

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PARKIR BASEMENT
DI PUSAT PERBELANJAAN GIANT HYPER POINT,
BANDUNG**

Asep Sopian

NRP : 9921082

Pembimbing : Tan Lie Ing, ST., MT.

**FAKULTAS TEKNIK JURUSAN TEKNIK SIPIL
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

ABSTRAK

Pusat perbelanjaan yang menyediakan area parkir yang cukup luas pada lahannya karena konsumen dalam jumlah besar sangat tertarik untuk berkunjung ke tempat tersebut. Oleh karena itu para pengelola parkir di pusat perbelanjaan berusaha untuk menciptakan kualitas pelayanan parkir terbaiknya agar para pelanggan tetap berkunjung dan berbelanja di pusat perbelanjaan tersebut. Sebuah studi menyatakan bahwa daerah yang memiliki tempat parkir yang aman, nyaman, dan murah lebih mampu untuk mempertahankan kehadirannya. Untuk itu perlu adanya tinjauan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan parkir yang diberikan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi fasilitas parkir dan mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan parkir.

Penelitian ini berupa survei kepada pengunjung di pusat perbelanjaan Giant Hyper Point yang menggunakan jasa penyedia parkir. Pengunjung pusat perbelanjaan diminta pendapatnya mengenai kualitas pelayanan parkir yang berupa kemudahan parkir, kinerja petugas parkir, geometrik ruang parkir, keamanan, kenyamanan, dan kesesuaian tarif parkir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan kemudahan parkir dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir di pusat perbelanjaan tersebut, hal ini terlihat dari 82,2 % dan 61 % menyatakan bahwa variabel – variabel diatas baik.

DAFTAR ISI

	halaman
SURAT KETERANGAN TUGAS AKHIR	i
SURAT KETERANGAN SELESAI TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Metodologi Penelitian	3
BAB 2 STUDI PUSTAKA	
2.1 Perparkiran Secara Umum	4
2.2 Ketentuan Umum	5
2.3 Satuan Ruang Parkir (SRP).....	6
2.3.1 Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang.....	7
2.3.2 Ruang Bebas Kendaraan Parkir	8
2.3.3 Lebar Buka-an Pintu.....	9

2.4 Analisis Statistik	11
2.4.1 Variabel	11
2.4.2 Skala Pengukuran.....	12
2.4.3 Uji Validitas	13
2.4.4 Uji Reliabilitas	15
2.4.5 Uji Normalitas.....	16

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rencana Penelitian.....	17
3.2 Perencanaan Angket.....	18
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	19
3.4 Materi Penelitian	20
3.4.1 Data Responden (Bagian A)	20
3.4.2 Pendapat Responden Tentang Kemudahan Parkir (Bagian B)	21
3.4.3 Pendapat Responden Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir (Bagian C)	22
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.6 Alat yang Dipakai	25
3.7 Cara Penelitian	26
3.7.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei Pendahuluan	26
3.7.2 Penjelasan Cara Kerja Survei.....	27
3.7.3 Jadwal Pelaksanaan.....	28
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	30

BAB 4 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Pengujian Validitas	31
4.1.1 Pengujian Validitas Pendapat Responden Tentang Kemudahan Parkir.....	33
4.1.2 Pengujian Validitas Pendapat Responden Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir.....	34
4.2 Pengujian Reliabilitas.....	36
4.2.1 Pengujian Reliabilitas Pendapat Responden Tentang Kemudahan Parkir.....	37
4.2.2 Pengujian Reliabilitas Pendapat Responden Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	37
4.3 Analisis Data Statistik	38
4.3.1 Statistik Deskriptif	38
4.3.2 Statistik Inferensial	50
4.3 Pembahasan.....	55

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA.....	59
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	60
----------------------	-----------

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

a_1, a_2	= Jarak bebas
B	= Lebar total kendaraan
B_p	= Lebar SRP ($B + O + R$)
D	= Dimensi kendaraan standar
f_e	= Frekuensi yang diharapkan pada populasi penelitian
f_o	= Frekuensi hasil observasi dari sampel penelitian
k	= Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
L	= Panjang total
L_m	= Ruang kebebasan samping arah membujur
L_p	= Panjang SRP ($L + a_1 + a_2$)
L_s	= Ruang kebebasan samping arah <i>lateral</i>
N	= Jumlah responden
O	= Lebar bukaan pintu arah <i>longitudinal</i>
R	= Jarak bebas arah <i>lateral</i>
r_{11}	= Reliabilitas konsumen
SRP2	= Satuan ruang parkir untuk kendaraan roda dua
SRP4	= Satuan ruang parkir untuk kendaraan roda empat
X	= Skor variabel X
X^2	= Chi Kuadrat

Y = Skor variabel Y

σ_1^2 = Varians total

$\Sigma\sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang	8
Gambar 2.2	Satuan Ruang Parkir (SRP) untuk Mobil Penumpang	10
Gambar 3.1	Sketsa Lokasi Pusat Perbelanjaan Giant hyper point.....	24
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian	29
Gambar 4.1	Frekuensi Berkunjung ke Giant hyper point.....	39
Gambar 4.2	Sering Tidaknya Keluar Area Parkir karena Tidak Mendapatkan Tempat Parkir.....	40
Gambar 4.3	Sering Tidaknya Berputar-putar dalam Area Parkir untuk Mencari Tempat Parkir.....	41
Gambar 4.4	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan dalam Mencarikan Tempat Parkir yang Kosong.....	42
Gambar 4.5	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan untuk Memandu Memarkirkan Kendaraan.....	43
Gambar 4.6	Kondisi Satuan Ruang Parkir.....	44
Gambar 4.7	Kondisi Lebar Pintu Masuk.....	44
Gambar 4.8	Kondisi Lebar Jalur Gang.....	45
Gambar 4.9	Karcis Parkir sebagai Identitas Kendaraan.....	46
Gambar 4.10	Pemeriksaan Karcis Parkir di Pintu Keluar.....	46
Gambar 4.11	Keamanan Berjalan di Area Parkir.....	47
Gambar 4.12	No Lokasi Parkir.....	47
Gambar 4.13	Kondisi Sirkulasi Udara.....	48

Gambar 4.14	Kondisi Penerangan.....	49
Gambar 4.15	Jarak Berjalan Menuju Lokasi.....	49
Gambar 4.16	Kesesuaian Tarif Parkir Gratis.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Lebar Buka an Pintu Kendaraan	9
Tabel 2.2	Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)	10
Tabel 2.3	Dimensi SRP Mobil Penumpang	11
Tabel 3.1	Pengkodean Variabel Kemudahan Parkir	22
Tabel 3.2	Pengkodean Variabel Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	23
Tabel 4.1	Validitas Pendapat Responden Tentang Kemudahan Parkir	34
Tabel 4.2	Validitas Pendapat Responden Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	35
Tabel 4.3	Frekuensi Berkunjung ke Giant hyper point.....	39
Tabel 4.4	Sering Tidaknya Keluar Area Parkir karena Tidak Mendapatkan Tempat Parkir.....	40
Tabel 4.5	Sering Tidaknya Berputar-putar dalam Area Parkir untuk Mencari Tempat Parkir	41
Tabel 4.6	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan dalam Mencarikan Tempat Parkir yang Kosong.....	42
Tabel 4.7	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan untuk Memandu Memarkirkan Kendaraan.....	43
Tabel 4.8	Kondisi Satuan Ruang Parkir	43
Tabel 4.9	Kondisi Lebar Pintu Masuk	44
Tabel 4.10	Kondisi Lebar Jalur Gang	45
Tabel 4.11	Karcis Parkir sebagai Identitas Kendaraan	45

Tabel 4.12	Pemeriksaan Karcis Parkir di Pintu Keluar	46
Tabel 4.13	Keamanan Berjalan di Area Parkir	47
Tabel 4.14	No Lokasi Parkir	47
Tabel 4.15	Kondisi Sirkulasi Udara	48
Tabel 4.16	Kondisi Penerangan	48
Tabel 4.17	Jarak Berjalan Menuju Lokasi	49
Tabel 4.18	Kesesuaian Tarif Parkir.....	50
Tabel 4.19	Tes Statistik Uji Normalitas	51
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Rata-rata Setiap Variabel untuk Kualitas Pelayanan Parkir di Giant hyper point	53
Tabel 4.21	Hasil Analitis Data Mengenai Kemudahan Parkir.....	55
Tabel 4.22	Hasil Analitis Data Mengenai Kinerja Petugas Parkir, Geometrik Ruang Parkir, Keamanan, Kenyamanan, dan Tarif Parkir.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Lay Out Parkir Area Basement Floor</i> Giant hyper point	59
Lampiran 2	Formulir Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir	60
Lampiran 3	Entry Data Uji Validitas dan Reliabilitas Survei Awal	61
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas Tentang Kemudahan Parkir	62
Lampiran 5	Hasil Pengujian Validitas Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	63
Lampiran 6	Hasil Pengujian Reliabilitas Tentang Kemudahan Parkir	64
Lampiran 7	Hasil Pengujian Reliabilitas Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	65
Lampiran 8	Hasil Pengujian Chi-Kuadrat	66
Lampiran 9	Hasil Perhitungan Tingkat Rata-rata Setiap Variabel di Giant hyper point	67
Lampiran 10	Tabel Harga Kritik dari <i>r Product-Moment</i>	68
Lampiran 11	Tabel Harga Kritik Chi Kuadrat	69
Lampiran 12	Tabel Harga z Kritik	70

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TENTANG KEMUDAHAN PARKIR

Correlations

		p1	p2	tot1
p1	Pearson Correlation	1	,573**	,895**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	45	45	45
p2	Pearson Correlation	,573**	1	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	45	45	45
tot1	Pearson Correlation	,895**	,879**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL PENGUJIAN VALIDITAS TENTANG KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PARKIR

Correlations

		p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	tot2
p3	Pearson Correlation	1	,687**	-,050	-,098	-,032	-,169	-,120	-,122	,295*	,302*	-,338*	,329*	-,104	,354*
	Sig. (2-tailed)		,000	,742	,521	,837	,267	,434	,423	,049	,044	,023	,027	,497	,017
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p4	Pearson Correlation	,687**	1	,305*	-,066	-,130	,003	-,159	,126	,159	,249	-,094	,374*	,379*	,511**
	Sig. (2-tailed)	,000		,041	,666	,396	,986	,296	,411	,298	,099	,539	,011	,010	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p5	Pearson Correlation	-,050	,305*	1	,305*	,160	,026	,015	,618**	-,227	-,389**	,536**	,060	,508**	,315*
	Sig. (2-tailed)	,742	,041		,042	,295	,864	,922	,000	,134	,008	,000	,694	,000	,035
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p6	Pearson Correlation	-,098	-,066	,305*	1	,510**	,117	,067	,000	-,142	-,415**	,250	-,109	-,012	-,019
	Sig. (2-tailed)	,521	,666	,042		,000	,445	,662	1,000	,351	,005	,097	,476	,939	,902
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p7	Pearson Correlation	-,032	-,130	,160	,510**	1	,164	,094	,000	,043	-,585**	,381**	-,047	,131	,133
	Sig. (2-tailed)	,837	,396	,295	,000		,281	,537	1,000	,777	,000	,010	,758	,390	,383
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p8	Pearson Correlation	-,169	,003	,026	,117	,164	1	,342*	,000	-,137	-,206	,100	,085	,345*	,276
	Sig. (2-tailed)	,267	,986	,864	,445	,281		,022	1,000	,369	,175	,512	,577	,020	,067
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p9	Pearson Correlation	-,120	-,159	,015	,067	,094	,342*	1	,000	-,033	-,118	,058	,250	,074	,121
	Sig. (2-tailed)	,434	,296	,922	,662	,537	,022		1,000	,831	,439	,707	,098	,627	,429
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p10	Pearson Correlation	-,122	,126	,618**	,000	,000	,000	,000	1	,084	-,064	,295*	,122	,509**	,458**
	Sig. (2-tailed)	,423	,411	,000	1,000	1,000	1,000	1,000		,583	,677	,049	,425	,000	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p11	Pearson Correlation	,295*	,159	-,227	-,142	,043	-,137	-,033	,084	1	,556**	-,122	,115	,091	,598**
	Sig. (2-tailed)	,049	,298	,134	,351	,777	,369	,831	,583		,000	,423	,453	,552	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p12	Pearson Correlation	,302*	,249	-,389**	-,415**	-,585**	-,206	-,118	-,064	,556**	1	-,432**	,134	-,125	,323*
	Sig. (2-tailed)	,044	,099	,008	,005	,000	,175	,439	,677	,000		,003	,381	,412	,031
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p13	Pearson Correlation	-,338*	-,094	,536**	,250	,381**	,100	,058	,295*	-,122	-,432**	1	,159	,340*	,255
	Sig. (2-tailed)	,023	,539	,000	,097	,010	,512	,707	,049	,423	,003		,298	,022	,092
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p14	Pearson Correlation	,329*	,374*	,060	-,109	-,047	,085	,250	,122	,115	,134	,159	1	,236	,466**
	Sig. (2-tailed)	,027	,011	,694	,476	,758	,577	,098	,425	,453	,381	,298		,119	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
p15	Pearson Correlation	-,104	,379*	,508**	-,012	,131	,345*	,074	,509**	,091	-,125	,340*	,236	1	,585**
	Sig. (2-tailed)	,497	,010	,000	,939	,390	,020	,627	,000	,552	,412	,022	,119		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
tot2	Pearson Correlation	,354*	,511**	,315*	-,019	,133	,276	,121	,458**	,598**	,323*	,255	,466**	,585**	1
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,035	,902	,383	,067	,429	,002	,000	,031	,092	,001	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pengujian Reliabilitas Tentang Kemudahan Parkir

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P1	4.8	.505	45.0
2.	P2	3.78	.471	45.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 45.0

N of Items = 2

Alpha = .7290

Pengujian Reliabilitas Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	P3	4.4400	.5030	45.0
2.	P4	4.3800	.4900	45.0
3.	P5	4.0200	.3980	45.0
4.	P6	4.0900	.3580	45.0
5.	P7	4.1100	.3180	45.0
6.	P8	4.8200	.3870	45.0
7.	P9	4.9300	.2520	45.0
8.	P10	4.0000	.3690	45.0
9.	P11	3.9100	.7330	45.0
10.	P12	3.5800	.9650	45.0
11.	P13	4.1300	.6250	45.0
12.	P14	4.4700	.5050	45.0
13.	P15	4.5300	.7260	45.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 45.0

N of Items = 13

Alpha = .5390