

Abstrak

Meningkatnya pembangunan yang ada dapat menyebabkan semakin bertambahnya masalah yang ditimbulkan. Di sisi lain, jumlah kendaraan terus meningkat yang disebabkan oleh jumlah penduduk yang semakin meningkat juga. Seperti pada fasilitas parkir motor di Universitas Tarumanagara 1, pada jam sibuk terlihat beberapa pengemudi mengalami kesulitan dalam menempatkan kendaraannya pada petak parkir yang telah disediakan. Penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan untuk mengukur persepsi pada tingkat kinerja dan harapan konsumen pada tingkat kepentingan pelanggan serta metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis CSI dari kelima dimensi berada pada rentang 51%-65%, yang menunjukkan bahwa konsumen hanya merasa cukup puas dengan fasilitas dan kinerja yang diberikan oleh pengelola parkir motor. Peningkatan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja dari atribut-atribut yang ada. Metode IPA adalah salah satu cara untuk menentukan perbaikan terhadap kinerja yang dilakukan. Pada metode IPA terdapat diagram Kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu Kuadran A, B, C, dan D. Kuadran ini menjadi acuan untuk mengukur atribut yang harus ditingkatkan nilai kepentingan dan kinerjanya. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis IPA pada masing-masing dimensi masih banyak yang masuk ke dalam kuadran A. Kuadran A merupakan atribut yang dinilai responden penting tetapi kinerjanya tidak memuaskan sehingga atribut yang masuk pada kuadran ini harus dijadikan prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

Kata Kunci: Fasilitas Parkir Motor, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Diagram Kartesius IPA.

Abstract

The increase in existing development can cause more problems to arise. On the other hand, the number of vehicles continues to increase due to the increasing population. As in the motorbike parking facility at Tarumanagara University 1, during rush hour it appears that some drivers have difficulty placing their vehicles in the parking lot that has been provided. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) method and to measure perceptions on the level of performance and expectations of consumers at the level of customer interest and the method of the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the level of customer satisfaction. Based on the results of CSI analysis of the five dimensions in the range of 51% -65%. Which shows that consumers only feel quite satisfied with the facilities and performance provided by the motorbike parking manager. Increasing customer satisfaction can be done by improving the performance of existing attributes. The IPA method is one way to determine improvements to the performance performed. In the IPA method there is a Cartesian diagram consisting of 4 quadrants, namely Quadrants A, B, C, and D. This quadrant is a reference for measuring attributes that must be increased in value of importance and performance. Based on the results obtained from the IPA analysis in each dimension there are still many who enter the quadrant A. Quadrant A is an attribute that is valued by the respondent important but its performance is unsatisfactory so that the attributes included in this quadrant must be the top priority for performance improvement

Keywords: *Motorcycle Facilities, Importances Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Cartesius Diagram IPA.*