

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia. Perkembangan perekonomian Kota Bandung dapat dikatakan sangat pesat dari masa ke masa, hal ini bisa dilihat dengan terus menerus menjamurnya pembangunan pusat perbelanjaan (*mall*) yang ada di setiap penjuru kota. Sekarang ini Kota Bandung memiliki beberapa pusat perbelanjaan besar yang super lengkap dan super luas, dengan fasilitas berteknologi tinggi, diantaranya Bandung Supermall (BSM)

Bandung Supermall (BSM) merupakan pusat perbelanjaan dengan konsep *one stop shopping* artinya setiap yang datang berbelanja bisa sekaligus memenuhi kebutuhan pangan, sandang dan hiburan. BSM memiliki sarana hiburan seperti arena fantasi mini yang diduplikasi dari Dunia Fantasi Ancol, ruang bioskop terbesar di Bandung, ditambah dengan sarana olah raga seperti boling dan bilyar. Hal ini tentunya akan memiliki daya tarik tersendiri dan secara tidak langsung akan mengundang banyak pengunjung, dan sekaligus akan menyebabkan bertambahnya permintaan akan fasilitas parkir.

Fasilitas parkir yang telah tersedia dan kualitas pelayanannya menjadi salah satu ukuran kepuasan pelanggan yang berkunjung ke pusat perbelanjaan tersebut. Sebuah studi menyatakan bahwa daerah yang memiliki tempat parkir yang aman, nyaman dan murah lebih mampu untuk mempertahankan kehadirannya, karena itu perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas parkir, dengan meninjau tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan parkir yang ada. Gambaran umum kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan parkir ini nantinya dapat dijadikan masukan bagi pengelola parkir untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang sudah ada.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap kepuasan pelanggan.

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 Bandung Supermall (BSM), 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-data diperoleh melalui penyebaran angket melalui tanya-jawab langsung kepada pelanggan perparkiran BSM. Penelitian dilakukan pada hari Sabtu dengan asumsi hari puncak. Berdasarkan perhitungan dan analisis data maka diperoleh kesimpulan dan saran.