

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP FASILITAS PARKIR MOBIL MALL PURI INDAH

Chintya Kusuma Dewi<sup>1</sup> dan Ni Luh Putu Shinta Eka Setyarini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*chintya.325150067@stu.untar.ac.id*

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No. 1 Jakarta  
*niluhs@ft.untar.ac.id*

Masuk: 04-07-2020, revisi: 30-07-2020, diterima untuk diterbitkan: 30-07-2020

### 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*

### 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)*; metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*; fasilitas parkir mobil; tingkat kepuasan

### 1. PENDAHULUAN

Distribusi aksesibilitas dalam ruang, seiring waktu, ikut menentukan keputusan lokasi dan menghasilkan perubahan dalam sistem penggunaan lahan (Acheampong dan Silva, 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mulley dan Ison (2014), mobil menghabiskan sebagian besar waktu mereka diparkir di rumah dan di jalanan (*on-street parking*) yang dapat menyebabkan kemacetan karena ruang kendaraan untuk bergerak menjadi lebih terbatas. Fakta ini membuktikan betapa pentingnya ketersediaan lahan parkir dan diperlukan perencanaan yang matang agar terciptanya lahan parkir yang mencukupi dan juga efektif. (Mingardo, 2016).

Permintaan parkir sangat dipengaruhi pola tata guna lahan kawasan tersebut, sehingga pengaturan parkir sangat berkaitan dengan pola tata guna lahan yang disesuaikan dengan Rencana Detail Tata Ruang Kota (Nabal, 2014) sehingga diperlukan pengendalian parkir untuk menyeimbangkan antara permintaan dan investasi yang telah dikeluarkan untuk pembangunan dan perawatan fasilitas parkir tersebut. Mengembangkan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Namun upaya tersebut belum cukup apabila perusahaan tidak memenuhi harapan dari konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diterimanya (Yuliani, 2014). Tujuan adanya standar pelayanan adalah memberikan kepastian baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan, sekaligus sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap fasilitas parkir pada Mall Puri Indah dengan membagikan kuesioner terhadap 100 responden pengguna fasilitas parkir di Mall Puri Indah. Sebagai salah satu pusat perbelanjaan yang tentunya memiliki tingkat pergerakan relatif tinggi karena pada daerah pusat kegiatan di Jakarta Barat, yang berdekatan dengan *Lippo Mall Puri*, Apartemen *The St Moritz*, Rumah Sakit Pondok Indah, dan lainnya. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dianggap perlu kepuasan konsumen akan tercapai dan menambah nilai dari sebuah layanan. Fasilitas tersebut disediakan untuk dipergunakan dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga memudahkan dan membuat pengunjung merasa nyaman (Andari, 2017). Tak terkecuali fasilitas parkir, pada pusat perbelanjaan seperti pasar pada umumnya penyediaan dan pengaturan parkir belum memadai, sehingga pada jam puncak dapat menimbulkan masalah terhadap kelancaran arus lalu lintas (Ikhsan, 2014), Untuk itu ketersediaan lahan parkir yang efektif sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya penumpukan pengunjung dan tentunya dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan dan ketidakpuasan terhadap fasilitas parkir di Mall Puri Indah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana persepsi pengguna terhadap kinerja fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah, (2) Bagaimana harapan pengguna terhadap fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah, (3) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah.

Penelitian ini bertujuan untuk, (1) Menganalisis persepsi pengguna terhadap kinerja fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), (2) Menganalisis harapan pengguna terhadap fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), (3) Menganalisis indeks kepuasan pengguna terhadap fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### **Dimensi kualitas jasa**

Menurut Tjiptono (2014), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa/fasilitas yaitu:

#### **1. Bukti Langsung (*Tangible*)**

Dimensi *tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Dengan adanya aspek ini yang akan mempengaruhi persepsi pelanggan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

#### **2. Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi *reliability* adalah kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya yang berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecah masalah dan harga. Aspek ini meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*).

#### **3. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi *assurance* yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya yang berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

#### **4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat, meliputi ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya,

kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pertanyaan, complain, dan masalah yang terjadi.

#### 5. Empati (*empathy*)

Dimensi *empathy* berarti masalah para pelanggan/pengguna fasilitasnya dan bertindak demi kepentingan pengguna pelanggan/fasilitas, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan/pengguna fasilitas dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan, serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para pelanggan/pengguna fasilitas.

## 2. METODE PENELITIAN

### Pengumpulan data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yang merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan survei menggunakan kuesioner, sebagai instrument yang digunakan untuk mengumpulkan *sample*. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan secara *online* kepada 100 responden yang pernah atau merupakan pengguna layanan fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah.

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala *likert* untuk mengubah ke dalam bentuk kuantitatif sehingga data yang diperoleh dapat diuji. Dalam skala *likert* ini digunakan nilai 1 (satu) sampai dengan nilai 4 (empat) seperti yang diperlihatkan di Tabel 1 dan Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1. Skala *likert* untuk kuesioner mengenai kinerja parkir

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Tabel 2. Skala *likert* untuk kuesioner mengenai kepentingan parkir

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Penting
4	Sangat Penting

### Uji validitas dan reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji validitas akan dilakukan dengan menggunakan metode *Spearman*. Koefisien *spearman* ini mempunyai simbol  $r$  (rho), dan rumus yang digunakan dapat dilihat pada persamaan 1 dibawah ini

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

Dengan  $n$ = Banyaknya pasangan data dan  $d$ = Selisih dari tiap pasangan rangking.

Apabila jumlah sampel yang besar ( $N > 30$ ) maka dapat dicari menggunakan tabel distribusi normal  $Z$  dan apabila jumlah sampel kecil ( $N < 30$ ) diperlukan perhitungan mencari nilai  $z$ . Cara mencari nilai  $z$  dapat dilihat pada persamaan 2 bawah ini

$$Z = rs\sqrt{n-1} \quad (2)$$

Dengan  $Z$ = Nilai hitung  $z$ ,  $rs$ = Koefisien *Spearman* dan  $n$ = Jumlah sampel penelitian.

Metode yang digunakan dalam menganalisis tingkat reliabilitas adalah dengan metode koefisien *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini

berbentuk angket (kuesioner) dan skala bertingkat. Rumus *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Persamaan 3 dibawah ini.

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Dengan  $r$ = Reliabilitas instrumen,  $K$ = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal,  $\sum \sigma_b^2$ = Total variansi butir, dan  $\sigma_t^2$ = Total varians.

Menurut Hair et al (2006) nilai tingkat keandalan *Cronbach' Alpha* yang dapat diterima adalah kisaran 0,6-0,8. Maka dari itu penulis menentukan nilai minimum alpha yang digunakan adalah 0,6. Jika nilai alpha > 0,6 artinya reliabilitas mencukupi. Sementara jika alpha > 0,8 ini mensugestikan seluruh atribut *reliable* dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

### Metode analisis

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* memiliki beberapa kelebihan yaitu hasilnya relatif mudah di terapkan dan mudah dimengerti, selain itu metode ini juga tidak membutuhkan biaya yang besar dan sudah dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen (Anggraini et al, 2015).

Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan pada metode IPA dihitung menggunakan persamaan 4 (Santoso, 2011) dibawah ini

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (4)$$

Dengan  $Tki$ = tingkat kesesuaian,  $Xi$ = skor penilaian kinerja, dan  $Yi$ = skor penilaian kepentingan.

Menurut Yudistira (2015), kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi menjadi 3 bagian yaitu: kesesuaian tinggi (80-100%), kesesuaian sedang (60-79%), dan kesesuaian rendah (<60%).

Sedangkan Rumus menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen dihitung menggunakan persamaan 5 dan 6 dibawah ini

$$\bar{XI} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (5)$$

$$\bar{YI} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

Dengan  $\bar{XI}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja produk,  $\bar{YI}$ : Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk, dan  $n$ = jumlah responden.

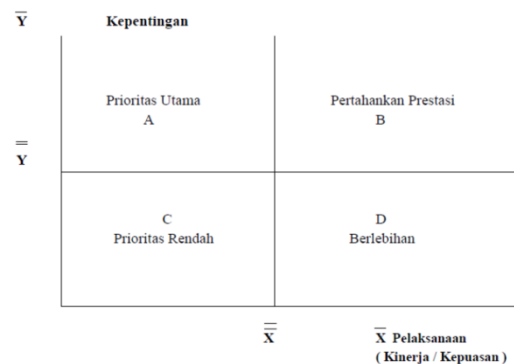
Rumus menghitung rata-rata untuk seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius dihitung menggunakan persamaan 7 dan 8 dibawah ini

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{k} \quad (7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{k} \quad (8)$$

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 dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Pada teknik ini, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana terdapat 2 sumbu yaitu x dan y. Sumbu x mewakili kinerja sedangkan sumbu y mewakili kepentingan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai Gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) (Sumber: Siyamto, 2017)

Dengan kuadran A disebut daerah prioritas utama (*concentrate here*), atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi atau memprioritaskan untuk mengalokasikan sumber dayanya demi meningkatkan kinerja yang lebih baik.

Sedangkan kuadran B disebut daerah pertahankan prestasi (*keep up the good work*), atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting dan sudah memiliki kinerja yang baik, sehingga diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Kuadran C disebut daerah prioritas rendah (*low priority*), pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Kuadran D disebut daerah berlebihan (*possibly overkill*), pada kuadran ini terdapat faktor-faktor atau atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan memiliki kinerja yang tidak terlalu baik oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Selain dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini juga mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan suatu metode yang dinamakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang digunakan (Wijaya, 2017).

Untuk menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kinerja dan rata-rata kepentingan tiap konsumen. Rumus MSS dan MIS dapat dilihat pada persamaan 9 dan 10 dibawah ini

$$MSS = \frac{(\sum_{i=1}^n Xi)}{n} \tag{9}$$

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Yi)}{n} \tag{10}$$

Dengan n= jumlah responden dan Yi= Nilai kepentingan atribut Y ke-i

Untuk menghitung *Weight Factors* (WF), yang merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Rumus WF dapat dilihat pada persamaan 11.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \tag{11}$$

Dengan p= Atribut kepentingan ke-p

Untuk menghitung *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X). Rumus WS dapat dilihat pada persamaan 12 dibawah ini

$$WS_i = WF_i \times MSS \tag{12}$$

Dimana WF= *Weight Factors* yang ditemukan dalam persamaan 11, dan MSS= *Mean Satisfaction Score* yang ditemukan dalam persamaan 12.

Untuk menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Rumus CSI dapat dilihat pada Persamaan 13 dibawah ini

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{s} \times 100\% \tag{13}$$

Dimana CSI= *Customer Satisfaction Index* (%), p= Atribut kepentingan ke-p, dan 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 3.

Tabel 3. Kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

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

(sumber: Ihsani, 2005)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah didapatkan total skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada setiap kelima parameter yang digunakan maka akan didapat tingkat kesesuaian dengan melakukan perbandingan antara tingkat kinerja dan kepentingan yang akan dijabarkan dalam tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hasil tingkat kesesuaian tiap parameter

Parameter	Total Skor		Tki Total (%)
	Kinerja	Kepentingan	
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	6229	7108	87,63
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	2497	2691	92,79
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1337	1564	85,49
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	2195	2415	90,89
Empati ( <i>Empathy</i> )	1440	1531	94,06

(hasil olahan data primer, 2020)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil tingkat kesesuaian total dari parameter bukti fisik (*Tangible*) sebesar 87,63%, parameter keandalan (*reliability*) sebesar 92,79%, parameter daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 85,49%, parameter jaminan (*assurance*) sebesar 90,89%, dan parameter empati (*empathy*) sebesar 94,06%.

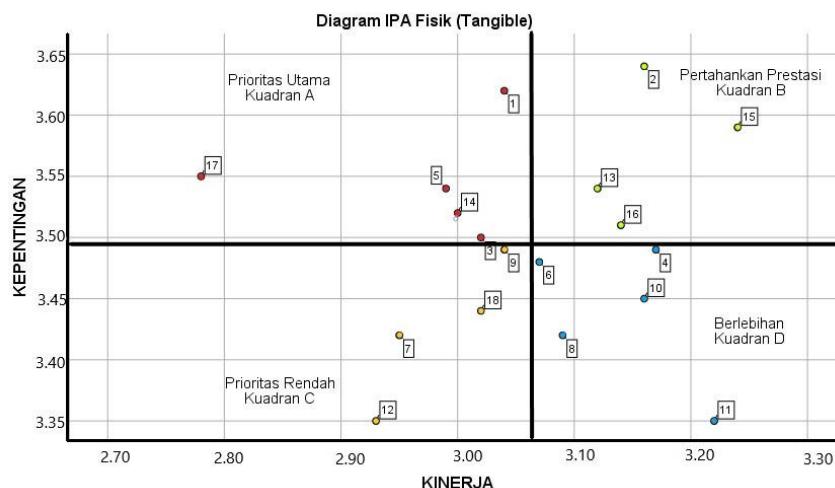
Berdasarkan hasil yang didapat total skor rata-rata kinerja (x) dan kepentingan (y) kemudian total skor rata-rata tersebut dibagi dengan jumlah atribut pernyataan masing-masing sehingga didapat titik potong untuk membuat diagram kartesius IPA. Hasil total skor rata-rata tiap parameter dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hasil total skor rata-rata tiap parameter

Parameter	Total Skor	
	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>	55,12	62,90
Jumlah Atribut Pernyataan	18	18
Total Skor Rata-rata	3,06	3,49
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	22,10	23,81
Jumlah Atribut Pernyataan	7	7
Total Skor Rata-rata	3,16	3,40
<b>DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	11,83	13,84
Jumlah Atribut Pernyataan	4	4
Total Skor Rata-rata	2,96	3,46
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>	19,42	21,37
Jumlah Atribut Pernyataan	6	6
Total Skor Rata-rata	3,24	3,56
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>	12,74	13,55
Jumlah Atribut Pernyataan	4	4
Total Skor Rata-rata	3,19	3,39

(hasil olahan data primer, 2020)

Dari pengolahan data menggunakan program SPSS versi 24, diperoleh hasil diagram kartesius IPA dengan menggunakan data dari 113 responden terhadap fasilitas parkir di Mall Puri Indah. Hasil pengolahan data dalam diagram karteisus IPA untuk parameter fisik (*tangible*) dapat dilihat di Gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA parameter fisik (*Tangible*) (Sumber: hasil olahan data primer, 2020)

Untuk dimensi fisik (*tangible*), terdapat 5 (27,78%) atribut yang masuk dalam kuadran A, 4 (22,22%) atribut masuk dalam kuadran B, 4 (22,22%) atribut masuk dalam kuadran C, dan 5 (27,78%) atribut masuk dalam kuadran D. Berikut hasil pengelompokan setiap atribut di dimensi fisik setelah dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kuadran A, menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh pengguna, akan tetapi kinerjanya dianggap tidak memuaskan atau tidak sesuai keinginan pengguna, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Jumlah lampu penerangan area parkir (atribut nomor 1)
2. Kejelasan rambu tanda isyarat yang menerangkan ketersediaan ruang parkir (atribut nomor 3)
3. Kejelasan marka tanda arah sirkulasi parkir (atribut nomor 5)
4. Luas lahan parkir mobil yang tersedia (atribut nomor 14)
5. Ketersediaan ruang parkir pada jam sibuk (atribut nomor 17)

Kuadran B, yaitu kuadran yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh sebab itu, kinerja atribut yang termasuk dalam kuadran ini wajib dipertahankan, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Kejelasan rambu lalu lintas yang menunjukkan arah masuk/keluar parkir (atribut nomor 2)
2. Lebar gang mobil (atribut nomor 13)
3. Luas slot mobil (Panjang dan lebar yang mencukupi) (atribut nomor 15)
4. Penataan ruang parkir mobil (atribut nomor 16)

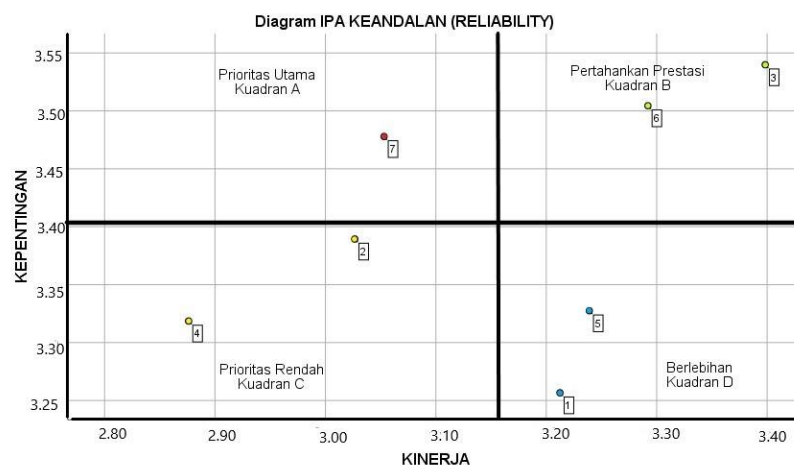
Kuadran C, yaitu kuadran dengan prioritas rendah karena dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya pun pada kenyataannya tidak terlalu istimewa, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Lama antrian di loket masuk dan keluar (atribut nomor 7)
2. Kemudahan menikung di area parkir (atribut nomor 9)
3. Ketersediaan jalur pejalan kaki (atribut nomor 12)
4. Sirkulasi kendaraan (rute kendaraan) (atribut nomor 18)

Kuadran D, yaitu kuadran yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang tinggi sehingga atribut pada kuadran ini dianggap berlebihan oleh pengguna parkir, yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

1. Kejelasan rambu tanda zona parkir (lokasi parkir mobil) (atribut nomor 4)
2. Jumlah loket masuk dan keluar (atribut nomor 6)
3. Kemudahan melalui tanjakan (ramp) pada jalur masuk/keluar ke area parkir mobil (atribut nomor 8)
4. Kualitas perkerasan pada area parkir (Cth: Jalanan rata, Jalanan licin, Jalanan timbul bunyi akibat gesekan roda dan rantai) (atribut nomor 10)
5. Kelengkapan informasi pada struk pembayaran (nominal tarif biaya parkir dan durasi parkir) (atribut nomor 11)

Hasil diagram kartesius untuk parameter keandalan (*reliability*), dapat dilihat di Gambar 3.



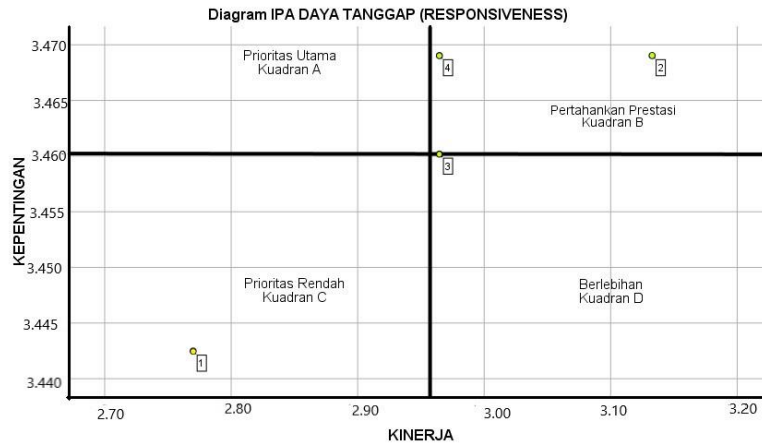
Gambar 3. Diagram IPA parameter keandalan (*Reliability*) (Sumber: hasil olahan data primer, 2020)

Untuk dimensi keandalan (*reliability*) terdapat 1 (14,29%) atribut yang termasuk dalam kuadran A, 2 (28,57%) atribut termasuk dalam kuadran B, 2 (28,57%) atribut termasuk dalam kuadran C, dan 2 (28,57%) atribut termasuk dalam kuadran D. Berikut hasil pengelompokan setiap atribut di dimensi keandalan setelah dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang termasuk dalam kuadran A (prioritas utama), yaitu jarak parkir dengan lokasi tujuan (atribut nomor 7).



Sedangkan yang termasuk dalam Kuadran B (pertahankan prestasi), yaitu tarif yang ditagihkan sesuai dengan ketentuan yang ditampilkan pada papan informasi (atribut nomor 3) dan kemudahan melakukan pembayaran (atribut nomor 6). Yang termasuk dalam kuadran C (prioritas rendah), yaitu penetapan tarif yang diberikan terhadap pengguna parkir (atribut nomor 2) dan jumlah juru parkir mencukupi (atribut nomor 4). Yang termasuk dalam kuadran D (berlebihan), yaitu kecepatan mesin tiket mengeluarkan karcis tanda masuk parkir (atribut nomor 1) dan petugas selalu memberikan karcis bukti pembayaran di loket pintu keluar (atribut nomor 5).

Hasil diagram kartesius untuk parameter daya tanggap (*responsiveness*), dapat dilihat di Gambar 4.



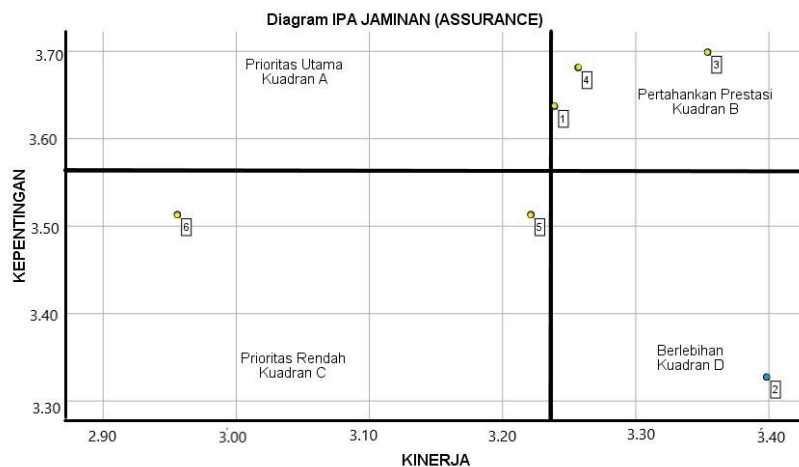
Gambar 4. Diagram IPA parameter daya tanggap (*Responsiveness*) (Sumber: hasil olahan data primer, 2020)

Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yaitu 3 (75%) atribut termasuk dalam kuadran B dan 1 (25%) atribut dalam kuadran C. Berikut hasil pengelompokan setiap atribut di dimensi daya tanggap setelah dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang termasuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi), yaitu:

1. Kesigapan petugas operator melayani transaksi di pintu keluar (atribut nomor 2)
2. Kesigapan juru parkir dalam melayani pengaduan pengguna parkir (atribut nomor 3)
3. Kesigapan juru parkir membantu pengguna parkir apabila kesulitan mendapat tempat parkir (atribut nomor 4)

Sedangkan yang termasuk dalam kuadran C (prioritas rendah), yaitu Kesigapan juru parkir dalam mengatur kendaraan saat antrian panjang (atribut nomor 1).

Hasil diagram kartesius untuk parameter Jaminan (*assurance*), dapat dilihat di Gambar 5.



Gambar 5. Diagram IPA parameter jaminan (*Assurance*) (Sumber: hasil olahan data primer, 2020)

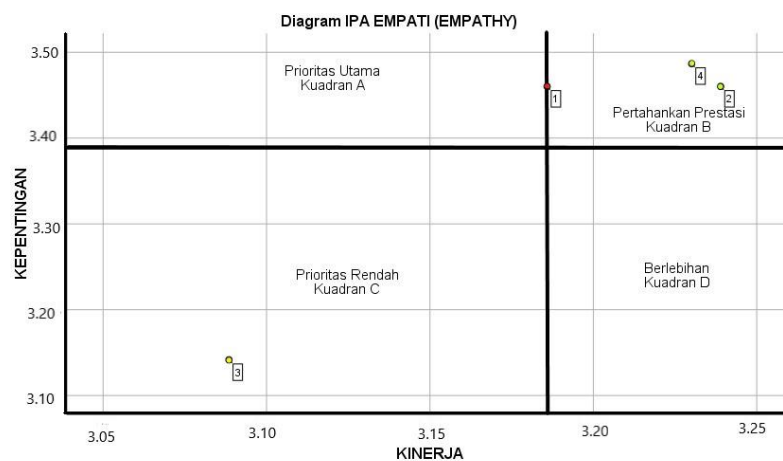
Untuk dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 3 (50%) atribut termasuk dalam kuadran B, 2 (33,33%) atribut termasuk dalam kuadran C, dan 1 (16,67%) atribut termasuk dalam kuadran D. Berikut hasil pengelompokan setiap atribut di dimensi jaminan setelah dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang termasuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi), yaitu:

1. Lokasi parkir mobil terbebas dari banjir (atribut nomor 1)
2. Keamanan terhadap kriminalitas pada area parkir terjamin (atribut nomor 3)
3. Keamanan terhadap kerusakan pada area parkir terjamin (atribut nomor 4)

Yang termasuk dalam kuadran C (prioritas rendah) dalam dimensi jaminan ini berdasarkan hasil analisis adalah Kebersihan pada area parkir mobil terjamin (atribut nomor 5) dan Ketegasan petugas dalam memberikan peringatan terhadap pelanggaran (misalnya kepada pengguna parkir mobil paralel) (atribut nomor 6).

Sedangkan yang termasuk dalam kuadran D (berlebihan) adalah Juru parkir tidak pernah meminta tips (atribut nomor 2).

Hasil diagram kartesius untuk parameter empati (*empathy*), dapat dilihat di Gambar 6.



Gambar 6. Diagram IPA parameter empati (Empathy) (Sumber: hasil olahan data primer, 2020)

Untuk dimensi empati (*empathy*) terdapat 1 (25%) atribut yang termasuk dalam kuadran A, 2 (50%) atribut termasuk dalam kuadran B, dan 1 (25%) atribut termasuk dalam kuadran C. berdasarkan hasil analisis, atribut yang termasuk dalam kuadran A (prioritas utama) adalah Juru parkir bersikap ramah (atribut nomor 1).

Yang termasuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi), yaitu Juru parkir bersikap sopan (atribut nomor 2) dan Juru parkir memberikan pelayanan yang adil dalam melayani pengguna (atribut nomor 4). Sedangkan atribut yang termasuk dalam kuadran C (prioritas rendah) adalah Petugas menyapa pada saat berada di loket pintu keluar (atribut nomor 3).

Setelah menentukan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factors* (WF), dan *Weight Score* (WS) maka didapat nilai CSI untuk masing-masing parameter. Hasil dari CSI dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Hasil CSI

Parameter	Nilai CSI (%)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	76,56
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	78,97
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	74
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	80,9
Empati ( <i>Empathy</i> )	79,705

(hasil olahan data primer, 2020)

Hasil dari Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai CSI pada parameter fisik sebesar 76,56 %, pada parameter keandalan nilai CSI yang didapat sebesar 78,97%, pada parameter daya tanggap yaitu sebesar 74%, pada parameter jaminan yaitu sebesar 80,9%, dan pada parameter empati yaitu sebesar 79,705%. Dari kelima parameter tersebut nilai CSInya berada pada rentang 66 – 80% yang menunjukkan bahwa pengguna fasilitas parkir mobil Mall Puri Indah merasa puas dengan kinerja pihak penyelenggara.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. Tingkat kesesuaian (TKi) tertinggi pada parameter empati (*empathy*) yaitu sebesar 94,06%, sedangkan Tingkat kesesuaian terendah pada parameter daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 85,49%. Rata-rata tingkat kesesuaian setiap parameter berada pada *range* 80-100% yang berarti memiliki tingkat kesesuaian tinggi.
2. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebanyak 27,78% atribut yang masuk dalam kuadran A, yaitu atribut nomor 1, 3, 5, 14, dan 17, yang berarti atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama pihak penyelenggara karena dianggap penting namun memiliki kinerja yang tidak memuaskan oleh pengguna. Selain itu didapatkan sebanyak 22,22% atribut pada dimensi ini masuk dalam kuadran B, yaitu atribut nomor 2,13,15, dan 16, yang berarti pihak penyelenggara wajib mempertahankan kinerja mereka karena atribut yang termasuk dalam kuadran B ini dianggap penting dan dinilai sudah memiliki kinerja yang memuaskan. Untuk kuadran C, sebanyak 22,22% atribut termasuk dalam kuadran ini, yaitu atribut nomor 7, 9, 12, dan 18, yang berarti atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh pengguna namun juga memiliki kinerja yang tidak memuaskan. Dalam kuadran D, sebanyak 27,78% atribut pada dimensi ini, yaitu atribut nomor 4,6,8,10, dan 11, yang berarti pada atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap tidak penting namun memiliki kinerja yang memuaskan oleh pengguna.
3. Pada dimensi bukti keandalan (*reliability*) sebanyak 14,29% atribut yang masuk dalam kuadran A, yaitu atribut nomor 7, yang berarti atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama pihak penyelenggara karena dianggap penting namun memiliki kinerja yang tidak memuaskan oleh pengguna. Selain itu didapatkan sebanyak 28,57% atribut pada dimensi ini masuk dalam kuadran B, yaitu atribut nomor 3, dan 6, yang berarti pihak penyelenggara wajib mempertahankan kinerja mereka karena atribut yang termasuk dalam kuadran B ini dianggap penting dan dinilai sudah memiliki kinerja yang memuaskan. Untuk kuadran C, sebanyak 28,57% atribut termasuk dalam kuadran ini, yaitu atribut nomor 2 dan 4, yang berarti atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh pengguna namun juga memiliki kinerja yang tidak memuaskan. Dalam kuadran D, sebanyak 28,57% atribut pada dimensi ini, yaitu atribut nomor 1, dan 5, yang berarti pada atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap tidak penting namun memiliki kinerja yang memuaskan oleh pengguna.
4. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 75% atribut yang masuk dalam kuadran B, yaitu atribut nomor 2, 3, dan 4, yang berarti pihak penyelenggara wajib mempertahankan kinerja mereka karena atribut yang termasuk dalam kuadran B ini dianggap penting dan dinilai sudah memiliki kinerja yang memuaskan dan sebanyak 25% atribut termasuk dalam kuadran C, yaitu atribut nomor 1, yang berarti atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh pengguna namun juga memiliki kinerja yang tidak memuaskan.
5. Pada Dimensi Jaminan (*assurance*) sebanyak 50% atribut yang masuk dalam kuadran B, yaitu atribut nomor 1, 3, dan 4, yang berarti pihak penyelenggara wajib mempertahankan kinerja mereka karena atribut yang termasuk dalam kuadran B ini dianggap penting dan dinilai sudah memiliki kinerja yang memuaskan. Untuk kuadran C, sebanyak 33,33% atribut termasuk dalam kuadran ini, yaitu atribut nomor 5 dan 6, yang berarti atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh pengguna namun juga memiliki kinerja yang tidak memuaskan dan sebanyak 16,67% atribut pada dimensi ini, yaitu atribut nomor 2, yang berarti pada atribut yang termasuk di dalam kuadran ini dianggap tidak penting namun memiliki kinerja yang memuaskan oleh pengguna.
6. Pada dimensi empati (*empathy*) sebanyak 25% atribut yang masuk dalam kuadran A, yaitu atribut nomor 1, yang berarti atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama pihak penyelenggara karena dianggap penting namun memiliki kinerja yang tidak memuaskan oleh pengguna. Selain itu didapatkan sebanyak 50% atribut pada dimensi ini masuk dalam kuadran B, yaitu atribut nomor 2, dan 4, yang berarti pihak penyelenggara wajib mempertahankan kinerja mereka karena atribut yang termasuk dalam kuadran B ini dianggap penting dan dinilai sudah memiliki kinerja yang memuaskan dan untuk kuadran C, sebanyak 25% atribut termasuk dalam kuadran ini, yaitu atribut nomor 3, yang berarti atribut yang masuk dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh pengguna namun juga memiliki kinerja yang tidak memuaskan oleh pengguna.
7. Berdasarkan penilaian kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap fasilitas parkir mobil di Mall Puri Indah untuk setiap dimensi yang digunakan yaitu 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 Mall Puri Indah.

8. Data karakteristik dan distribusi responden yang digunakan dalam penelitian ini tidak sepenuhnya mewakili tingkat kinerja dan harapan pengguna fasilitas parkir mobil mall puri indah dikarenakan sebanyak 89% responden berusia 20-29 tahun, sehingga hasil penelitian ini belum mewakili persepsi pengguna yang berasal dari berbagai umur.

## Saran

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

1. Sebelum melaksanakan penelitian ini sebaiknya meminta masukan/pendapat dari pengelola parkir supaya hasil dari penelitian ini benar-benar dapat dipakai untuk peningkatan kinerja dari pengelola parkir
2. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilengkapi dengan foto keadaan setiap fasilitas parkir yang berhubungan langsung dengan setiap atribut yang digunakan.
3. Berdasarkan hasil analisis metode IPA, terjadi keanehan dimana beberapa atribut yang seharusnya dianggap penting, justru dianggap tidak penting oleh responden pengguna fasilitas parkir mobil mall puri indah. Dalam penelitian selanjutnya disarankan pertanyaan dalam kuesioner harus lebih detail dan menggunakan kalimat yang mudah dimengerti agar responden dapat memahami maksud dari pertanyaan yang dimaksud peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acheampong, R. A., dan Silva, E. A.” Land use–transport interaction modeling: A review of the literature and future research directions.” *The Journal of Transport Land Use* Vol. 8 No. 3, 2015, hal. 11-38.
- Andari, Clara L. S. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2017.
- Anggraini, Lulu D., Deoranto, P., dan Ikasari, Dhita M. “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index.” *Jurnal Industri* Vol. 4 No. 2, 2015, hal. 74 – 81.
- Hair, J.F. et al. *Multi Variate Data Analysis: Fifth Edition*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Ihsani, D.W. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Garut, Jawa Barat*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2005.
- Ikhsan, Muhammad. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Parkir Sepeda Motor: Studi Kasus Mall Olympic Garden, Kota Malang*. Malang: Institut Teknologi Nasional Malang, 2014.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelayanan Publik*. Jakarta, 2019.
- Mingardo, G. “Articles on Parking Policy.” *TRAIL Research School*. 2016.
- Mulley, C., & Ison, S. *Conclusions. Transport and Sustainability*, 2014, hal. 409-416.
- Nabal, Alfred R. J. *Evaluasi Kebutuhan Lahan Parkir Pada Area Parkiran Kampus Fisip Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.
- Santoso. ”Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).” *Jurnal Teknologi Pertanian*, 2011.
- Siyamto, Y. Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3, 67, 2017.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Wijaya, S. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, 2017, hal. 13-19.
- Yudistira, dan Achmadi, Fuad. “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Jasa Inspeksi Teknis di PT Valarbi.” *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII*, 2015.
- Yuliani, Yuni D. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Ekalokasari Plaza Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor, 2014.