

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PARKIR BASEMENT
DI PUSAT PERBELANJAAN BANDUNG SUPERMALL,
BANDUNG**

Arie Hadian Yanuardi

NRP : 0221078

Pembimbing : Tan Lie Ing, ST., MT.

**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. Karena 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.

Penelitian ini berupa survei kepada pengunjung di pusat perbelanjaan Bandung Supermall 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.

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	56

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	----

LAMPIRAN	64
-----------------------	----

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

- a_1, a_2 = Jarak bebas
- B = Lebar total kendaraan
- B_p = Lebar SRP ($B + O + R$)
- BSM = Bandung Supermall
- 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 *lateral*
- N = Jumlah responden
- O = Lebar bukaan pintu arah *longitudinal*
- R = Jarak bebas arah *lateral*
- 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	Peta Lokasi Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall.....	24
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian	29
Gambar 4.1	Frekuensi Berkunjung ke Bandung Supermall.....	39
Gambar 4.2	Sering Tidaknya Keluar Area Parkir karena Tidak Mendapatkan Tempat Parkir.....	41
Gambar 4.3	Sering Tidaknya Berputar-putar dalam Area Parkir untuk Mencari Tempat Parkir.....	42
Gambar 4.4	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan dalam Mencarikan Tempat Parkir yang Kosong.....	44
Gambar 4.5	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan untuk Memandu Memarkirkan Kendaraan.....	45
Gambar 4.6	Kondisi Satuan Ruang Parkir.....	46
Gambar 4.7	Kondisi Lebar Pintu Masuk.....	47
Gambar 4.8	Kondisi Lebar Jalur Gang.....	48
Gambar 4.9	Karcis Parkir sebagai Identitas Kendaraan.....	49
Gambar 4.10	Pemeriksaan Karcis Parkir di Pintu Keluar.....	50

Gambar 4.11	Keamanan Berjalan di Area Parkir.....	51
Gambar 4.12	No Lokasi Parkir.....	52
Gambar 4.13	Kondisi Sirkulasi Udara.....	53
Gambar 4.14	Kondisi Penerangan.....	54
Gambar 4.15	Jarak Berjalan Menuju Lokasi.....	55
Gambar 4.16	Kesesuaian Tarif Parkir.....	56

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 Bandung Supermall	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	43
Tabel 4.7	Kecekatan Petugas Parkir Lapangan untuk Memandu Memarkirkan Kendaraan	44
Tabel 4.8	Kondisi Satuan Ruang Parkir	45
Tabel 4.9	Kondisi Lebar Pintu Masuk	46

Tabel 4.10	Kondisi Lebar Jalur Gang	47
Tabel 4.11	Karcis Parkir sebagai Identitas Kendaraan	48
Tabel 4.12	Pemeriksaan Karcis Parkir di Pintu Keluar.....	49
Tabel 4.13	Keamanan Berjalan di Area Parkir	50
Tabel 4.14	No Lokasi Parkir	51
Tabel 4.15	Kondisi Sirkulasi Udara	52
Tabel 4.16	Kondisi Penerangan	53
Tabel 4.17	Jarak Berjalan Menuju Lokasi	54
Tabel 4.18	Kesesuaian Tarif Parkir.....	55
Tabel 4.19	Tes Statistik Uji Normalitas	57
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Rata-rata Setiap Variabel untuk Kualitas Pelayanan Parkir di Bandung Supermall	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Lay Out</i> Parkir Area Basement Floor Bandung Supermall	65
Lampiran 2	Formulir Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir	66
Lampiran 3	Entry Data Uji Validitas dan Reliabilitas Survei Awal	68
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas Tentang Kemudahan Parkir	69
Lampiran 5	Hasil Pengujian Validitas Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	70
Lampiran 6	Hasil Pengujian Reliabilitas Tentang Kemudahan Parkir	71
Lampiran 7	Hasil Pengujian Reliabilitas Tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir	72
Lampiran 8	Hasil Pengujian Chi-Kuadrat	73
Lampiran 9	Hasil Perhitungan Tingkat Rata-rata Setiap Variabel di Bandung Supermall	75
Lampiran 10	Tabel Harga Kritik dari r <i>Product-Moment</i>	76
Lampiran 11	Tabel Harga Kritik Chi Kuadrat	77
Lampiran 12	Tabel Harga z Kritik.....	78