

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Parkir.....	5
2.1.1 Fasilitas Parkir	5
2.1.2 Satuan Ruang Parkir (SRP)	6
2.1.3 Pola Parkir Sepeda Motor.....	8
2.1.4 Jenis-Jenis Parkir	10
2.2. Kepuasan.....	11
2.2.1 Kepuasan Konsumen	12

2.3.	Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.4.	Metode Analisis	15
2.4.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.4.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
2.4.3	Kuesioner	20
2.4.4	Skala <i>Likert</i>	22
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1.	Pendahuluan.....	23
3.2.	Diagram Penelitian	24
3.3.	Ruang Lingkup Penelitian	25
3.3.1	Responden.....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1	Pembuatan Kuesioner	26
3.4.2	Indikator Pernyataan Yang Digunakan Dalam Kuesioner	27
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	30
3.5.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
3.5.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
3.5.3	Uji Validitas.....	35
3.5.4	Uji Reliabilitas.....	37
BAB 4	RANGKUMAN DATA.....	39
4.1	Pendahuluan	39
4.2	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	39
4.2.1	Profil Responden.....	40
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.3.1	Uji Awal Berdasarkan Tingkat Kinerja	47
4.3.2	Uji Awal Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	53
4.3.3	Uji Akhir Berdasarkan Tingkat Kinerja	58

4.3.4 Uji Akhir Berdasarkan Tingkat Kepentingan	64
4.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	70
4.4.1 Menghitung Total Skor Kinerja Dan Kepentingan.....	70
4.4.1.1 Total Skor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	70
4.4.1.2 Total Skor Keandalan (<i>Reliability</i>).....	73
4.4.1.3 Total Skor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	74
4.4.1.4 Total Skor Jaminan (<i>Assurance</i>).....	75
4.4.1.5 Total Skor Empati (<i>Empathy</i>).....	76
4.4.2 Menghitung Tingkat Kesesuaian (TKi)	
Kinerja Dan Kepentingan	76
4.4.3 Menghitung Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X)	
Dan Tingkat Kepentingan (Y)	77
4.4.3.1 Hasil Skor Rata-Rata Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	77
4.4.3.2 Hasil Skor Rata-Rata Keandalan (<i>Reliability</i>).....	80
4.4.3.3 Hasil Skor Rata-Rata Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
4.4.3.4 Hasil Skor Rata-Rata Jaminan (<i>Assurance</i>).....	82
4.4.3.5 Hasil Skor Rata-Rata Empati (<i>Empathy</i>).....	82
4.4.4 Mencari Titik Potong Pada Kinerja (X)	
Dan Kepentingan (Y).....	83
4.4.5 Letak Kuadran Tiap Atribut.....	85
4.5 Pengolahan Data Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	91
BAB 5 ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN	98
5.1 Pendahuluan.....	98
5.2 Analisis Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	98
5.2.1 Diagram IPA Parameter Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	98
5.2.2 Diagram IPA Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>).....	114
5.2.3 Diagram IPA Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	118

5.2.4 Diagram IPA Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>)	121
5.2.5 Diagram IPA Parameter Empati (<i>Empathy</i>).....	123
5.3 Hasil Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Masing- Masing Dimensi	126
5.4 Hasil Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	129
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	130
6.1 Kesimpulan.....	130
6.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Satuan Ruang Parkir Untuk Sepeda Motor.....	8
Gambar 2.2	Pola Parkir Satu Sisi	9
Gambar 2.3	Pola Parkir Dua Sisi.....	9
Gambar 2.4	Pola Parkir Pulau	10
Gambar 2.5	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	17
Gambar 3.1	Diagram Alur penelitian	24
Gambar 3.2	Diagram Kartesius IPA.....	33
Gambar 4.1	Grafik Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2	Grafik Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	42
Gambar 4.3	Grafik Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Umur	44
Gambar 4.4	Grafik Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Membawa Kendaraan Motor Dalam 1 Minggu.....	45
Gambar 5.1	Diagram IPA <i>Tangible</i>	98
Gambar 5.2	Kamera Pengawas (CCTV)	99
Gambar 5.3	Toilet Di Area Parkir Motor	100
Gambar 5.4	Rambu Tanda Isyarat Yang Menerangkan Ketersediaan Petak Parkir.....	101
Gambar 5.5	Loket Karcis Pintu Masuk	102
Gambar 5.6	Loket Karcis Pintu Keluar	102
Gambar 5.7	Penataan Ruang Parkir Motor.....	103
Gambar 5.8	Motor Diparkir Pada Trotoar	104

Gambar 5.9	Lampu Penerangan Parkir Motor.....	104
Gambar 5.10	Papan Tarif Biaya Parkir Motor	106
Gambar 5.11	Pengeras Suara.....	108
Gambar 5.12	Marka Panah Di Jalur Parkir Motor.....	108
Gambar 5.13	Rambu Pembagian Parkir Golongan Motor Dan Mobil	110
Gambar 5.14	Ramp Turunan Pada Jalur Masuk Parkir Motor	111
Gambar 5.15	Ramp Tanjakan Pada Jalur Keluar Parkir Motor.....	111
Gambar 5.16	Tempat Penitipan Helm	112
Gambar 5.17	Struk Pembayaran Karcis Parkir Motor.....	113
Gambar 5.18	Diagram IPA <i>Reliability</i>	114
Gambar 5.19	Diagram IPA <i>Responsiveness</i>	118
Gambar 5.20	Diagram IPA <i>Assurance</i>	121
Gambar 5.21	Diagram IPA <i>Empathy</i>	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Lebar Buka an Pintu Kendaraan.....	7
Tabel 2.2	Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)	8
Tabel 2.3	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	20
Tabel 3.1	Skala Likert Untuk Kuesioner Tentang Penilaian Kinerja.....	26
Tabel 3.2	Skala Likert Untuk Kuesioner Tentang Penilaian Kepentingan	26
Tabel 3.3	Indikator Pernyataan Dimensi Bukti Langsung	27
Tabel 3.4	Indikator Pernyataan Dimensi Keandalan.....	28
Tabel 3.5	Indikator Pernyataan Dimensi Daya Tanggap	29
Tabel 3.6	Indikator Pernyataan Dimensi Jaminan.....	30
Tabel 3.7	Indikator Pernyataan Dimensi Empati	30
Tabel 3.8	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Versi <i>de Vaus</i>	37
Tabel 4.1	Perbedaan Jumlah Responden Rencana dan Realisasi.....	40
Tabel 4.2	Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3	Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4	Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.5	Persentase Perbandingan Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Membawa Motor Dalam 1 Minggu.....	44
Tabel 4.6	Perbandingan Jumlah Responden Yang Pernah Merasa Kehilangan Dan Atau Mengalami Kerusakan Kendaraan	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Tingkat Kinerja	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal Tingkat Kepentingan.....	53

Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Tingkat Kinerja	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Akhir Tingkat Kepentingan.....	64
Tabel 4.11	Hasil Total Skor Parameter Fisik (<i>Tangible</i>)	71
Tabel 4.12	Hasil Total Skor Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>).....	73
Tabel 4.13	Hasil Total Skor Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	74
Tabel 4.14	Hasil Total Skor Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>).....	75
Tabel 4.15	Hasil Total Skor Parameter Empati (<i>Empathy</i>).....	76
Tabel 4.16	Hasil Tingkat Kesesuaian Tiap Parameter	77
Tabel 4.17	Hasil Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	78
Tabel 4.18	Hasil Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Keandalan (<i>Reliability</i>)	80
Tabel 4.19	Hasil Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
Tabel 4.20	Hasil Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Jaminan (<i>Assurance</i>).....	82
Tabel 4.21	Hasil Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) Dan Kepentingan (Y) Parameter Empati (<i>Empathy</i>)	83
Tabel 4.22	Hasil Total Skor Rata-Rata Tiap Parameter	83
Tabel 4.23	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) ...	85
Tabel 4.24	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	87
Tabel 4.25	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	88

Tabel 4.26	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	89
Tabel 4.27	Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan, Dan Letak Kuadran Atribut Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	90
Tabel 4.28	Nilai MSS, MIS, WF, dan WS Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	92
Tabel 4.29	Nilai MSS, MIS, WF, dan WS Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	94
Tabel 4.30	Nilai MSS, MIS, WF, dan WS Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	95
Tabel 4.31	Nilai MSS, MIS, WF, dan WS Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	95
Tabel 4.32	Nilai MSS, MIS, WF, dan WS Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	97
Tabel 5.1	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	126
Tabel 5.2	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	127
Tabel 5.3	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	127
Tabel 5.4	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	128
Tabel 5.5	Persentase Atribut Per Kuadran Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	128
Tabel 5.6	Hasil CSI	129

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER 1

LAMPIRAN KUESIONER 2