

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia. Perkembangan perekonomian Kota Bandung dapat dikatakan cukup pesat dari masa ke masa, ini dapat dilihat dengan terus menerus terjadi pembangunan pusat perbelanjaan (*mall*) yang tersebar hampir di seluruh penjuru kota. Sekarang ini

Bandung memiliki beberapa pusat perbelanjaan yang cukup besar, diantaranya adalah Istana Plaza (IP).

Istana Plaza (IP) merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang menggunakan konsep *one stop shopping*, di mana setiap pengunjung yang datang dapat sekaligus memenuhi kebutuhan sandang, pangan dan hiburan. IP memiliki sarana hiburan antara lainnya adalah *Game Master* yang menyediakan berbagai macam jenis permainan dan *video game*. Di samping itu IP juga memiliki sarana hiburan olahraga *Ice Skating* yang banyak digemari oleh pengunjung. Hal ini menarik banyak minat pengunjung. Apabila pengunjung bertambah maka permintaan akan kapasitas parkir menjadi bertambah.

Fasilitas parkir dan kualitas pelayanan parkir otomatis menjadi tolak ukur kepuasan konsumen yang berkunjung ke pusat perbelanjaan IP. Dapat dirasakan bahwa daerah yang memiliki tempat parkir yang aman, nyaman dan relatif murah lebih mampu menarik minat konsumen, oleh sebab itu perlu diadakan sebuah penelitian terhadap kualitas dan pelayanan di IP. Gambaran umum tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas dan pelayanan parkir ini nantinya dapat dijadikan masukan yang berarti bagi pengelola parkir agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

1.2 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan parkir di pusat perbelanjaan Istana Plaza Bandung, apakah dapat memenuhi kepuasan pelanggan atau tidak. Penelitian dilakukan dengan penyebaran angket melalui tanya jawab langsung kepada pengguna parkir. Hasilnya setelah diolah

dengan program SPSS dapat dijadikan masukan yang sangat berarti bagi pengelola perparkiran.

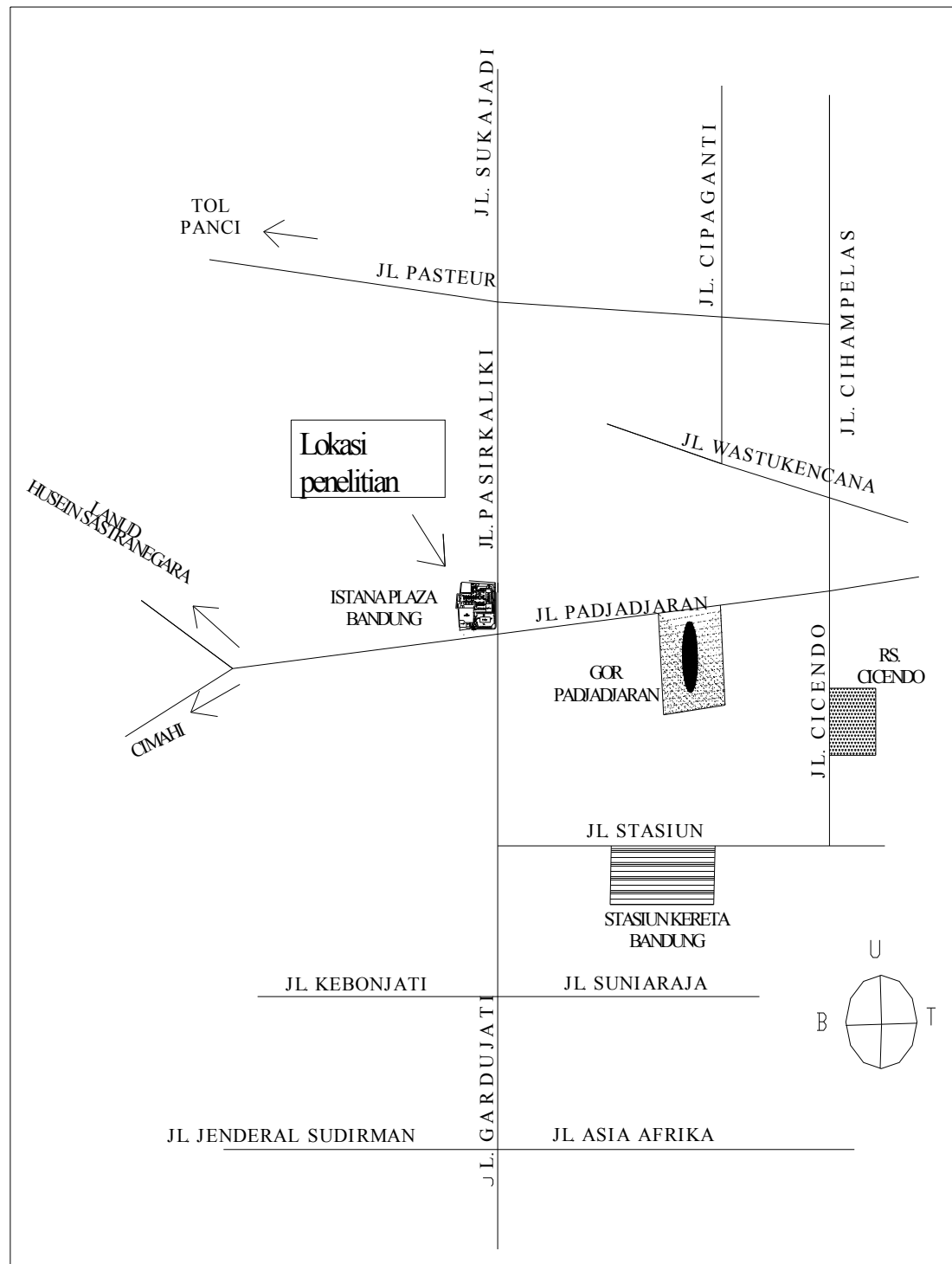
1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah maka pembatasan masalah yang diambil adalah:

1. Pelataran parkir yang diteliti adalah pelataran parkir *basement* di pusat perbelanjaan Istana Plaza Bandung.
2. Penelitian dilakukan dengan survei pengambilan sampel melalui angket kepada pengguna jasa perparkiran.
3. Penelitian tingkat pelayanan meliputi: kemudahan parkir (informasi dan tempat parkir), petugas parkir (kecekatan dan keramah tamahan), geometrik ruang parkir (satuan ruang parkir, lebar pintu masuk dan lebar gang), keamanan (kendaraan dan pejalan kaki), kenyamanan (sirkulasi udara, penerangan, dan jarak berjalan kaki), dan tarif parkir

1.4 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir, yang pertama dilakukan adalah mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Tugas Akhir disertai literatur sebagai penunjang untuk memahami permasalahan. Data diperoleh melalui penyebaran angket dengan tanya-jawab langsung kepada pelanggan perparkiran IP. Penelitian dilakukan pada Hari Sabtu, 11 Juni 2005, dengan asumsi hari puncak. Setelah data dihitung dan diolah dengan program SPSS maka diperoleh kesimpulan dan saran.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Istana Plaza Bandung