

LAMPIRAN

FORMULIR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan **tanda checklist (√)** pada kotak yang telah tersedia.

A. DATA RESPONDEN

- Seberapa sering anda berkunjung ke pusat perbelanjaan ini (IP):
 - ☐ Sering sekali (seminggu sekali)
 - ☐ Sering (2 – 3 minggu sekali)
 - ☐ Jarang (1 – 2 bulan sekali)
 - ☐ Baru 1 – 2 kali

B. KEMUDAHAN PARKIR

- Pernahkah anda berputar-putar di area ruang parkir karena sulit mendapatkan tempat parkir.
 - ☐ Selalu
 - ☐ Sering
 - ☐ Kadang-kadang
 - ☐ Pernah
 - ☐ Tidak pernah
- Pernahkah anda masuk ruang parkir dan keluar lagi karena tidak mendapatkan tempat parkir.
 - ☐ Selalu
 - ☐ Sering
 - ☐ Kadang-kadang
 - ☐ Pernah
 - ☐ Tidak pernah

C. KINERJA DAN PELAYANAN

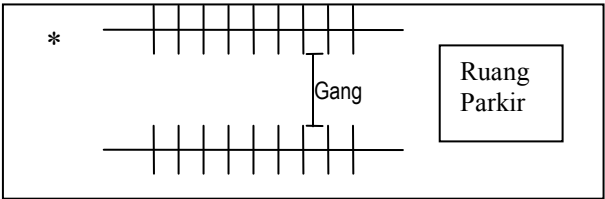
Kinerja Petugas Parkir

- Petugas parkir mencari/ mengarahkan anda ke tempat parkir yang masih kosong.
 - ☐ Sangat setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Tidak berpendapat
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Sangat tidak setuju
- Petugas parkir membantu anda ketika anda memarkirkan kendaraan.
 - ☐ Sangat setuju

- ☐ Setuju
- ☐ Tidak berpendapat
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Sangat tidak setuju

Geometrik Ruang Parkir

- Lebar pintu masuk (counter karcis) cukup besar (tidak sempit), sehingga kendaraan masih leluasa untuk bergerak.
 - ☐ Sangat setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Tidak berpendapat
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Sangat tidak setuju
- Anda merasa puas karena jarak parkir antara kendaraan satu dengan kendaraan lainnya cukup lebar (tidak terlalu berdempetan).
 - ☐ Sangat setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Tidak berpendapat
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Sangat tidak setuju
- Lebar jalur gang cukup besar, sehingga kendaraan cukup nyaman untuk bergerak.
 - ☐ Sangat setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Tidak berpendapat
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Sangat tidak setuju



Keamanan

- Karcis parkir disertai dengan nomor kendaraan sebagai tanda identitas kendaraan.
 - ☐ Sangat setuju
 - ☐ Setuju
 - ☐ Tidak berpendapat

FORMULIR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR

- 1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju

9. Saat hendak keluar, karcis parkir diperiksa dan disesuaikan dengan kendaraan yang parkir.

1

Sangat setuju

1

Setuju

1

Tidak berpendapat

1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju

10. Di tempat parkir terdapat nomer lokasi parkir, sehingga anda tahu persis dimana anda menyimpan kendaraan.

1

Sangat setuju

1

Setuju

1

Tidak berpendapat

1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju

11. Anda merasa aman berjalan di dalam ruang parkir

1

Sangat setuju

1

Setuju

1

Tidak berpendapat

1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju
- 1

Sangat tidak setuju

13. Sirkulasi udara di ruang parkir ini cukup bagus (tidak pengap).

1

Sangat setuju

1

Setuju

1

Tidak berpendapat

1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju

14. Jarak tempat parkir menuju pusat perbelanjaan dekat, sehingga anda tidak perlu berjalan terlalu jauh

1

Sangat setuju

1

Setuju

1

Tidak berpendapat

1

Tidak setuju

1

Sangat tidak setuju

Tarif parkir

15. Tarif parkir sesuai dengan pelayanan parkir yang diberikan.
- 1

Sangat setuju
- 1

Setuju
- 1

Tidak berpendapat
- 1

Tidak setuju
- 1

Sangat tidak setuju

Kenyamanan

12. Penerangan di ruang parkir ini cukup terang sehingga dapat melihat dengan jelas dalam menggerakkan kendaraan.
- 1

Sangat setuju
- 1

Setuju
- 1

Tidak berpendapat
- 1

Tidak setuju

PENILAIAN: Untuk bagian A tidak ada penilaian. Untuk bagian C (No. 3-15): Peringkat jawaban: 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Tidak berpendapat 4. Setuju 5. Sangat setuju	Untuk bagian B (No.1-2) Peringkat jawaban : 1. Selalu 2. Sering 3. Kadang-kadang 4. Pernah 5. Tidak Pernah
---	--

No	Pertanyaan/Variabel														
	B1	B2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
2	4	3	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4
6	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4
7	2	4	3	4	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
9	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3
13	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	2	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
15	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4
16	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
18	3	2	4	4	3	2	3	4	2	5	5	4	4	2	3
19	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
21	2	5	4	3	2	5	3	4	4	4	4	2	4	2	2
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2
27	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
28	5	2	1	5	5	2	2	4	4	4	2	1	2	4	4
29	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
30	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	2	4	2	4

NO	PERTANYAAN ATAU VARIABEL															
	A	B1	B2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
1	Jarang	3	1	2	2	4	2	4	4	4	1	4	4	2	4	4
2	Jarang	3	1	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	2
3	Sering	3	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3
4	Jarang	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Sering	3	2	5	5	3	5	4	5	5	4	4	2	3	3	4
6	Jarang	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Jarang	2	1	2	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4
8	Sering	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	1
9	Sering sekali	5	3	4	2	3	3	3	5	5	5	2	4	1	4	1
10	Jarang	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Jarang	4	3	2	3	4	2	2	5	5	5	2	3	3	4	2
12	Jarang	3	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2
13	Sering	4	3	2	2	4	2	4	5	5	5	3	3	1	3	3
14	Sering	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	1	4	4
15	Baru	3	3	4	1	4	2	4	5	5	4	3	4	2	4	2
16	Jarang	4	2	4	3	2	4	4	5	5	5	4	4	3	3	2
17	Sering	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	1	3	1
18	Jarang	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1
19	Jarang	2	1	4	4	3	2	2	5	4	5	2	3	1	3	2
20	Sering sekali	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1
21	Sering	2	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2
22	Jarang	4	3	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2	5	4
23	Sering	4	3	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2	5	4
24	Jarang	4	2	3	4	2	3	2	4	5	5	4	3	2	4	2
25	Sering	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
26	Sering	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4
27	Jarang	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4
28	Jarang	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4
29	Sering	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4
30	Jarang	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	3.667	.9942	30
B2	3.933	.7849	30
C3	3.900	.9595	30
C4	4.000	.8710	30
C5	3.800	.9248	30
C6	3.867	.9371	30
C7	4.067	.8683	30
C8	4.200	.4842	30
C9	4.133	.5713	30
C10	4.367	.6149	30
C11	4.200	.8052	30
C12	3.367	.9994	30
C13	3.900	.7589	30
C14	3.500	1.0748	30
C15	3.667	.7581	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	54.900	54.990	.472	.887
B2	54.633	56.102	.529	.884
C3	54.667	52.920	.652	.879
C4	54.567	55.357	.527	.884
C5	54.767	54.668	.543	.884
C6	54.700	55.459	.473	.887
C7	54.500	53.224	.708	.876
C8	54.367	58.447	.576	.885
C9	54.433	57.633	.575	.884
C10	54.200	57.131	.585	.883
C11	54.367	54.309	.673	.878
C12	55.200	53.062	.610	.881
C13	54.667	56.713	.495	.885
C14	55.067	51.857	.642	.879
C15	54.900	57.059	.464	.887

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
58.567	62.944	7.9337	15

Statistics

A

N	Valid	30
	Missing	0

A

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baru	1	3.3	3.3	3.3
	Jarang	16	53.3	53.3	56.7
	Sering	11	36.7	36.7	93.3
	Sering sekali	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

B1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	5	16.7	16.7	16.7
	3.0	8	26.7	26.7	43.3
	4.0	13	43.3	43.3	86.7
	5.0	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

B2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	7	23.3	23.3	23.3
	2.0	9	30.0	30.0	53.3
	3.0	12	40.0	40.0	93.3
	4.0	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	7	23.3	23.3	23.3
	3.0	2	6.7	6.7	30.0
	4.0	14	46.7	46.7	76.7
	5.0	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C4					
----	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	3.3	3.3	3.3
	2.0	8	26.7	26.7	30.0
	3.0	2	6.7	6.7	36.7
	4.0	12	40.0	40.0	76.7
	5.0	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	3.3	3.3	3.3
	2.0	6	20.0	20.0	23.3
	3.0	4	13.3	13.3	36.7
	4.0	15	50.0	50.0	86.7
	5.0	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	9	30.0	30.0	30.0
	3.0	2	6.7	6.7	36.7
	4.0	13	43.3	43.3	80.0
	5.0	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	8	26.7	26.7	26.7
	3.0	2	6.7	6.7	33.3
	4.0	15	50.0	50.0	83.3
	5.0	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	2.0	1	3.3	3.3	3.3
	4.0	12	40.0	40.0	43.3
	5.0	17	56.7	56.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	14	46.7	46.7	46.7
	5.0	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	3.3	3.3	3.3
	4.0	13	43.3	43.3	46.7
	5.0	16	53.3	53.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	3.3	3.3	3.3
	2.0	4	13.3	13.3	16.7
	3.0	4	13.3	13.3	30.0
	4.0	18	60.0	60.0	90.0
	5.0	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	3.3	3.3	3.3
	2.0	2	6.7	6.7	10.0
	3.0	8	26.7	26.7	36.7
	4.0	17	56.7	56.7	93.3
	5.0	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1.0	9	30.0	30.0	30.0
	2.0	9	30.0	30.0	60.0
	3.0	5	16.7	16.7	76.7
	4.0	6	20.0	20.0	96.7
	5.0	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	1	3.3	3.3	3.3
	3.0	7	23.3	23.3	26.7
	4.0	17	56.7	56.7	83.3
	5.0	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

C15					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	5	16.7	16.7	16.7
	2.0	8	26.7	26.7	43.3
	3.0	2	6.7	6.7	50.0
	4.0	14	46.7	46.7	96.7
	5.0	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
B1	30	2.0	5.0	3.533	.9371
B2	30	1.0	4.0	2.300	.9154
C3	30	2.0	5.0	3.700	1.0875
C4	30	1.0	5.0	3.533	1.2243
C5	30	1.0	5.0	3.500	1.0748
C6	30	2.0	5.0	3.533	1.1366
C7	30	2.0	5.0	3.567	1.0726
C8	30	2.0	5.0	4.500	.6823
C9	30	4.0	5.0	4.533	.5074
C10	30	1.0	5.0	4.433	.8172
C11	30	1.0	5.0	3.600	.9685
C12	30	1.0	5.0	3.567	.8584
C13	30	1.0	5.0	2.367	1.2172
C14	30	2.0	5.0	3.867	.7303
C15	30	1.0	5.0	2.933	1.2576

df	r
1	0,9511
2	0,8
3	0,687
4	0,6084
5	0,5509
6	0,5067
7	0,4716
8	0,4428
9	0,4187
10	0,3981
11	0,3802
12	0,3646
13	0,3507
14	0,3383
15	0,3271
16	0,317
17	0,3077
18	0,2992
19	0,2914
20	0,2841
21	0,2774
22	0,2711
23	0,2653
24	0,2598
25	0,2546
26	0,2497
27	0,2451
28	0,2407
29	0,2366
30	0,2327
40	0,2018
50	0,1806
60	0,165
70	0,1528
80	0,143
90	0,1348
100	0,1279
130	0,1123
160	0,1012
200	0,0905

