sidarta, Meilani Kumala, Ernawati .....	1120
<b>141. Pelatihan Perancangan Penerangan Jalan Umum Otomatis Pada Sekolah SMA Candra Naya Jakarta</b> Hadian Satria Utama , Endah Setyaningsih , dan Hugeng .....	1126
<b>142. Penentuan Strategi Bisnis Pada Toko Casayo</b> Sanny Ekawati, Andi Wijaya, Stefani .....	1134
<b>143. Pengembangan Dan Implementasi Website SMA Budi Mulia Jakarta</b> Dedi Trisnawarman, Viny Christanti, dan Hugeng .....	1141

<b>144. Pengukuran Kualitas Pelayanan Xavier <i>Remiel International Preschool</i></b> Cokki , Lydiawati soelaiman, Joyce Angelique Turangan, Ida Puspitowati .....	1153
<b>145. Gugus Tugas Hemat Energi PKK Kelurahan Tomang Sebagai Model Untuk Peningkatan Kesadaran Hemat Energi</b> Endah Setyaningsih, Fransisca Iriani Roesmaladewi, dan Yohanes Calvinus .....	1162
<b>146. Pelayanan E-SPT Oleh Para Relawan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Wilayah Jakarta Barat</b> P.Helen Widjaja, Estralita Trisnawati, MF Djeni Indrajati Widjaja.....	1170
<b>147. Penerapan Dan Pelatihan Mesin Pencacah Rumput Bagi Karang Taruna Desa Girilaya, Ciamis Jawabar</b> Sobron Lubis, Steven Darmawan .....	1176
<b>148. Pelatihan Spiritual <i>Well-Being</i> Untuk Membangun Sikap Toleransi Bagi Kaum Remaja Di SMA Katolik Lia Stephanie Kalideres Jakarta Barat</b> Raja Oloan Tumanggor, Carolus Suharyanto .....	1181
<b>149. Pembelajaran Interaktif Dan Kreatif Secara Daring</b> Lydiawati Soelaiman, Joyce A. Turangan, Agustin Ekadjaja, dan Ida Puspitowati.....	1188
<b>150. Teknik Mesin dalam Era Industri 4.0</b> Erwin Siahaan .....	1196
<b>151. Kenali Diri Dan Perkembangan Remaja</b> Novia Sri Parindu Purba , Christy , Monika dan Meike Kurniawati .....	1203
<b>152. Sosialisasi Perubahan UU No.1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Di Desa Soreang, Kabupaten Bandung</b> Moody R. Syailendra , Mia Hadiati , dan Lutfi Marfungah, Anggraeni Sari Gunawan .....	1210
<b>153. Penerapan Sistem Dan Mekanisme E-Faktur Dan E-Nofa Pada Prismagraphia</b> Syanti Dewi , Widyasari , Nataherwin .....	1218
<b>154. Edukasi Pencegahan Infeksi Saluran Napas Akut Bagi Murid Dan Guru SD ST. Kristoforus I, Grogol</b> Chrismerry Song, Octavia Dwi Wahyuni .....	1226
<b>155. Diseminasi Teknologi Filtrasi Air Kolam Sebagai Upaya Peningkatan Kulaitas Air Budidaya Ikan Lele</b> M. Ikhsan Amar, Budhi Martana, Asep Kamaludin Nashir, Fahrudin.....	1236
<b>156. Pemanfaatan Makna Batik Bagi Pengrajin Batik Di Kulon Progo</b> Nuryasman MN, Kartika Nuringsih.....	1242
<b>157. Penyusunan Anggaran Pada Organisasi Nirlaba Yayasan Bangun Mulya/ SMK Virama 2 Bekasi</b> Khairina Natsir, Nurainun Bangun, Jonnardi .....	1248
<b>158. Penyuluhan Pajak Untuk Pembangunan Bangsa Kepada Siswa Siswi SMA Bunda Hati Kudus</b> Nataherwin, Widyasari, dan Syanti Dewi.....	1257
<b>159. Perancangan Lampu Meja Kerja Sebagai Perlengkapan <i>Work From Home</i></b> Adi Ismanto, Fivanda.....	1263
<b>160. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Di Mal Taman Anggrek</b> Ni Luh Putu Shinta Eka Setyarini, Aniek Prihatiningsih, Jemy Wijaya, dan Brenda Priscilia Lienardy .....	1270

<b>161. Pelatihan Fotografi Dasar SMAK IPEKA Tomang</b> Ferdy Tanumihardjo, Anny Valentina .....	1281
<b>162. Peningkatan Pengetahuan Mengenai Cara Belajar Yang Tepat Sesuai Keunikan Gaya Belajar Masing-Masing Di Sekolah Kristen Ketapang 1 Jakarta</b> Yoanita Widjaja.....	1289
<b>163. PKM Pengembangan Media Pembelajaran Interaktif Studi Kasus Paud Di Desa Curug Agung Baros Serang</b> Kraugusteeliana K, Akhmad Saebani.....	1295
<b>164. Pemberdayaan Usaha Ekonomi Produktif Bagi Masyarakat di Kecamatan Parongrong Kabupaten Barat</b> I Gede Adiputra .....	1304
<b>165. Webinar Alumni Talks : Salah pilih Jurusan</b> Sarah Santosa, Joy Jones, Nicholas Rijako, Dinda Natalia, Andreas Septadi, Biyan Nugraha, Sinta Paramita.....	1311
<b>166. Memotivasi Belajar Siswa di Pesantren At –Taqwa</b> Heni Mularsih, Hartini Laswandi .....	1316
<b>167. Penanggulangan Penyakit Menular Melalui Pelatihan Etika Batuk yang Benar Pada Warga Kelurahan Tomang Jakarta Barata</b> Novendy, Susy Olivia Lontoh, Yoanita Widjaja, Silviana Tirtasari .....	1322
<b>168. Upaya Manajemen Stress Dalam Menghadapi Masa Pandemi</b> Anastasia Ratnawati Biromo, Yoanita Widjaja, Susy Olivia Lontoh, Novendy.....	1329
<b>169. Peningkatan Kepedulian Masyarakat Dalam Menghadapi Adaptasi kebiasaan Baru Melalui Promosi Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19</b> Enny Irawaty, Ria Buana, Novendy, Susy Olyvia Lontoh .....	1334
<b>170. Pelatihan Tentang Akuntansi Berbasis Pesanan Kepada Siswa-siswi SMA Harapan Jaya</b> Rini Tri Hastuti, Yanti .....	1338
<b>171. Pembekalan Kepada Mitra : Akuntansi Pada Perusahaan dagang</b> Sufiyati, Liana susanto, Merry Susanti, Sofia Prima Dewi .....	1345
<b>172. Software Akuntansi, Pelatihan Accurate, Standar Akuntansi Keuangan Tanpa Akuntabilitas Pabrik</b> Michelle Kristian, Elsa Imelda .....	1353
<b>173. Pembuatan Green House dan Penataan Lingkungan Untuk Pertanian Hidroponik RT 011, RW 002 Kelurahan Petukangan Selatan</b> Nanik widayati Priyomarsono, Rudi Surya .....	1358
<b>174. Pelatihan Pertolongan Pertama Pada kecelakaan Untuk Guru dan Karyawan Sekolah Menengah Umum Bunda Mulia Jakarta Utara</b> Freddy Ciptono, Meilani Kumala, Andrian Priyatna, Sari Mariyati .....	1366
<b>175. Analisis Bisnis PT. Artha Trimitra Expotama</b> Henryanto Wijaya, Cokki, Hadi Cahyadi .....	1372
<b>176. Pendidikan Seks Dini Bagi Anak SD Kristoforus Jakarta Dalam Membentuk Perilaku Seks yang Baik dan Sehat</b> Tarcisia T, Susanto R, Song C, Eryani A .....	1378
<b>177. Pendidikan Seksualitas Pada Siswa Siswi Bunda Mulia School</b> Ricky Susanto, Zita Atzmardina, Ernawati, Djung Lilyawati .....	1382



- 
- 178. Penyuluhan Akuntansi Dasar Untuk Para Siswa di SMA Katolik Santo Kristoforus I Grogol, Jakarta Barat.**  
Hendro Lukman, P. Helen Widjaja, Djeni Indrajati W, Estralita Trisnawati .....1386
- 179. Psikoedukasi Guru dan Orang Tua Tentang Penanganan Anak Dengan Gangguan Autisme di Taman Kanak-Kanak**  
Niken Widi Astuti dan Noeratri Andanwerti .....1392

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS PARKIR MOBIL DI MAL TAMAN ANGGREK

Ni Luh Putu Shinta Eka Setyarini<sup>1</sup>, Aniek Prihatiningsih, Jemy Wijaya, dan Brenda  
Priscilia Lienardy

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara  
Surel: niluh@ft.untar.ac.id

### ABSTRAK

Parkir merupakan hal penting yang mempengaruhi transportasi karena hampir semua perjalanan akan dimulai dan diakhiri di tempat parkir. Terutama di pusat perbelanjaan yang merupakan jenis pemanfaatan tata guna lahan yang menimbulkan tarikan pergerakan kendaraan. Dalam penulisan ini dimensi kepuasan pelanggan yang diukur adalah parameter fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode IPA untuk mengukur persepsi pada tingkat kinerja dan harapan konsumen serta metode CSI untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan CSI diperoleh nilai CSI sebesar 71% (fisik), 75% (keandalan), 73% (daya tanggap), 75% (jaminan) dan 73% (empati) sehingga kelima dimensi berada pada rentang 66% - 80% yang menunjukkan bahwa keseluruhan pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas fasilitas dan kinerja yang diberikan oleh pengelola parkir mobil di Mal Taman Anggrek. Meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja dari atribut-atribut yang ada. Hasil IPA dari masing-masing dimensi yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan untuk pengguna fasilitas parkir mobil diperoleh sebesar 86 (fisik), 93 (keandalan), 89 (daya tanggap), 88 (jaminan), dan 94 (empati). Hasil yang diperoleh kurang dari 100% maka tingkat kesesuaian kinerja secara keseluruhan dari pengguna jasa masih belum sesuai dengan harapan para pengguna.

**Kata Kunci:** Fasilitas Parkir, Kuesioner, Dimensi Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

### ABSTRACT

*Parking is an important thing affecting transportation as almost all trips will start and end at the parking lot. Especially shopping centers, which are type of land use that creates an attraction for the movement of vehicles. In this paper, the dimensions of customer satisfaction measured are physical parameters, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study uses the IPA method to measure perceptions on the level of performance and consumer expectations and the CSI method to measure the level of customer satisfaction. Based on the results of CSI calculations, the CSI value is 71% (physical), 75% (reliability), 73% (responsiveness), 75% (assurance) and 73% (empathy) so that the five dimensions are in the range of 66% -80%. shows that all customers are satisfied with the quality of facilities and performance provided by the car park manager at Taman Anggrek Mall. Customer satisfaction increment can be done by improving the performance of existing attributes. The IPA results from each dimension showing the level of suitability between performance and interests for car parking facility users were 86 (physical), 93 (reliability), 89 (responsiveness), 88 (assurance), and 94 (empathy). The results obtained are less than 100%, the level of suitability of the overall performance of service users is still not under user expectations.*

**Keywords:** *Parking Facilities, Questionnaire, Customer Satisfaction Dimensions, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

## 1. PENDAHULUAN

Parkir menjadi kebutuhan yang sangat penting terutama di pusat perbelanjaan, karena pusat perbelanjaan merupakan jenis pemanfaatan tata guna lahan yang menimbulkan tarikan pergerakan kendaraan (Widiarsih, et al., 2017). Permasalahan parkir di perkotaan umumnya terjadi di kawasan tempat masyarakat melakukan berbagai kegiatan (Ikhsan, 2014) salah satunya adalah pusat perbelanjaan. Mal biasanya terletak di pusat kota yang strategis, dimana sering terjadi kemacetan lalu lintas (Adegoriola, et al., 2018).

Mal dimana masyarakat Jakarta memiliki banyak kegiatan (Sebastian, 2014), sehingga menurut (Jurista dan Farida, 2016) bahwa fasilitas parkir menjadi salah satu prasarana penting sistem transportasi di perkotaan yang dapat menunjang aktivitas di pusat perbelanjaan sehingga harus efisien, aman, dan lancar. Fasilitas parkir pusat perbelanjaan berpengaruh terhadap daya tarik mal, dimana fasilitas parkir yang cukup dan aman dapat memikat orang untuk berkunjung, atau sebaliknya (Van der Waerden, et al., 2015). Maka dalam pembangunan mal harus menyediakan lahan parkir yang cukup, memiliki fasilitas serta pelayanan yang baik. Menurut (Ngo, 2018) kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan keuntungan dari mal. Karena kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan suatu usaha maka sangat penting untuk mengetahui dan memahami apakah pelanggan telah puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas parkir mobil di Mal Taman Anggrek (Dewi, 2015).

Sesuai dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Mal Taman Anggrek (MTA)” yang berlokasi di Jakarta Barat, beberapa hal yang akan dibahas yaitu persepsi, harapan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir. Pengemudi yang telah berkunjung dan menggunakan lahan parkir akan memiliki persepsi, harapan terhadap fasilitas parkir dari Mal Tamaan Anggrek. Untuk kondisi saat ini pengemudi memperoleh tingkat kepuasan yang masih dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan yang disampaikan. Dengan dilakukan peningkatan kinerja sesuai dengan harapan maka kepuasan akan meningkat. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis persepsi dan harapan pengguna terhadap fasilitas parkir, serta metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna fasilitas parkir di Mal Taman Anggrek.

Tujuan yang ingin dicapai: dengan menganalisis persepsi, dan harapan pengguna terhadap kinerja pelayanan fasilitas parkir mobil di Mal Taman Anggrek dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kemudian menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir mobil dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), akan diperoleh tingkat kepuasan dari pengunjung dalam hal ini pengguna lahan parkir dan harapannya sebagai bahan perbaikan oleh pengelola pada masa yang akan datang. Manfaat yang diharapkan dapat memberikan masukan/bahan evaluasi kepada pihak pengelola parkir Mal Taman Anggrek tentang aspek-aspek yang perlu peningkatan atau perbaikan yang akan datang sesuai harapan pengunjung dan ditinjau dari peraturan yang berlaku.

### **Dimensi kualitas pelayanan jasa**

Penentuan tingkat keberhasilan suatu institusi adalah kemampuannya memberikan pelayanan kepada konsumen. Karena kualitas pelayanan adalah kualitas jasa yang merupakan keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan mal.

Menurut (Lupiyoadi, 2001) ada lima dimensi yang dipergunakan untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

1. Bukti Fisik (*tangible*), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual, aspek yang memengaruhi harapan pelanggan meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk diandalkan dalam layanan yang dijanjikan kepada pelanggan, yang berarti perusahaan menepati fasilitas yang dijanjikan.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu berarti karyawan bersikap sopan, dan terampil, untuk menangani setiap masalah pelanggan.
4. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesadaran untuk cepat bertindak membantu dan memberikan layanan yang tepat waktu, dari karyawan untuk membantu pelanggan.

- Empati (*empathy*), artinya perusahaan memahami masalah yang dialami pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada pelanggan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam pelaksanaan PKM ini tidak bisa dilaksanakan survei secara langsung di mal, mengingat masa pandemic seperti sekarang. Sehingga untuk pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner dengan mempergunakan *google form* kepada 100 orang responden yang sudah pernah berkunjung ke Mal Taman Angrek paling sedikit sebanyak 1 bulan 1x dipergunakan sebagai responden karena dianggap mengetahui fasilitas parkir secara detail. Setelah menerima jawaban dari 100 responden yang lengkap, maka data hasil jawaban dikompilasi dan selanjutnya hasil jawaban responden terlebih dahulu dilakukan, uji validitas dan reliabilitasnya. Setelah memenuhi syarat maka boleh dilakukan / masuk ke dalam metode IPA dan CSI

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas menggunakan metode korelasi *Spearman*. Koefisien korelasi ini mempunyai simbol  $r$  (rho). Rumus metode korelasi *Spearman*:

$$r = 1 - \frac{6(\sum_{i=1}^n d_i^2)}{n(n^2-1)} \quad (1)$$

dengan  $n$  = banyaknya pasangan data,  $d$  = selisih dari tiap pasangan *ranking*. Uji signifikan *Spearman* digunakan bila distribusi yang diberikan tidak mendekati distribusi normal. Hubungan antara variabelnya sendiri dapat diinterpretasikan menurut versi *de vaus*.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* karena sangat cocok pada skor yang berbentuk skala. Koefisien yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang tinggi dan juga sebaliknya.

Rumus *Cronbach's Alpha*:

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right] \quad (2)$$

dengan  $r$  = reliabilitas instrumen,  $k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal,  $\sum \sigma_b^2$  = total variansi butir,  $\sigma_i^2$  = total variansi

### Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA merupakan metode penerapan yang mudah dapat digunakan dalam berbagai bidang ilmu, untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (Ruhimat, 2008).

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan pada metode IPA dihitung menggunakan Persamaan 3 (Santoso, 2011)

$$TKi = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (3)$$

dengan  $X_i$  = skor penilaian kinerja,  $Y_i$  = skor penilaian kepentingan. Dengan kategori persentase rata-rata kesesuaian tiga level, yaitu kesesuaian tinggi (80% - 100%), sedang (60% - 79%), dan rendah (< 60%) (Yudistira, 2015). Rumus menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen dihitung menggunakan Persamaan 4 dan 5.

$$\bar{X1} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (4)$$

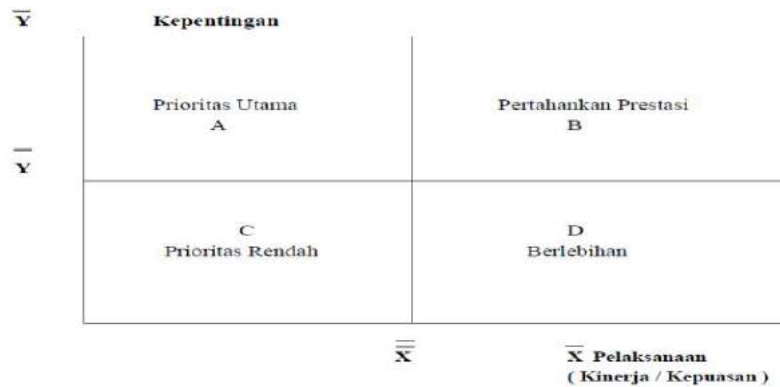
$$\bar{Y1} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (5)$$

dengan  $\bar{X1}$  = skor rata-rata tingkat kinerja produk,  $\bar{Y1}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk,  $n$  = Jumlah responden. Perhitungan rata-rata untuk seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dihitung menggunakan Persamaan 6 dan 7.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \tag{6}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \tag{7}$$

dengan  $\bar{X}$  = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut,  $\bar{Y}$  = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan k = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja yang dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, terdapat 2 sumbu yaitu X untuk persepsi dan Y untuk harapan. Kuadran A: prioritas utama (*concentrate here*), indikator pada kuadran A dianggap penting akan tetapi kinerja dinilai belum memuaskan, sehingga perlu sebagai prioritas utama untuk meningkatkan performa. Kuadran B: pertahankan prestasi (*Keep Up The Good Work*), indikator pada kuadran B dianggap penting dan dinilai cukup memuaskan sehingga instansi wajib mempertahankan kinerjanya. Kuadran C: prioritas rendah (*Low Priority*), indikator pada kuadran C, memiliki tingkat kinerja yang rendah namun dinilai tidak terlalu penting, sehingga instansi tidak perlu memberikan prioritas. Kuadran D: berlebihan (*Possibly Overkill*), indikator yang ada dianggap tidak terlalu penting dan juga kinerjanya tidak baik sehingga lebih baik memprioritaskan indikator lainnya.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber: Siyanto, 2017

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Metode CSI merupakan metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Wijaya, 2017). *mean satisfaction score* (MSS) dan *mean importance score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan tiap konsumen (Wijaya, 2017).

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)}{n} \tag{8}$$

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \tag{9}$$

dengan n = Jumlah responden, Xi = nilai kepentingan atribut X ke-i, Yi = nilai kepentingan atribut Y ke-i. *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \tag{10}$$

dengan p = atribut kepentingan ke-p.

*Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X).

$$WS_i = WF_i \times MSS \tag{11}$$

Rumus CSI: 
$$CSI = \frac{(\sum_{i=1}^p WS_i)}{s} \times 100 \tag{12}$$

dengan  $p$  = atribut kepentingan ke- $p$ ,  $s$  = skala maksimum yang digunakan.

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari sangat tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Sumber: Ihsani, 2005

Nilai CSI (%)	Kriteria
81 – 100	Sangat puas
66 – 80	Puas
51 – 65	Cukup puas
35 – 50	Kurang puas
0 – 34	Tidak puas

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### *Importance Performance Analysis* (IPA)

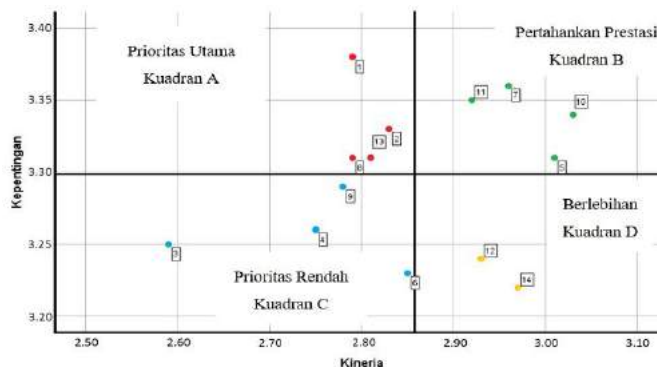
Total skor tingkat kinerja dan kepentingan dari kelima parameter dapat dicari tingkat kesesuaian dari masing-masing parameter. Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan antara skor total masing-masing indikator pernyataan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Parameter	Total Skor		Tki Total (%)
	Kinerja	Kepentingan	
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	4723	5449	86.68
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	2140	2288	93.53
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1378	1538	89.6
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1770	1989	88.99
Empati ( <i>Empathy</i> )	1485	1572	94.47

Berdasarkan data tabel 2, dapat dilihat tingkat kesesuaian total dari parameter bukti fisik (*tangible*) 86.68%, parameter keandalan (*reliability*) 93.53%, parameter daya tanggap (*responsiveness*) 89.6%, parameter jaminan (*assurance*) 88.99%, dan parameter empati (*empathy*) 94.47%. Dari pengolahan data menggunakan SPSS 24 diperoleh gambar diagram kartesius IPA untuk seluruh responden terhadap fasilitas parkir mobil Mal Taman Angrek.



Gambar 2. Diagram IPA untuk Parameter Fisik (*Tangible*)

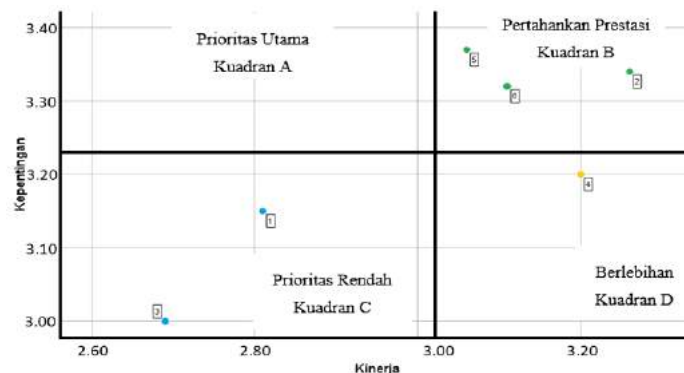
Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Untuk persentase atribut per kuadran berdasarkan dimensi bukti fisik dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter  
 Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Dimensi	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A	4	28%
Kuadran B	4	29%
Kuadran C	4	29%
Kuadran D	2	14%
Total	14	100%

Berdasarkan Tabel 3. Dimensi bukti fisik terdapat 4 atribut di kuadran A (28%) yang berarti atribut dirasa penting oleh pelanggan namun kinerjanya kurang baik, yaitu (1) Jumlah lampu penerangan, (2) Kejelasan rambu lalu lintas yang menunjukkan arah masuk dan keluar parkir, (8) Kemudahan menikung, dan (14) Ketersediaan ruang parkir pada jam sibuk. Kemudian 4 atribut yang masuk kuadran B (29%) yang berarti atribut dirasa penting dan kinerjanya sudah baik, yaitu (5) Kejelasan rambu tanda zona parkir, (7) Lama antrian di loket masuk dan keluar, (9) Luas slot mobil, dan (11) Luas lahan parkir yang tersedia. Pada kuadran C ada 4 atribut (29%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik yaitu (3) Kejelasan rambu tanda isyarat ketersediaan parkir, (4) Kejelasan rambu tanda arah sirkulasi parkir, (6) Jumlah loket masuk dan keluar, dan (10) Lebar gang mobil. Pada kuadran D ada 2 atribut (14%) yang kurang dirasa penting oleh pengguna tetapi kinerjanya sudah baik yaitu (13) Penataan ruang parkir mobil, dan (15) Sirkulasi



Gambar 3. Diagram IPA untuk Keandalan (*Reliability*)

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

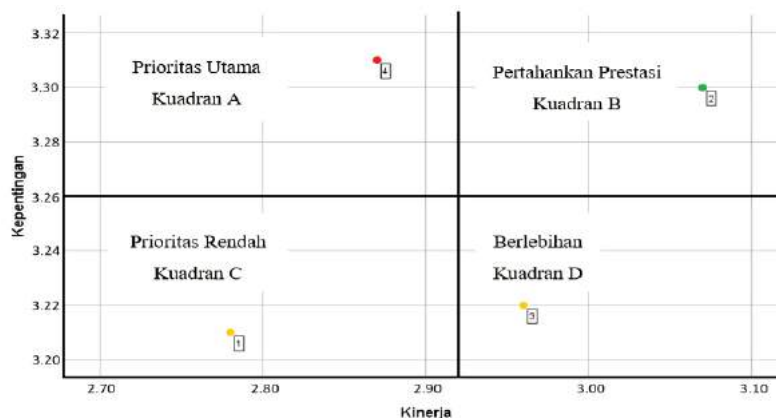
Untuk persentase atribut per kuadran berdasarkan dimensi keandalan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi *Reliability*  
 Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Dimensi	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A	0	0%
Kuadran B	3	50%
Kuadran C	2	33%
Kuadran D	1	17%
Total	6	100%

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui persentase atribut berdasarkan dimensi *reliability*/dimensi keandalan tidak ada atribut di kuadran A (0%) yang berarti tidak ada atribut yang dirasa penting

tapi kinerjanya kurang baik. 3 atribut di kuadran B (50%) yang berarti atribut dirasa penting dan kinerjanya sudah baik, yaitu (3) Tarif yang ditagihkan sesuai dengan ketentuan, (6) Kemudahan melakukan pembayaran, (7) Jarak parkir dengan lokasi tujuan. Pada kuadran C terdapat 2 atribut (33%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik yaitu (2) Penetapan tarif yang diberikan dan (4) Jumlah juru parkir mencukupi. Kuadran D ada 1 atribut (17%) yang kurang dirasa penting oleh pengguna tetapi kinerjanya sudah baik yaitu (5) Petugas selalu memberikan karcis bukti pembayaran.



Gambar 4. Diagram IPA untuk Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Untuk persentase atribut per kuadran berdasarkan dimensi daya tanggap terdapat pada Tabel 5.

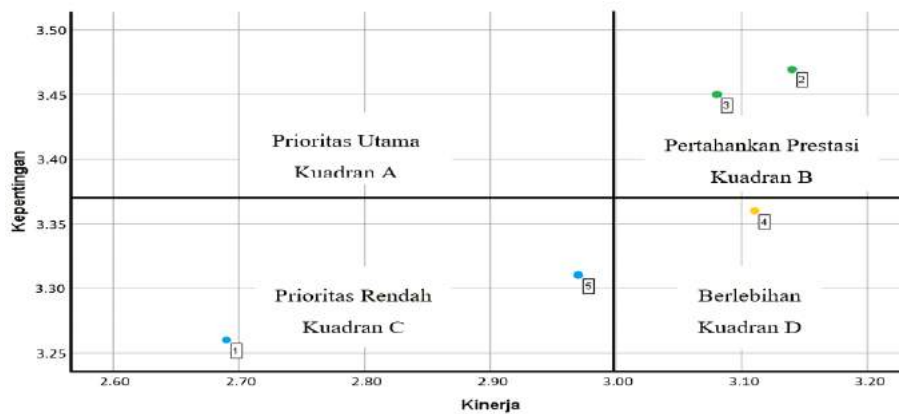
Tabel 5. Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi *Responsiveness*

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Dimensi	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A	1	25%
Kuadran B	1	25%
Kuadran C	1	25%
Kuadran D	1	25%
Total	4	100%

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui persentase atribut berdasarkan dimensi *responsiveness* / dimensi daya tanggap, 1 atribut yang masuk kuadran A (25%) yang berarti atribut dirasa penting oleh pelanggan namun kinerjanya kurang baik, (4) Kesigapan juru parkir membantu pengguna apabila kesulitan mendapat tempat parkir. 1 atribut yang masuk ke dalam kuadran B (25%) yang berarti atribut dirasa penting dan kinerjanya sudah baik, yaitu (2) Kecepatan petugas melayani transaksi di pintu keluar. Pada kuadran C ada 1 atribut (25%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik yaitu (1) Kesigapan juru parkir dalam mengatur kendaraan saat antrian panjang. Pada kuadran D ada 1 atribut (25%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna kinerjanya sudah baik yaitu (3) Kesigapan juru parkir saat melayani pengaduan.





Gambar 5. Diagram IPA untuk Jaminan (*Assurance*)

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

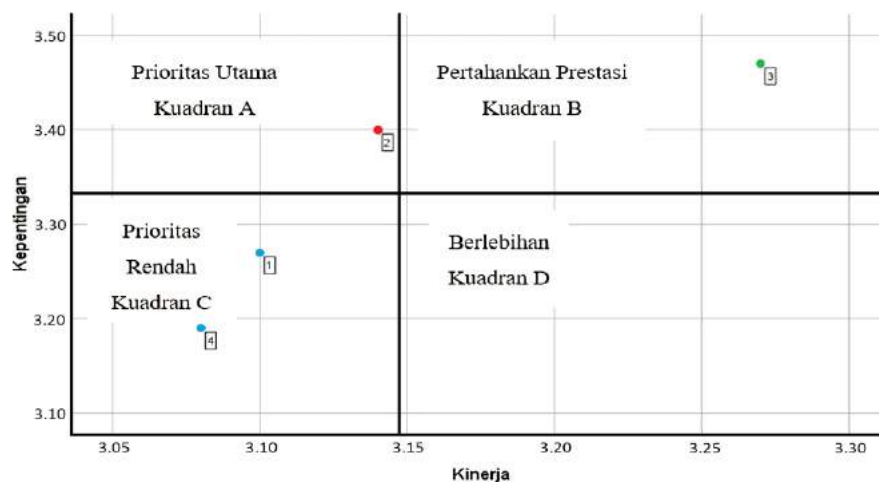
Untuk persentase atribut per kuadran berdasarkan dimensi jaminan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi *Assurance*

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Dimensi	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A	0	0%
Kuadran B	2	40%
Kuadran C	2	40%
Kuadran D	1	20%
Total	5	100%

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui persentase atribut berdasarkan dimensi *assurance* / dimensi jaminan, tidak ada atribut di kuadran A (0%) yang berarti tidak ada atribut yang dirasa penting tapi kinerjanya kurang baik. 2 atribut masuk ke kuadran B (40%) yang berarti atribut dirasa penting dan kinerjanya sudah baik, (2) Keamanan terhadap kriminalitas terjamin, dan (3) Keamanan terhadap kerusakan terjamin. Kuadran C terdapat 2 atribut (40%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik yaitu (1) Lokasi parkir terbebas dari banjir, dan (5) Ketegasan petugas dalam memberikan peringatan terhadap pelanggaran. Di kuadran D ada 1 atribut (20%) yang kurang dirasa penting oleh pengguna tetapi kinerjanya sudah baik yaitu (4) Kebersihan



Gambar 6. Diagram IPA untuk Empati

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Untuk persentase atribut per kuadran berdasarkan dimensi empati dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi *Empathy*

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Dimensi	Jumlah Atribut	Persentase
Kuadran A	1	25%
Kuadran B	1	25%
Kuadran C	2	50%
Kuadran D	0	0%
Total	4	100%

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui persentase atribut berdasarkan dimensi empati terdapat 1 atribut di kuadran A (25%) yang berarti atribut dirasa penting oleh pelanggan namun kinerjanya kurang baik, yaitu (2) Juru parkir bersikap sopan. 1 atribut yang masuk kuadran B (25%) yang berarti atribut dirasa penting dan kinerjanya sudah baik, yaitu (3) Juru parkir menghindari sikap tercela. Pada kuadran C terdapat 2 atribut (50%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik yaitu (1) Juru parkir bersikap ramah dan (4) Pertugas menyapa saat berada di loket keluar. Kuadran D tidak terdapat atribut (0%) yang berarti tidak ada atribut yang dirasa kurang penting namun kinerjanya baik oleh pelanggan.

#### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

Tabel 8 merupakan nilai CSI yang didapat dari hasil perhitungan analisis yang telah dilakukan.

Tabel 8. Nilai CSI

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2020

Keterangan	Nilai CSI (%)
Parameter fisik	71.4814
Keandalan	75.7302
Daya Tanggap	73.0037
Jaminan	75.0814
Empati	73.0037

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Berdasarkan penilaian kepuasan pelanggan terhadap fasilitas parkir mobil pada semua dimensi (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) diperoleh nilai CSI pada rentang 66% - 80%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kualitas kinerja fasilitas parkir mobil Mal Taman Anggrek. Peningkatan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja dari layanan fasilitas parkir.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kesesuaian (Tki) tertinggi dari parameter empati dan rata-rata tingkat kesesuaian masing-masing parameter kualitas memiliki kesesuaian tinggi.
2. Dimensi bukti fisik terdapat 4 atribut di kuadran A (28%), 4 atribut yang masuk kuadran B (29%) , pada kuadran C ada 4 atribut (29%) dan kuadran D ada 2 atribut (14%). Dari kinerja

- yang dianggap kurang baik hanya sekitar 28%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja bukti fisik sudah memuaskan dengan hasil yang sangat baik yaitu 72,2%
3. Dimensi keandalan tidak ada atribut di kuadran A (0%) , 3 atribut di kuadran B (50%) ,pada kuadran C terdapat 2 atribut (33%) dan kuadran D ada 1 atribut (17%). Dari seluruh kinerja yang dianggap kurang baik hanya sekitar 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja keandalan sudah memuaskan dengan hasil 100%. Dengan demikian pelanggan sangat puas terhadap keandalan dari instansi
  4. Dimensi daya tanggap, 1 atribut yang masuk kuadran A (25%), 1 atribut yang masuk ke dalam kuadran B (25%), pada kuadran C ada 1 atribut (25%) dan kuadran D ada 1 atribut (25%). Dari kinerja daya tanggap yang dianggap kurang baik hanya sekitar 25%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja bukti fisik sudah memuaskan dengan hasil 75%. Sehingga secara menyeluruh dari dimensi daya tanggap memuaskan pengguna
  5. Dimensi jaminan, tidak ada atribut di kuadran A (0%),2 atribut masuk ke kuadran B (40%). kuadran C terdapat 2 atribut (40%) yang dirasa kurang penting oleh pengguna dan kinerjanya juga kurang baik dan di kuadran D ada 1 atribut (20%). Dari seluruh kinerja yang dianggap kurang baik hanya sekitar 0%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja keandalan sudah memuaskan dengan hasil 100%. Dengan demikian pelanggan sangat puas terhadap keandalan dari instansi
  6. Dimensi empati terdapat 1 atribut di kuadran A (25%), 1 atribut yang masuk kuadran B (25%), kuadran C terdapat 2 atribut (50%) dan kuadran D tidak terdapat atribut (0%). Dari kinerja empati yang dianggap kurang baik hanya sekitar 25%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja empati sudah memuaskan dengan hasil 75%. Sehingga secara menyeluruh dari dimensi empati memuaskan pengguna
  7. *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)* Berdasarkan penilaian kepuasan pelanggan terhadap fasilitas parkir mobil pada semua dimensi (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) diperoleh nilai CSI pada rentang 66% - 80%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas kinerja fasilitas parkir mobil Mal Taman Anggrek, yang pada masa mendatang bisa lebih ditingkatkan sesuai dengan perolehan hasil dari analisis dan pembahasan survei yang sudah dilaksanakan.

Saran-saran yang dapat diberikan untuk upaya pengembangan lebih lanjut antara lain:

1. Sebelum melaksanakan penelitian ini sebaiknya meminta masukan/pendapat dari pengelola parkir supaya hasil dari penelitian ini dapat dipakai untuk peningkatan kinerja dari pengelola parkir.

Sebelum penyebaran kuesioner baiknya didiskusikan apa saja pertanyaan untuk peningkatan layanan pada fasilitas parkir mobil Mal Taman Anggrek.

## REFERENSI

- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. *Seminar Teknologi dan Rekayasa (SENTRA) 2015* (hal. V-33). Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- I., A. M., & O.T. (2018). The development of an automated underground parking space for shopping malls in Nigeria. *Faculty of Environmental Science 2018 Africa for Smart City International Conference*. Lagos.
- Ihshani, D. W. (2005). *Analisis kepuasan konsumen terhadap atribut wisata cangkung Garut, Jawa Barat*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

- Ikhsan, M. (2014). *Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan parkir sepeda motor "Studi kasus Mall Olympic Garden, Kota Malang"*. Malang: Institut Teknologi Nasional Malang.
- Jurista, A., & Farida, I. (2016). Penataan dan penanganan parkir pada badan jalan sepanjang ruas Jalan Cimanuk, Kabupaten Garut. *Jurnal Konstruksi*, 101-112.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ngo, V. M. (2015). Measuring customer satisfaction: A literature review. *7th International Scientific Conference Finance and Performance of Firms in Science, Education, and Practice*, (hal. 1638-1655). Zlin.
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sandjaja, A., & Heriyanto. (2006). *Metode penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Santoso, E. B. (t.thn.). *Ras-eko*. Diambil kembali dari <https://ras-eko.blogspot.com/2011/05/pengertian-model-pembelajaran-student.html>
- Sebastian, E. H., & Purwanegara, M. S. (2014). Influencing factors and attractiveness of shopping mall to mall behavior of people in Jakarta. *Journal of Business and Management*, 76-80.
- Siamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 63.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- waerden, P. V., Timmermans, H., & Bruin-Verhoeven, M. D. (2017). Car drivers' characteristics and the maximum walking distance between parking facility and final destination. *Journal of Transport and Land Use*, 1-11.
- Widiarsih, F., AS, S., & Kadarini, N. (2017). Analisis model tarikan pergerakan kendaraan pada tempat wisata (Studi kasus di kabupaten kubu raya). *Jurnal Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Tanjungpura*, 1-11.
- Wijaya, S. (2017). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan bagian keuangan dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 13-19.
- Yudistira, R., & Achmadi, F. (2015). Analisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan jasa inspeksi Teknis di PT Valarbi. *Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII*. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya.