

TUGAS AKHIR

NOMOR: 1095/W.M/F.TS/SKR/2019

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA KUPANG



DISUSUN OLEH:

ROLANCE GUSTAF TUWAN

NOMOR REGISTRASI:

211 12 116

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL - FAKULTAS
TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
K U P A N G
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA
KUPANG



DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KUPANG

PATRIUS BATARIUS, ST, MT
NIDN: 04 1004 1391

LEMBARAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

DESAIN DAN ANALISIS KEPUASAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA
KUPANG

DISUSUN OLEH:

RELANCE GUNTAKTULAN

NOMOR REGISTRASI:

21112119

DIPEMERIKSA OLEH:

PENGUJI 1

PENGUJI 2

IR. FREDY KALOGU, MT
NIDN: 78 0007 8502

AGUSTINUS ASTIRAJA, ST, MT
NIDN: 78 0007 8001

PENGUJI 3

DR. HERANTIANSIA A. HARON, ST, MT
NIDN: 78 0007 8101

ABSTRAKSI

NOMOR: 1095/W.M/F.TS/SKR/2019

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA KUPANG

Pusat perbelanjaan Lippo Plaza Kupang mendapatkan antusias besar dari seluruh masyarakat sehingga berimplikasi pada kebutuhan lahan parkir yang sangat besar. Fasilitas parkir yang berkapasitas cukup, didukung dengan pelayanan parkir yang berkualitas, mendorong hadirnya rasa aman dan nyaman bagi pengunjung. Hal ini menjadi salah satu ukuran tingkat kepuasan pelanggan ketika mengunjungi Lippo Plaza. Dilihat dari hasil pengamatan lampangan kapasitas areal parkir Lippo Plaza memadai dan cukup menampung kendaraan, tetapi demikian masih banyak pengunjung yang memilih memarkirkan kendaraannya di luar areal parkir. Hal ini tentu saja menarik untuk dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan parkir Lippo Plaza Kupang.

Untuk mengkaji permasalahan tersebut, maka fokus penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna parkir dengan skala prioritas dari variabel-variabel pelayanan parkir yang ada, yang dianggap penting dari responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap tingkat kepuasan pengguna parkir dan mengetahui alasan pengguna parkir memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir, padahal kapasitas parkir masih cukup.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak kepada 250 responden pengguna motor dan mobil baik yang memarkirkan kendaraan didalam dan diluar areal parkir. Kuesioner yang dibuat adalah variabel variabel dimana didalam variable tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan parkir dari sisi pengguna parkir. Data yang diperoleh berupa jawaban responden atas kuesioner yang dibagikan, kemudian diolah dengan menggunakan analisis distribusi frekwensi dan analisis analisis cross-tabulation serta menggunakan aplikasi SPSS 16.00.

Dari hasil penelitian diperoleh tiga hasil yaitu 1.)Tingkat kepuasan parkir di areal Lippo Plaza Kupang untuk pengguna motor adalah 64% responden menjawab puas dan untuk pengguna mobil sebanyak 70% responden menjawab puas. Untuk pengguna motor yang memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir dan pernah memarkirkan kendaraannya didalam areal parkir diketahui bahwa 48% menjawab netral yaitu tidak menentukan pilihan apakah puas atau tidak puas. Diketahui juga 3 variabel yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yaitu variabel kemudahan parkir, variabel keamanan parkir dan variabel kenyamanan parkir 2.) Diketahui bahwa fasilitas dan pelayanan parkir yang ada, ternyata berpengaruh terhadap tingkat kepuasan parkir. 3.)Alasan pengguna parkir memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir, padahal kapasitas parkir masih cukup berdasarkan hasil penelitian adalah karena alasan Jarak sebanyak 82%.

Kata kunci: tingkat kepuasan, parkir, Lippo Plaza.

-MOTTO-

*Tetapi Carilah Dahulu Kerajaan Allah
dan Kebenarannya, Maka Semuanya
Itu akan ditambahkan kepadamu.*

Mat. 6 : 33

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- 1. Tuhan Yesus, sebagai sumber segala hikmat.*
- 2. Kedua orang tua, dan saudara-saudaraku yang terkasih.*
- 3. Semua sahabat, kerabat dan orang-orang yang setia mendukung,
mencitai serta memberikan motivasi kepadaku.*
- 4. Almamater tercinta Teknik Sipil UNWIRA.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena bimbingan dan hikmatnya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA KUPANG” ini dengan baik. Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama penyelesaian tugas akhir ini, saya menyadari bahwa telah mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Patrisius Batarius, ST.,MT sebagai dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Ir.Egidius Kalogo, MT sebagai Ketua Program Studi Teknik Sipil dan seluruh staf dosen atas motivasi dan bekal ilmu pengetahuan yang diberikan kepada saya.
3. Br. Sebastianus B. Henong, SVD., ST.,MT dan Bapak Oktovianus E. Semiun, ST, MT sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan waktu, arahan, pemahaman dan segala diskusi serta semua ilmu yang bermanfaat selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Ir.Egidius Kalogo,MT dan Bapak Agustinus H. Patiraja, ST,MT sebagai Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan masukan dalam perbaikan tugas akhir ini.

5. Kepada Bapak Irwan Setiadi sebagai Mall Director dari Building Management Lippo Plaza Kupang dan seluruh staf yang telah memberikan ijin dan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Kedua orang tua dan saudara-saudara tercinta, atas segala dukungan doa dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman angkatan 2012 Teknik Sipil UNWIRA yang telah memberikan bantuan, semangat dan kerja samanya selama ini.
8. Kepada teman-teman Avatar yang telah membantu dan saling mendukung dalam penyelesaian tugas akhir.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu selama penyelesaian tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya, saya menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan ke depan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Juli 2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I- 1
1.2 Rumusan Masalah	I- 2
1.3 Tujuan Penelitian	I- 2
1.4 Manfaat Penelitian.....	I- 2
1.5 Batasan Masalah	I- 2
1.6 Penelitian Terdahulu	I- 3
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Parkir	II- 1
2.2 Fasilitas Parkir.....	II- 2
2.3 Satuan Ruang Parkir	II- 4
2.4 Pengertian Jasa	II- 9
2.5 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa	II- 9
2.6 Konsep Kualitas Jasa	II- 10
2.7 Definisi Kualitas Pelayanan.....	II- 11
2.8 Pengertian Konsumen.....	II- 12

2.9 Metode Penelitian.....	II- 13
2.9.1 Pengertian Metode Penelitian	II- 13
2.9.2 Teknik Pengumpulan Data	II- 13
2.9.3 Penentuan Jumlah Sampel	II- 14
2.10 Teknik Analisa Data.....	II- 15
2.10.1 Analisis Distribusi Frekwensi	II- 15
2.10.2 SPSS (<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>)	II- 16
2.10.3 <i>Cross-tabulations</i> (Tabulasi silang)	II- 17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	III- 1
3.2 Jenis-Jenis Data.....	III- 1
3.3 Teknik Pengumpulan Data	III- 1
3.4 Analisa Data	III- 2
3.5 Kerangka Pikir Penelitian	III- 2
3.6 Variabel-Variabel Penelitian Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Parkir Di Lippo Plaza Kupang	III- 4
3.7 Penentuan Jumlah Sampel	III- 6
3.8 Penyebaran Kuesioner dan Responden.....	III- 6

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	IV- 1
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	IV- 1
4.2.1 Uji Validitas	IV- 2
4.2.2 Uji Reabilitas.....	IV- 3

4.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Parkir Dengan Skala	
Priorotas Dari Variabel-Variabel Pelayanan Parkir	IV- 4
4.3.1 Parkiran Dalam	IV- 4
4.3.2 Parkiran Luar	IV- 15
4.4 Analisis Alasan Pengguna Parkir Memarkirkan	
Memarkirkan Kendaraannya Diluar Areal Parkir.....	IV- 21
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Parkir	IV- 22
4.5.1 Pangguna Motor Parkiran Dalam	IV- 22
4.5.2 Pengguna Mobil Parkiran Dalam	IV- 23
4.5.3 Pangguna Motor Parkiran Luar.....	IV- 24
4.6 Analisis <i>Cross-tabulation</i> terhadap Pengaruh Fasilitas	
Dan Pelayanan Parkir terhadap Tingkat	
kepuasan Parkir	IV- 25
4.6.1 Pengguna Motor Parkiran Dalam	IV- 26
4.6.2 Pengguna Mobil Parkiran Dalam	IV- 49
4.7 Pembahasan	IV- 72

BAB V KESIMPULSAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	V- 1
5.1. Saran.....	V- 3

DAFTAR PUSTAKA	xxi
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.....	I- 3
Tabel 2.1 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP).....	II- 5
Tabel 2.2 Lebar bukaan pintu kendaraan.....	II- 5
Tabel 2.3 Dimensi gambar satuan ruang parkir untuk mobil penumpang.....	II- 7
Tabel 3.1 Variabel-variabel yang dianggap penting dan berhubungan dengan penelitian.....	III- 4
Tabel 4.1 Pengujian Validitas parkir dalam.....	IV- 2
Tabel 4.2 Pengujian Validitas parkir luar.....	IV- 3
Tabel 4.3 Reabilitas setiap variabel.....	IV- 3
Tabel 4.4 Reabilitas variabel parkir luar.....	IV- 4
Tabel 4.5 Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam terhadap kemudahan parkir.....	IV-5
Tabel 4.6 Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam Terhadap kinerja petugas parkir.....	IV-6
Tabel 4.7 Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam terhadap geometrik ruang parkir.....	IV-7
Tabel 4.8 Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam terhadap keamanan parkir.....	IV-8
Tabel 4.9 Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam terhadap kenyamanan parkir.....	IV-9

Halaman

Tabel 4.10	Tanggapan responden pengguna motor parkir dalam terhadap tarif parkir.....	IV-9
Tabel 4.11	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap kemudahan parkir.....	IV-11
Tabel 4.12	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam kinerja petugas parkir.....	IV-12
Tabel 4.13	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap geometrik ruang parkir.....	IV-12
Tabel 4.14	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap keamanan parkir.....	IV-13
Tabel 4.15	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap kenyamanan parkir.....	IV-14
Tabel 4.16	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap tarif parkir.....	IV-15
Tabel 4.17	Tanggapan responden pengguna motor parkir luar terhadap kemudahan parkir.....	IV-16
Tabel 4.18	Tanggapan responden pengguna motor parkir luar kinerja petugas parkir.....	IV-17
Tabel 4.19	Tanggapan responden pengguna motor parkir luar terhadap geometrik ruang parkir.....	IV-18
Tabel 4.20	Tanggapan responden pengguna motor parkir luar terhadap keamanan parkir.....	IV-19
Tabel 4.21	Tanggapan responden pengguna motor parkir luar terhadap kenyamanan parkir.....	IV-20

Tabel 4.22	Tanggapan responden pengguna mobil parkir dalam terhadap tarif parkir.....	IV-20
Tabel 4.23	Tanggapan responden pengguna parkir luar terkait indikator Jarak, Waktu dan Tarif Parkir.....	IV-21
Tabel 4.24	Kepuasan parkir pengguna motor	IV-23
Tabel 4.25	Kepuasan parkir pengguna mobil	IV-23
Tabel 4.26	Kepuasan parkir pengguna motor parkir luar	IV-24
Tabel 4.27	Rekap Pendapat responden terhadap variabel-variabel penelitian dan tingkat kepuasan parkir.....	IV-25
Tabel 4.28	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara lokasi parkir yang sangat strategis dan mudah dijangkau dan Kepuasan Parkir.....	IV-26
Tabel 4.29	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara kapasitas parkir yang cukup sehingga mudah mendapat tempat parkir dan Kepuasan Parkir.....	IV-27
Tabel 4.30	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tidak perlu mengatri terlalu lama untuk masuk ke area parkir dan Kepuasan Parkir.....	IV-28
Tabel 4.31	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara rambu-rambu parkir memudahkan untuk memarkirkan kendaraan dan Kepuasan Parkir.....	IV-29
Tabel 4.32	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir sudah berpenampilan rapih dan bersih dan Kepuasan Parkir.....	IV-31

Tabel 4.33	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir melayani cepat dan ramah serta memberikan informasi yang diperlukan dan Kepuasan Parkir.....	IV-32
Tabel 4.34	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir yang selalu ada untuk melayani konsumen dan Kepuasan Parkir....	IV-33
Tabel 4.35	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara ruang parkir yang tersedia memudahkan untuk memarkirkan ataupun keluar areal parkir dan Kepuasan ParkirParkir.....	IV-34
Tabel 4.36	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara posisi parkir kendaraan sudah sangat baik dan memudahkan anda saat memarkirkan kendaraan diparkir lurus yaitu 90° dan Kepuasan Parkir.....	IV-36
Tabel 4.37	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tingkat keamanan yang baik dan jauh dari tindakan pencurian dan Kepuasan ParkirParkir.....	IV-37
Tabel 4.38	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara adanya penambahan petugas keamanan khusus yang berjaga-jaga disekitar areal parkir dan Kepuasan ParkirPir.....	IV-38
Tabel 4.39	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara diperlukan pemasangan CCTV/camera tersembunyi diareal parkir untuk dapat mengawasi situasi keamanan dan Kepuasan Parkir.....	IV-40
Tabel 4.40	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara parkir sudah sangat nyaman untuk memarkirkan kendaraan dan Kepuasan Parkir...IV-41	
Tabel 4.41	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara perlu ditambahkan tanaman pohon atau bunga agar parkir terlihat sejuk dan indah dan Kepuasan Parkir.....	IV-42

Tabel 4.42	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara wajar dikenakan tarif parkir Rp 3.000 untuk parkir kendaraan mobil dan Rp 2.000 untuk motor dan Kepuasan Parkir.....	IV-44
Tabel 4.43	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tarif parkir kendaraan dinaikan kelipatan Rp 1000 untuk setiap satu jam baik motor maupun mobil dan Kepuasan Parkir.....	IV-45
Tabel 4.44	Rekapitulasi analisis cross-tabulation terhadap pengguna motor yang memarkirkan kendaraan didalam areal parkir.....	IV-47
Tabel 4.45	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara lokasi parkir yang sangat strategis dan mudah dijangkau dan Kepuasan Parkir.....	IV-49
Tabel 4.46	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara kapasitas parkir yang cukup sehingga mudah mendapat tempat parkir dan Kepuasan Parkir.....	IV-50
Tabel 4.47	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tidak perlu mengatri terlalu lama untuk masuk ke area parkir dan Kepuasan Parkir.....	IV-51
Tabel 4.48	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara rambu-rambu parkir memudahkan untuk memarkirkan kendaraan dan Kepuasan Parkir.....	IV-52
Tabel 4.49	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir sudah berpenampilan rapih dan bersih dan Kepuasan Parkir.....	IV-54

Tabel 4.50	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir melayani cepat dan ramah serta memberikan informasi yang diperlukan dan Kepuasan Parkir.....	IV-55
Tabel 4.51	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara petugas parkir yang selalu ada untuk melayani konsumen dan Kepuasan Parkir.....	IV-56
Tabel 4.52	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara ruang parkir yang tersedia memudahkan untuk memarkirkan ataupun keluar areal parkir dan Kepuasan ParkirParkir.....	IV-57
Tabel 4.53	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara posisi parkir kendaraan sudah sangat baik dan memudahkan anda saat memarkirkan kendaraan diparkir lurus yaitu 90° dan Kepuasan Parkir.....	IV-59
Tabel 4.54	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tingkat keamanan yang baik dan jauh dari tindakan pencurian dan Kepuasan ParkirParkir.....	IV-60
Tabel 4.55	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara adanya penambahan petugas keamanan khusus yang berjaga-jaga disekitar areal parkir dan Kepuasan ParkirPir.....	IV-62
Tabel 4.56	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara diperlukan pemasangan CCTV/camera tersembunyi diareal parkir untuk dapat mengawasi situasi keamanan dan Kepuasan Parkir.....	IV-63
Tabel 4.57	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara parkir sudah sangat nyaman untuk memarkirkan kendaraan dan Kepuasan Parkir.....	IV-64

Tabel 4.58	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara perlu ditambahkan tanaman pohon atau bunga agar parkir terlihat sejuk dan indah dan Kepuasan Parkir.....	IV-65
Tabel 4.59	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara wajar dikenakan tarif parkir Rp 3.000 untuk parkir kendaraan mobil dan Rp 2.000 untuk motor dan Kepuasan Parkir.....	IV-67
Tabel 4.60	Tabel hasil <i>cros-tabulation</i> antara tarif parkir kendaraan dinaikan kelipatan Rp 1000 untuk setiap satu jam baik motor maupun mobil dan Kepuasan Parkir.....	IV-68
Tabel 4.61	Rekapitulasi analisis <i>cross-tabulation</i> terhadap pengguna mobil yang memarkirkan kendaraan didalam areal parkir.....	IV-70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model-model pola parkir.....	II- 3
Gambar 2.2 Dimesi kendaraan standar untuk mobil penumpang.....	II- 6
Gambar 2.3 Satuan Ruang Parkir untuk obil penumpang.....	II- 6
Gambar 2.4 Satuan ruang parkir untuk motor.....	II- 7
Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.....	III- 3

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	xxii
Lampiran 2. Data primer hasil jawaban responden untuk parkir dalam dan parkir luar.....	xxvii
Lampiran 3. Uji validasi dan Reabilitas menggunakan SPSS 16.0	xxxii
Lampiran 4. Tabel r untuk $df=1-100$	xlvi
Lampiran 5. Hasil Cross-tabulation menggunakan SPSS 16.0.....	xlix
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian.....	lii