

KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI PUSAT PERBELANJAAN ISTANA PLAZA BANDUNG

Hadyanto

NRP : 0021010

Pembimbing : Ir. Wimpy Santosa, M.Eng., MSCE., Ph.D

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

ABSTRAK

Pusat perbelanjaan dengan konsep *one stop shopping* selalu 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. Untuk itu perlu adanya tinjauan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan parkir yang diberikan.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan pada umumnya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola parkir di pusat perbelanjaan tersebut. Dapat dilihat dengan nilai rata-rata setiap variabelnya yang berada hampir seluruhnya di atas nilai 3. Dari hasil tersebut, diperoleh kesimpulan dan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan berarti bagi pengelola fasilitas parkir untuk pengembangan kualitas pelayanan parkir.

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.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Metodologi Penelitian	3
BAB 2 STUDI PUSTAKA	
2.1 Perparkiran.....	5
2.2 Desain Parkir di Jalan.....	8
2.3 Desain Parkir di Luar Badan Jalan	14
2.4 Harmonisasi Sistem Parkir.....	17
2.5 Jalur Sirkulasi dan Jalur Gang.....	18
2.6 Satuan Ruang Parkir	20

2.7 Analisis Statistika.....	25
2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rencana Penelitian	27
3.2 Perencanaan Angket	28
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	29
3.4 Materi Penelitian	30
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.6 Cara Penelitian	34
3.6.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei Pendahuluan.....	34
3.6.2 Cara Kerja Survei	35
3.7 Pengujian Data Penelitian	36

BAB 4 DATA DAN ANALISIS

4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.2 Rangkuman Data	39
4.3 Analisis Data	46
4.3.1 Analisis Data Kemudahan Parkir	46
4.3.2 Analisis Data Kinerja Petugas Parkir	46
4.3.3 Analisis Data Geometrik Ruang Parkir	47
4.3.4 Analisis Data Keamanan	47
4.3.5 Analisis Data Kenyamanan	48
4.3.6 Analisis Data Tarif Parkir	48

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	49
----------------------	----

5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Lokasi Istana Plaza Bandung.....	4
Gambar 2.1	Ruang Parkir Pada Badan Jalan	8
Gambar 2.2	Pinggir Jalan Dengan Pola Parkir Paralel	12
Gambar 2.3	Pinggir Jalan Dengan Pola Parkir Sudut 30^0	12
Gambar 2.4	Pinggir Jalan Dengan Pola Parkir Sudut 45^0	13
Gambar 2.5	Pinggir Jalan Dengan Pola Parkir Sudut 60^0	13
Gambar 2.6	Pinggir Jalan Dengan Pola Parkir Sudut 90^0	13
Gambar 2.7	Pola Sirkulasi di Gedung Parkir Ramp Menerus.....	16
Gambar 2.8	Hubungan antara Pemimpin, Pekerja dan Pengguna Jasa.....	18
Gambar 2.9	Gang pada Pola Parkir Sudut 90^0	20
Gambar 2.10	Gang pada Pola Parkir Sudut $30^0, 45^0$, dan 60^0	20
Gambar 2.11	Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang	22
Gambar 2.12	Satuan Ruang Parkir untuk Mobil Penumpang	23
Gambar 3.1	Bagan Alir Penelitian.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Lebar Minimum Jalan Lokal Primer 1 Arah untuk Parkir Pada Badan Jalan.....	10
Tabel 2.2	Lebar Minimum Jalan Lokal Sekunder 1 Arah untuk Parkir Pada Badan Jalan.....	10
Tabel 2.3	Lebar Minimum Jalan Lokal Kolektor 1 Arah untuk Parkir Pada Badan Jalan	11
Tabel 2.4	Lebar Jalur Gang	19
Tabel 2.5	Lebar Buka an Pintu.....	24
Tabel 2.6	Penentuan Satuan Ruang Parkir.....	24
Tabel 2.7	Dimensi SRP Mobil Penumpang	24
Tabel 3.1	Pengkodean Variabel Kemudahan Parkir.....	31
Tabel 3.2	Pengkodean Variabel Kinerja dan Kualitas Parkir.....	32
Tabel 4.1	Hasil Pengujian	38
Tabel 4.2	Frekuensi Berkunjung Ke Istana Plaza.....	39
Tabel 4.3	Frekuensi sering tidaknya keluar area parkir karena tidak mendapatkan tempat parkir (B1).....	40
Tabel 4.4	Frekuensi sering tidaknya berputar-putar mencari tempat parkir (B2).....	40
Tabel 4.5	Frekuensi kecekatan petugas parkir mencarikan tempat parkir yang kosong (C3)	41
Tabel 4.6	Frekuensi kecekatan petugas parkir memandu memarkirkan kendaraan (C4)	41

Tabel 4.7	Frekuensi kondisi satuan ruang parkir (C5).....	42
Tabel 4.8	Frekuensi kondisi Lebar pintu masuk (C6).....	42
Tabel 4.9	Frekuensi kondisi Lebar jalur gang (C7).....	42
Tabel 4.10	Frekuensi karcis parkir sebagai identitas kendaraan (C8).....	43
Tabel 4.11	Frekuensi pemeriksaan karcis parkir di pintu keluar (C9).....	43
Tabel 4.12	Frekuensi keamanan berjalan di area parkir (C10).....	43
Tabel 4.13	Frekuensi nomor lokasi parkir (C11).....	43
Tabel 4.14	Frekuensi kondisi sirkulasi udara (C12).....	44
Tabel 4.15	Frekuensi kondisi penerangan (C13).....	44
Tabel 4.16	Frekuensi jarak berjalan menuju lokasi (C14).....	44
Tabel 4.17	Frekuensi kesesuaian tarif parkir (C15).....	45
Tabel 4.18	Data Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Denah Parkir Lower Ground	53
Lampiran 2	Denah Parkir Basement	54
Lampiran 3	Formulir Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir	55
Lampiran 4	Data Survei Awal	57
Lampiran 5	Data Survei Pelaksanaan.....	58
Lampiran 6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	59
Lampiran 7	Hasil Pengujian Frekuensi	60
Lampiran 8	Hasil Pengujian Deskriptif	64
Lampiran 9	Tabel Distribusi r untuk α 0,05	65

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

μ	= Rata-rata
%	= Persen
$^{\circ}$	= Derajat
a_1, a_2	= Jarak bebas kendaraan
A	= Lebar ruang parkir
B	= Lebar total kendaraan
Bp	= 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
IP	= Istana Plaza
k	= Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
L	= Panjang total
Lm	= Ruang kebebasan samping arah membujur
Lp	= Panjang SRP ($L + a_1 + a_2$)
Ls	= Ruang kebebasan samping arah <i>lateral</i>
M	= Ruang manuver
N	= Jumlah responden
O	= Lebar bukaan pintu arah <i>longitudinal</i>
R	= Jarak bebas arah <i>lateral</i>

SRP = Satuan Ruang Parkir

SRP2 = Satuan ruang parkir untuk kendaraan roda dua

SRP4 = Satuan ruang parkir untuk kendaraan roda empat

W = Lebar total jalan