

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ekonomi suatu daerah diantaranya ditandai dengan banyaknya pembangunan gedung dan pusat-pusat ekonomi baru. Kota Kupang sebagai ibu kota provinsi Nusa Tenggara Timur mulai menunjukkan geliat kemajuan tersebut, salah satunya adalah pembangunan Lippo Plaza Kupang. Lippo Plaza sebagai pusat perbelanjaan yang hadir di kota Kupang setelah Flobamora Mall, mendapatkan antusias yang sangat besar sejak diresmikan pada 23 April 2015. Besarnya antusias yang ada, bukan hanya ditunjukkan oleh masyarakat kota Kupang tetapi seluruh masyarakat NTT yang sedang berkunjung ke kota Kupang.

Melihat begitu besarnya antusias dari masyarakat yang berkunjung ke Lippo Plaza, tentu saja akan berimplikasi pada kebutuhan lahan parkir yang sangat besar. Besarnya kebutuhan tersebut perlu diimbangi dengan fasilitas parkir yang berkapasitas cukup, didukung dengan pelayanan parkir yang berkualitas, sehingga mendorong hadirnya rasa aman dan nyaman bagi pengunjung. Hal ini menjadi salah satu ukuran kepuasan pelanggan mengunjungi pusat perbelanjaan tersebut.

Pusat Perbelanjaan Lippo Plaza Kupang sendiri dilihat dari hasil pengamatan memiliki kapasitas areal parkir yang memadai dan cukup menampung kendaraan pengunjung, baik itu mobil maupun motor. Tetapi walaupun 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.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik meneliti tentang **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI LIPPO PLAZA KUPANG ”**. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola parkir, perusahaan Lippo Group dan masyarakat luas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna parkir dengan skala prioritas dari variabel-variabel pelayanan parkir yang ada, yang dianggap penting dari responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya ?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?
3. Apa alasan pengguna parkir memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir, padahal kapasitas parkir masih cukup ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna parkir dengan skala prioritas dari variabel-variabel pelayanan parkir yang ada, yang dianggap penting dari responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap tingkat kepuasan pengguna parkir.
3. Mengetahui alasan pengguna parkir memarkirkan kendaraannya diluar areal parkir, padahal kapasitas parkir masih cukup.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan penjelasan empirik tentang dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi pengguna jasa parkir.
2. Memberikan masukan kepada manajemen pengelola parkir dalam merumuskan strategi pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas kepuasan pengguna parkir.
3. Menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian dilakukan di parkir Lippo Plaza yang terletak di Kelurahan Fatululi, Kecamatan Oebobo, Kupang – NTT.

2. Penelitian ini hanya mengetahui tingkat kepuasan pengguna parkir di Lippo Plaza Kupang.

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

No	Penulis	Judul Skripsi/Jurnal	Persamaan dengan penelitian saat ini	Perbedaan dengan penelitian saat ini
1.	Lidia Chronika (2008) Mahasiswa Politeknik negeri Pontianak, Kalimantan Barat.	<i>Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A.Yani Pontianak</i>	a. Materi penelitian yang diangkat sama yaitu tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan parkir di suatu pusat perbelanjaan. b. Sama-sama menggunakan metode survey dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna parkir	Lokasi penelitian berbeda yaitu penelitian terdahulu berlokasi di pusat perbelanjaan di Kota Pontianak sedangkan penelitian saat ini berlokasi di kota Kupang.
2.	Alvian Sapulette (2009), Mahasiswa Politeknik negeri Semarang	<i>Analisis Kepuasan Konsumen Jasa parkir Ambon Plaza di Kota Ambon</i>	a. Sama–sama meneliti tentang tingkat kepuasan parkir disuatu pusat perbelanjaan. b. Metode penelitian yang digunakan adalah sama yaitu observasi langsung ke lapangan dan penyebaran kuesioner.	Lokasi pusat perbelanjaannya berbeda yaitu di kota Ambon dan sekarang di kota Kupang

3.	Irpan Hidayat (2013) Mahasiswa Universitas Bina Nusantara	<i>Tingkat Kepuasan Parkir Kampus Binus University Ditinjau Dari Fasilitas Geometrik Dan Survey kepuasan Parkir.</i>	a. Sama–sama melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan parkir b. Metode yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan kuesioner.	Pada penelitian terdahulu penelitian juga meninjau tentang fasilitas geometrik parkir secara rinci sedangkan pada penelitian ini penelitian hanya melihat fasilitas geometrik secara umum.
----	---	--	---	--