

**LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT YANG DIAJUKAN
KE LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**



**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
FASILITAS PARKIR MOBIL 2 MEGA MAL DI JAKARTA BARAT**

Disusun oleh:

Ketua Tim

Ir. Ni Luh Shinta Eka Setyarini, MT.
(NIDN. 0303116302)

Anggota:

Ir. Aniek Prihatiningsih, MM
(NIDN. 0321096001)

Ir. Jemy Wijaya, MT
(NIDN. 0320015703)

**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN
Semester Ganjil / Tahun 2020/2021**

1. Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap
..... Fasilitas Parkir Mobil 2 Mega Mal di Jakarta Barat
.....
2. Ketua
- a. Nama dan Gelar : Ir. Ni Luh Shinta Eka Setyarini, MT.
.....
- b. NIDN/NIK : 0303116302/10394018
.....
- c. Jabatan/Gol : Lektor
.....
- d. Program Studi : Sarjana Teknik Sipil
.....
- e. Fakultas : Teknik
.....
- f. Bidang Keahlian : Teknik Sipil/Transportasi
.....
- g. Alamat Kantor : Jl. Letjen S Parman No. 1 Jakarta Barat
.....
- h. Nomor HP/Tlp/Email : 021-5672548 /shintarachmat@yahoo.com
.....
3. Anggota Tim Penelitian
- a. Jumlah Anggota : Dosen .2.. orang
- b. Nama Anggota I/Keahlian : Ir. Aniek Prihatiningsih,MM / Teknik Sipil
.....
- c. Nama Anggota II/Keahlian : Ir. Jemy Wijaya,MT / Teknik Sipil
.....
- d. Nama Anggota III/Keahlian : -
.....
- e. Jumlah Mahasiswa : 2...orang
- f. Nama Mahasiswa/NIM : 1. Brenda Priscilia Lienardy / 325150065
.....
..... 2. Chintya Kusuma Dewi / 325150067
.....
4. Lokasi Kegiatan Penelitian : Mal Puri Indah dan Mal Taman Anggrek
.....
..... di Jakarta Barat
.....
5. Luaran yang dihasilkan : Jurnal Nasional, prosiding Nasional dan internasional
.....
..... Sebagai bahan ajar pada mata kuliah Geometrik jalan
.....
..... dan rekayasa lalu lintas
.....
6. Jangka Waktu Pelaksanaan : September – Januari
7. Biaya yang diajukan ke LPPM : Rp 9.500.000,-

Jakarta, 4 Januari 2021

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Ketua Tim



Harto Tanujaya. ST, MT. Ph.D
NIDN/NIK: 10300013

Ir. Ni Luh Shinta Eka Setyarini
NIDN/NIK: 10394018

Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Jap Tji Beng, PhD.
NIDN/NIK: 0323085501 / 10381047

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| <i>Abstrak</i> | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 4 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Definisi Parkir..... | 6 |
| 2.2 Jenis Parkir..... | 7 |
| 2.2.1 Parkir menurut penempatannya | 7 |
| 2.2.2 Parkir Menurut Statusnya | 7 |
| 2.3 Satuan Ruang Parkir (SRP) | 8 |
| 2.4 Pola Parkir Kendaraan | 11 |
| 2.5 Pola Parkir Pararel | 15 |
| 2.6 Jalur Sirkulasi, Gang dan Modul | 16 |
| 2.7 Pengendalian Parkir | 18 |
| 2.8 Standar Penyediaan Ruang Parkir | 18 |
| 2.9 Standar Pelayanan Minimal (SPM) | 20 |
| 2.10 Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| 2.11 Konsep Kualitas Pelayanan..... | 22 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.12 | Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa..... | 23 |
| 2.12.1 | Bukti Fisik (<i>tangible</i>)..... | 23 |
| 2.12.2 | Keandalan (<i>reliability</i>)..... | 23 |
| 2.12.3 | Jaminan (<i>assurance</i>)..... | 24 |
| 2.12.4 | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)..... | 24 |
| 2.12.5 | Empati (<i>empathy</i>)..... | 24 |
| 2.13 | Kuesioner..... | 25 |
| 2.14 | Skala <i>Likert</i> | 26 |
| 2.15 | Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 26 |
| 2.16 | Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 28 |
| BAB 3 | METODOLOGI PENELITIAN..... | 31 |
| 3.1 | Umum..... | 31 |
| 3.2 | Tinjauan Penelitian..... | 31 |
| 3.3 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 32 |
| 3.4 | Desain Penelitian..... | 32 |
| 3.5 | Hubungan Antar Variabel..... | 32 |
| 3.5.1 | Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 3.5.2 | Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen..... | 33 |
| 3.5.3 | Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| 3.5.4 | Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen..... | 34 |
| 3.5.5 | Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan..... | 35 |
| 3.6 | Kuesioner..... | 35 |
| 3.6.1 | Metode Dasar Pembuatan Kuesioner..... | 36 |
| 3.6.2 | Indikator Pernyataan yang Digunakan Dalam Kuesioner..... | 36 |
| 3.6.3 | Uji Validitas..... | 39 |
| 3.6.4 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.6.5 | <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 42 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.6.6 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 42 |
| 3.6.7 | Analisis Dan Usulan Perbaikan | 42 |
| 3.6.8 | Kesimpulan Dan Saran | 42 |
| BAB 4 | PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 43 |
| 4.1 | Mal Taman Anggrek..... | 43 |
| 4.1.1 | Pendahuluan..... | 43 |
| 4.1.2 | Karakteristik Distrisbusi Responden..... | 43 |
| 4.1.3 | Uji Validitas dan Reliabilitas Awal | 51 |
| 4.1.4 | Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir..... | 59 |
| 4.1.5 | Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 65 |
| 4.1.6 | Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 74 |
| 4.2 | Mal Puri Indah | 76 |
| 4.2.1 | Pendahuluan..... | 76 |
| 4.2.2 | Karakteristik dan Distribusi Responden | 76 |
| 4.2.3 | Uji Validitas dan Realibilitas Awal | 82 |
| 4.2.4 | Uji Validitas dan Reliabilitas Akhir..... | 89 |
| 4.2.5 | Pengolahan Data dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 94 |
| 4.2.6 | Pengolahan Data Metode <i>Customer Satisfaction Index (CS1)</i> | 105 |
| BAB 5 | ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN | 109 |
| 5.1 | Mal Taman Anggrek..... | 109 |
| 5.1.1 | Pendahuluan..... | 109 |
| 5.1.2 | Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | 109 |
| 5.1.3 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 122 |
| 5.2 | Mal Puri Indah | 123 |
| 5.2.1 | Pendahuluan..... | 123 |
| 5.2.2 | Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 123 |
| 5.2.3 | Persentase Atribut Per Kuadran pada Setiap Dimensi | 137 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.4 Analisis Hasil Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 140 |
| BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN | 142 |
| 6.1 Mal Taman Anggrek..... | 142 |
| 6.1.1 Kesimpulan | 142 |
| 6.2 Mal Puri Indah | 143 |
| 6.2.1 Kesimpulan | 143 |
| 6.2.2 Saran | 145 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 146 |
| LAMPIRAN 1 MALL TAMAN ANGGREK..... | 152 |
| LAMPIRAN 2 MALL PURI INDAH..... | 237 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Lebar Buka an Pintu Kendaraan..... | 9 |
| Tabel 2.2 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) | 9 |
| Tabel 2.3 Golongan Satuan Ruang Parkir Mobil Penumpang | 10 |
| Tabel 2.4 Lebar Jalur Gang | 17 |
| Tabel 2.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 30 |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> untuk Kuesioner Mengenai Kinerja Parkir | 32 |
| Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> untuk Kuesioner Mengenai Kepentingan Parkir..... | 32 |
| Tabel 3.3 Indikator Pernyataan Dimensi Parameter Fisik (<i>Tangible</i>)..... | 36 |
| Tabel 3.4 Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) | 37 |
| Tabel 3.5 Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)..... | 38 |
| Tabel 3.6 Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)..... | 38 |
| Tabel 3.7 Indikator Pernyataan Dimensi Empati (<i>empathy</i>) | 39 |
| Tabel 3.8 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i> (Sugiyono)..... | 40 |
| Tabel 3.9 Makna Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | 41 |
| Tabel 4.1 Perbedaan Jumlah Responden Rencana dan Realisasi | 43 |
| Tabel 4.2 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.3 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 44 |
| Tabel 4.4 Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kinerja..... | 52 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kepentingan | 56 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kinerja | 60 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kepentingan..... | 62 |
| Tabel 4.18 Hasil Total Skor Parameter Fisik (<i>Tangible</i>) | 65 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.19 Hasil Total Skor Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 66 |
| Tabel 4.20 Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 66 |
| Tabel 4.21 Hasil Total Skor Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 66 |
| Tabel 4.22 Hasil Total Skor Parameter Empati (<i>Empathy</i>)..... | 67 |
| Tabel 4.23 Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter | 67 |
| Tabel 4.24 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) (<i>Tangible</i>) | 68 |
| Tabel 4.25 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>) | 69 |
| Tabel 4.26 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Paramater Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..... | 69 |
| Tabel 4.27 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>) | 70 |
| Tabel 4.28 Hasil Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>) | 70 |
| Tabel 4.29 Hasil Total Skor Rata-rata Tiap Parameter | 70 |
| Tabel 4.30 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan Serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | 72 |
| Tabel 4.31 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) | 72 |
| Tabel 4.32 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..... | 73 |
| Tabel 4.33 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan serta Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | 73 |
| Tabel 4.34 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) | 74 |
| Tabel 4.35 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)..... | 74 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.36 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) | 75 |
| Tabel 4.37 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 75 |
| Tabel 4.38 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 75 |
| Tabel 4.39 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) | 76 |
| Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kinerja..... | 83 |
| Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Kepentingan | 86 |
| Tabel 4.43 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Kinerja | 89 |
| Tabel 4.44 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner akhir Kepentingan..... | 92 |
| Tabel 4.45 Hasil Total Skor Parameter Fisik (<i>Tangible</i>) | 94 |
| Tabel 4.46 Hasil Total Skor Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 95 |
| Tabel 4.47 Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 96 |
| Tabel 4.48 Hasil Total Skor Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 96 |
| Tabel 4.49 Hasil Total Skor Parameter Empati (<i>Empathy</i>)..... | 97 |
| Tabel 4.50 Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter | 97 |
| Tabel 4.51 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)..... | 98 |
| Tabel 4.52 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>) | 99 |
| Tabel 4.53 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..... | 100 |
| Tabel 4.54 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>) | 100 |
| Tabel 4.55 Hasil Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Empati (<i>Empathy</i>) | 101 |
| Tabel 4.56 Hasil Total Skor Rata – Rata Tiap Parameter | 101 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.57 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) | 102 |
| Tabel 4.58 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) | 103 |
| Tabel 4.59 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)..... | 104 |
| Tabel 4.60 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | 104 |
| Tabel 4.61 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) | 105 |
| Tabel 4.62 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)... | 106 |
| Tabel 4.63 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) | 106 |
| Tabel 4.64 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 107 |
| Tabel 4.65 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 107 |
| Tabel 4.66 Nilai MSS, MIS, WF, Dan WS Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) | 108 |
| Tabel 5.1 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Tangible</i> | 120 |
| Tabel 5.2 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Reliability</i> | 121 |
| Tabel 5.3 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Responsiveness</i> | 121 |
| Tabel 5.4 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Assurance</i> | 122 |
| Tabel 5.5 Persentase Atribut Per Kuadran pada Dimensi <i>Empathy</i> | 122 |
| Tabel 5.6 Nilai CSI..... | 122 |
| Tabel 5.7 Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Fisik (<i>Tangible</i>). | 137 |
| Tabel 5.8 Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 138 |
| Tabel 5.9 Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Daya Taggap (<i>Responsiveness</i>) | 139 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.10 Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | 139 |
| Tabel 5.11 Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) | 140 |
| Tabel 5.12 Hasil CSI | 141 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil Penumpang | 8 |
| Gambar 2.2 Satuan Ruang Parkir Mobil | 10 |
| Gambar 2.3 Standar satuan ruang parkir untuk penderita cacat dan ambulance..... | 11 |
| Gambar 2.4 Satuan ruang parkir (SRP) untuk bus/truk (dalam cm) | 11 |
| Gambar 2.5 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 0° | 12 |
| Gambar 2.6 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30° | 12 |
| Gambar 2.7 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 45° | 12 |
| Gambar 2.8 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 60° | 12 |
| Gambar 2.9 Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° | 13 |
| Gambar 2.10 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 90° | 13 |
| Gambar 2.11 Pola Parkir Kendaraan Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60°..... | 14 |
| Gambar 2.12 Pola Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 90° | 14 |
| Gambar 2.13 Parkir Kendaraan Dua Sisi Roda 4 Sudut 30°, 45°, Dan 60° | 14 |
| Gambar 2.14 Tata Cara Parkir Pararel pada Daerah Datar | 15 |
| Gambar 2.15 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Tanjakan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998) | 15 |
| Gambar 2.16 Tata Cara Parkir Paralel pada Daerah Turunan (Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, 1998) | 16 |
| Gambar 2.17 Ukuran Pelataran Parkir Tegak Lurus | 17 |
| Gambar 2.18 Ukuran Pelataran Parkir Sudut | 17 |
| Gambar 2.19 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> | 28 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian..... | 31 |
| Gambar 4.1 Diagram Perbandingan Intensitas Responden Membawa Kendaraan Mobil ke Mal Taman Anggrek..... | 45 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 4.2 Diagram Persentase Pengeluaran Responden..... | 46 |
| Gambar 4.3 Diagram Persentase Domisili Responden | 47 |
| Gambar 4.4 Diagram Persentase Alasan Responden Datang ke Mal Taman Anggrek | 47 |
| Gambar 4.5 Diagram Persentase Kehilangan Kendaraan | 48 |
| Gambar 4.6 Diagram Persentase Kerusakan Kendaraan..... | 49 |
| Gambar 4.7 Diagram Persentase Kehilangan Barang | 49 |
| Gambar 4.8 Diagram Penanggungian Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan | 50 |
| Gambar 4.9 Diagram Asuransi Kerusakan dan Kehilangan Kendaraan | 51 |
| Gambar 4.10 Grafik Perbandingan Umur Responden..... | 77 |
| Gambar 4.11 Grafik Perbandingan Jenis Kelamin Responden | 77 |
| Gambar 4.12 Grafik Perbandingan Domisili Responden..... | 78 |
| Gambar 4.13 Grafik Perbandingan Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan | 78 |
| Gambar 4.14 Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan..... | 79 |
| Gambar 4.15 Grafik Presentase Alasan Responden Datang ke Mal Puri Indah | 80 |
| Gambar 4.16 Diagram Presentase Frekuensi Kedatangan Responden..... | 80 |
| Gambar 4.17 Grafik Persentase Kehilangan Kendaraan | 81 |
| Gambar 4.18 Grafik Persentase Kehilangan barang | 81 |
| Gambar 4.19 Grafik Presentase Penanggulangan Pengelola Parkir terhadap Kerusakan Maupun Kehilangan Kendaraan maupun Barang | 82 |
| Gambar 4.20 Grafik Presentase apakah Responden Mengetahui Asuransi atas Kerusakan atau Kehilangan Kendaraan | 82 |
| Gambar 5.1 Diagram IPA untuk Parameter Fisik (<i>Tangible</i>) | 109 |
| Gambar 5.2 Diagram IPA untuk Keandalan | 113 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 5.3 Diagram IPA untuk Daya Tanggap | 115 |
| Gambar 5.4 Diagram IPA untuk Jaminan | 117 |
| Gambar 5.5 Diagram IPA untuk Empati | 119 |
| Gambar 5.6 Diagram IPA Parameter Fisik (<i>Tangible</i>)..... | 124 |
| Gambar 5.7 Diagram IPA Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 129 |
| Gambar 5.8 Diagram IPA Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 131 |
| Gambar 5.9 Diagram IPA Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 133 |
| Gambar 5.10 Diagram IPA Parameter Empati (<i>Empathy</i>)..... | 135 |

Abstrak

Untuk menyeimbangkan permintaan dan ketersediaan tempat parkir diperlukan adanya standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi. Tujuannya adalah sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang sesuai kemampuan penyelenggara fasilitas parkir. Hal ini penting bagi pihak penyelenggara fasilitas parkir Mal, sebagai pusat perbelanjaan yang memiliki tingkat pergerakan relatif tinggi karena terletak pada lokasi strategis dan berdekatan dengan berbagai pusat kegiatan.

Penelitian ini menggunakan 2 metode, yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur persepsi untuk tingkat kinerja dan harapan konsumen pada tingkat kepentingan pelanggan serta metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Di Mal taman Anggrek dan mal Puri Indah secara umum pengunjung sudah puas dengan pelayanan dari penyelenggara fasilitas parkir dimana nilai CSI pada rentang 66% - 80%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kualitas kinerja fasilitas parkir Mal Puri Indah dan Mal Taman Anggrek. Meskipun ada beberapa indikator penting yang belum memuaskan bagi pengguna.

Kata kunci: metode Importance Performance Analysis (IPA), serta metode Customer Satisfaction Index (CSI), fasilitas parkir mobil, tingkat kepuasan