

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Parkir adalah suatu tempat yang memiliki fungsi utama yaitu meletakkan kendaraan bermotor seperti mobil dan motor. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1993 pasal 1, parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Fasilitas parkir bertujuan untuk memberikan tempat istirahat kendaraan dan menunjang kelancaran arus lalu-lintas.¹ Pelayanan yang baik adalah yang memenuhi kebutuhan pengendara, ketika kebutuhan pengendara terpenuhi akan timbul kepuasan terhadap pelayanan jasa tersebut.

Menurut Umar dalam Sri Yanthy dan Tri Juniman kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa, kemungkinan besar menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Demikian juga halnya, setiap orang yang datang ke bandara sebagai penumpang (*passanger*), penjemput, karyawan atau siapapun yang berkepentingan ke bandara pasti mengharapkan pelayanan yang prima, khususnya dalam hal pelayanan parkir.²

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2009 menyebutkan bahwa dari fungsi ekologi area parkir harus ditunjang dengan pepohonan dan pemberian atap *awning* di lokasi parkir yang berfungsi untuk menjaga temperatur udara.³ Hal ini dilakukan agar area parkir tetap dapat memiliki

¹Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan.

²Sri Yanthy Yosepha dan Tri Juniman Zai, 'Analisis Pengaruh Peningkatan Frekuensi Penerbangan dan Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Pelanggan di Parkir Bandara Halim Perdanakusuma Jakarta Timur', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Volume 7, Nomor 1, hlm. 33, 2017.

³Lampiran Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2009 Tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Non Hijau di Wilayah Kota/Kawasan Perkotaan.

peran secara ekologis dalam menjaga keseimbangan, kelestarian lingkungan, memberikan kesejukan dan dapat memperbaiki iklim mikro yang dapat menciptakan kenyamanan, karena kendaraan juga membutuhkan tempat yang teduh agar tidak merusak interior dan eksterior kendaraan.⁴

Dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 02 Tahun 2010 pasal 8 menyatakan bahwa: “setiap badan yang membangun dan menyelenggarakan fasilitas parkir untuk umum wajib menjaga ketertiban, keamanan, kebersihan, menyediakan tempat sampah, menyediakan pakaian seragam dan id *card* bagi petugas parkir”.⁵

Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terletak di Provinsi Jambi tepatnya berada di Kota Jambi dan dikelola oleh PT Angkasa Pura II. Bandar udara yang memiliki luas lahan sekitar 155 hektar dengan luas parkir 26.500 m² berkapasitas 436 mobil dan 415 motor.⁶ Salah satu pelayanan yang diberikan Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yakni parkir, fasilitas yang diperuntukkan bagi pengendara untuk meletakkan kendaraan.

Berdasarkan hasil pra survei melalui wawancara dengan beberapa pengendara kendaraan bermotor terkait harapan sebuah tempat parkir adalah jarak antar kendaraan harus berjauhan agar memudahkan pengendara saat

⁴Yurike Budiman. *Kelamaan Parkir Mobil di Bawah Terik Matahari, Apa Dampaknya?* 21 Juni 2018. <https://www.liputan6.com/otomotif/read/3565390/kelamaan-parkir-mobil-di-bawah-terik-matahari-apa-dampaknya> diakses pada 12 Mei 2020.

⁵Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 02 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Fasilitas Parkir oleh Badan Untuk Umum.

⁶Hani Sofia Soepardi. *Bandara Sultan Thaha Diresmikan Presiden*. 21 Juli 2016. <https://jambi.antaranews.com/berita/313734/bandara-sultan-thaha-diresmikan-presiden> diakses pada 12 Mei 2020.

mengeluarkannya dan terhindar dari kerusakan pada *body* kendaraan, biaya parkir yang murah, tempat parkir yang teduh dan aman.⁷

Menurut salah satu pengendara yang tidak ingin disebutkan namanya mengatakan bahwa setelah memarkirkan kendaraan di area parkir tersebut, setir dan jok mobil terasa sangat panas seperti keluar dari oven sehingga ia perlu membuka kaca jendela sambil menghidupkan AC (*Air Conditioner*) dengan suhu paling dingin (*full*) agar kembali sejuk dan itu membuat boros bensin.⁸

Dari hasil observasi penulis di lapangan, tarif parkir umum mobil yang berlaku di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi adalah sebesar Rp. 5.000 untuk satu jam pertama dan jam berikutnya dikenai Rp. 1.000. Sedangkan, tarif parkir umum motor sebesar Rp. 3.000 untuk satu jam pertama dan jam berikutnya dikenai Rp. 1.000.

Tarif parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi nilainya cukup tinggi.⁹ Namun tidak diimbangi dengan kualitas yang mumpuni, menurut salah satu pengendara yang parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yang bernama Yohana, ia mengeluhkan tarif parkir yang terlalu mahal. Pada bulan November tahun 2019, Yohana parkir inap motor di Bandara tersebut selama 2 hari 10 jam 37 menit dan ia mendapat tagihan parkir sebesar Rp. 184.000.¹⁰ Hal ini berarti, tarif parkir yang tinggi juga merupakan salah satu masalah dalam pelayanan jasa parkir.

Upaya penghijauan berupa penanaman pohon dan tumbuh-tumbuhan oleh PT Angkasa Pura II di area parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi telah

⁷Wawancara, Konsumen Parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, 08 Juni 2020.

⁸*Ibid.*

⁹Eri Saputra. *Ditagih Parkir Rp 1,6 Juta di Bandara Jambi, Pemilik Terpaksa Harus Bayar*. 21 Desember 2019. <https://www.jambiseru.com/jambi/2019/21/12/ditagih-parkir-rp-16-juta-di-bandara-jambi-pemilik-terpaksa-harus-bayar>.

¹⁰Wawancara, Konsumen Parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, 09 September 2020.

dilakukan, namun jumlahnya belum menyeluruh di area parkir dan tinggi pohon yang tersedia belum sesuai dengan standar tanaman peneduh yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 05/PRT/M/2012 yang dimaksud dengan tanaman peneduh adalah jenis tanaman berbentuk pohon dengan percabangan yang tingginya lebih dari 2 meter dan dapat memberikan keteduhan.¹¹ Sedangkan, Pohon yang disediakan di area parkir tersebut sama sekali tidak memberi keteduhan, sehingga pada siang hari ketika cuaca panas kendaraan bermotor yang parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi terkena langsung dengan terik matahari.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdiana Ilosa dengan judul “Kualitas Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta”. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menganalisis empat indikator kualitas layanan yakni *tangible*, *reliability*, *transparent* dan *security*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum Kota Yogyakarta kurang baik dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat secara ideal. Hal ini dikarenakan letak ruang parkir yang tidak pada tempatnya yang mengganggu kapasitas jalan raya dan mengganggu kapasitas pejalan kaki. Kemudian tarif yang dipungut oleh petugas parkir yang tidak sesuai dengan tarif resmi. Kemudian SDM dinas perhubungan yang kurang dan banyak pelanggaran parkir oleh juru parkir.¹²

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Rini Alfatiyah dan Apriyanto dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode *Servqual*, IPA dan QFD untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Securindo Packatama Indonesia”. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis *Servqual*, IPA dan QFD. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan metode *Servqual* bahwa kualitas jasa pelayanan parkir di PT Securindo Packatama Indonesia area Mall Plasa Senayan adalah belum memenuhi kepuasan pelanggan, karena dimensi *reliability* bernilai -0,17 dan *responsiveness* bernilai -0,07. Dalam metode

¹¹Lampiran Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 05/PRT/M/2012 Tentang Pedoman Penanaman Pohon pada Sistem Jaringan Jalan.

¹²Abdiana Ilosa, ‘Kualitas Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta’, *Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, Volume. 4, Nomor 2, 2016.

IPA, hasil analisis data menunjukkan bahwa ada 6 atribut yang harus ditingkatkan dan dalam metode QFD menunjukkan penerapan budaya 4S (senyum, salam, sapa, sopan) dengan nilai bobot tertinggi.¹³

Ketiga, penelitian yang dilakukan Choirul Ihwan Nudin dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Hypermart Assalam dengan Metode *Fuzzy Service Quality*”. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis *Fuzzy Service Quality* dan analisis TRIZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hypermart Assalam dengan prioritas perbaikan utama yaitu jarak antara tempat parkir dengan toko yang bernilai -3,665 dan masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki terutama atribut-atribut pada variabel tangible.¹⁴

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah lokasi penelitian ini dilakukan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi dan analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan regresi linear berganda dengan 6 variabel independen yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *performance*, *emphaty*, tarif parkir, serta variabel dependen ialah kualitas pelayanan parkir.

Permasalahan pelayanan parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin jambi adalah tidak menyediakan tempat sampah di sekitar area parkir, tarif parkir yang terlalu tinggi, pohon-pohon yang disediakan belum bisa menjadi pohon peneduh sehingga ketika cuaca panas menyebabkan bagian dalam kendaraan terasa panas

¹³Rini Alfatiyah dan Apriyanto, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode *Servqual*, IPA dan QFD untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT Securindo Packatama Indonesia’, *Jurnal Ilmiah*, Fakultas Teknik Industri Universitas Pamulang, 2019.

¹⁴Choirul Ihwan Nudin, ‘Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan pada Hypermart Assalam dengan Metode *Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus: Hypermart Assalam)’, *Skripsi*, Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.

yang dapat merusak kendaraan milik pengendara akibat terkena terik matahari langsung dan penyediaan berupa atap *awning* hanya diperuntukkan bagi pemilik kendaraan yang menginapkan kendaraannya. Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Tingkat Kepuasan Pengendara Kendaraan Bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi**”.

1.2 Perumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan parkir terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi?
- 1.2.2 Apa upaya yang dilakukan oleh pengelola Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan parkir terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh pengelola Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara aspek teoritis dan aspek praktis. Aspek teoritis adalah manfaat penelitian dari segi keilmuan dan

aspek praktis adalah manfaat penelitian dari segi guna laksana. Berikut ini manfaat penelitian:

1.4.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti lainnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pengelola parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

1.5 Landasan Teori

Parkir merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan saat berada di suatu tempat seperti pusat perbelanjaan, perkantoran, bandara, maupun rumah pribadi yang diperuntukan untuk meletakkan kendaraan. Parkir juga termasuk pelayanan jasa, pelayanan yang baik dapat mempengaruhi pembelian berulang oleh pengendara kendaraan bermotor terhadap suatu jasa tersebut, secara tidak langsung dapat menambah pendapatan khususnya dibidang perparkiran. Ada beberapa sebab pembelian berulang yang dilakukan pengendara, salah satunya terkait kualitas pelayanan yang didapat sebelumnya.

Kepuasan merupakan reaksi atau respon langsung seseorang terhadap sesuatu, baik barang maupun jasa yang diperoleh. Sedangkan, kualitas pelayanan merupakan tingkatan baik atau buruk suatu layanan yang dapat dinilai oleh seseorang yang mendapat layanan.

1.5.1 Kepuasan Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk atau jasa. Konsumen dalam penelitian ini ialah pengendara kendaraan bermotor. Pengendara kendaraan bermotor adalah seseorang yang mengemudikan mobil atau motor. Menurut Wilkie kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.¹⁵ Sedangkan menurut Lovelock kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian dapat berupa keamarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.¹⁶

Menurut Schisffman dan Kanukmendaskan kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Tjiptono kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.¹⁷

Menurut kotler dalam Fika A. Tanjung, dkk berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah suatu keadaan yang akan terjadi bila keinginan, kebutuhan dan harapan dari konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat terpenuhi.¹⁸ Sedangkan, menurut Tjiptono sebuah jasa yang memiliki kualitas unggul dapat bernilai rendah ketika harga yang harus dibayarkan terlalu mahal.¹⁹ Dari pengertian para ahli diatas, dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen

¹⁵Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Andy, 2003), hlm. 103.

¹⁶Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 84.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 84-90.

¹⁸Fika A. Tanjung, dkk., 'Analisis Ketersediaan Fasilitas Umum terhadap Kepuasan Penghuni Komplek Perumahan Beutari Permai Desa Bayu Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar', *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, Volume 1, Nomor 2, hlm. 71, 2018.

¹⁹Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), hlm. 59.

adalah reaksi seseorang setelah menggunakan produk atau jasa berupa rasa senang atau rasa kecewa.

Tingkat kepuasan juga subyektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda.²⁰ Kepuasan atau ketidakpuasan pengendara merupakan bagian dari pengalaman pengendara terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Penilaian tingkat kepuasan dapat diperoleh dengan cara membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.

Kepuasan pengendara dapat diukur melalui indikator-indikator berikut, antara lain:²¹

- a. Kenyamanan yang dirasakan pengendara pada saat pelayanan diberikan
- b. Keyakinan pengendara atas pelayanan yang diberikan dan,
- c. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

1.5.2 Kualitas Pelayanan Parkir

Menurut Wyckof dalam Regar kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Regar adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²²

Dari pengertian para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran baik buruknya suatu layanan yang diterima pengendara

²⁰Okto Widhiarsa, 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel', Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2011.

²¹Kadek Adi Saputra Yasa dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Warnet Nadiputra di Denpasar', E-Jurnal Manajemen, Universitas Udayana, Volume 3, Nomor 6, hlm. 1802, 2014.

²²Regar Dicky Gumilang, 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang dalam Menggunakan Jasa Go-Ride di KAWASAN Simpang Lima Kota Semarang', Skripsi, Program Studi Transportasi Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor AMNI Semarang, 2019.

kendaraan bermotor. Adapun indikator kualitas layanan menurut Engel dalam buku Asmara Indahingwati meliputi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *performance*, *emphaty* berikut penjelasannya:²³

- a. Bukti fisik (*tangible*) yang meliputi fasilitas fisik, pegawai atau karyawan dan perlengkapan. Dalam hal ini meliputi petugas parkir, markah jalan, rambu petunjuk, pohon pelindung, atap *awning*, tempat sampah, CCTV, lampu penerangan, dan kebersihan disekitar area parkir termasuk toilet yang berada di tempat parkir.
- b. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan seperti kesiapan petugas saat terjadi antrean panjang.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para petugas parkir untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, sabar, telaten, merespon keluhan, dan memberi informasi yang jelas kepada pengendara.
- d. Kinerja (*performance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya dan resiko. Hal ini meliputi petugas parkir yang bersikap ramah, sopan dan jaminan keamanan.

²³Asmara Indahingwati, '*Kepuasan Konsumen pada Kualitas Layanan SIM Keliling*', (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019) hlm. 14-15.

- e. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pengendara.

Selain itu, tarif parkir juga merupakan indikator pada variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Tarif parkir mencakup kesesuaian tarif parkir dan jarak berjalan menuju lokasi.²⁴

Parkir adalah setiap kendaraan yang berhenti pada tempat-tempat tertentu baik yang dinyatakan dengan rambu ataupun tidak, serta tidak semata-mata untuk kepentingan menaikkan dan menurunkan orang atau barang.²⁵ Parkir adalah suatu tempat yang memiliki fungsi utama yaitu meletakkan kendaraan bermotor seperti mobil dan motor.

Parkir adalah tempat pemberhentian kendaraan selain untuk menurunkan atau menaikkan orang dengan segera, memuat atau membongkar barang dengan segera.²⁶ Dari pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa, parkir merupakan suatu tempat yang disediakan oleh pemerintah, badan, maupun perorangan dimana tempat tersebut digunakan untuk meletakkan kendaraan bermotor.

1.5.3 Definisi Konseptual dan Operasional

Operasional variabel adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrument,

²⁴Tan Lie Ing dan Arie Hadian Yanuardi, 'Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall', *Jurnal Teknik Sipil*, Universitas Kristen Marantha, Volume 3, Nomor 2, hlm. 183, 2007.

²⁵Aisyah Basri, 'Analisis Dampak Parkir terhadap Kinerja Lalu Lintas di Ruas Jalan Sekitar Mall Panakkuang Kota Makassar', *Skripsi*, Program Studi Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, hlm. 14, 2017.

²⁶David M. L. Tobing, 'Parkir & Perlindungan Hukum Konsumen', (Jakarta: Timpani Publishing, 2007) hlm. 21.

serta sumber pengukuran berasal dari mana.²⁷ Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1

Variabel	Definisi	Indikator	Parameter	Skala
Kualitas Pelayanan Parkir (X)	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.	Tangible (X ₁)	1. Ketersediaan pohon pelindung 2. Penampilan petugas parkir 3. Kondisi atribut parkir, seperti markah jalan, rambu petunjuk, tempat sampah, CCTV, lampu penerangan 4. Kebersihan toilet dan sekitar area parkir	Likert
		Reliability (X ₂)	1. Kecepatan dalam pelayanan 2. Keakuratan informasi yang diberikan petugas 3. Kesiapan petugas saat terjadi antrean panjang	
		Responsiveness (X ₃)	1. Kesabaran dan ketelatenan petugas dalam melayani 2. Pelayanan yang tanggap 3. Merespon keluhan pengendara 4. Memberi informasi yang jelas kepada pengendara	
		Performance (X ₄)	1. Petugas parkir bersikap ramah dan sopan	

²⁷V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), hlm. 77.

			2. Jaminan keamanan	
		Emphaty (X ₅)	1. Petugas mendengarkan dan menerima keluhan 2. Kemudahan dalam melakukan hubungan 3. Komunikasi yang baik 4. Perhatian pribadi 5. Memahami kebutuhan pengendara	
		Tarif Parkir (X ₆)	1. Kesesuaian tarif parkir 2. Jarak berjalan menuju lokasi	
Kepuasan Pengendara Kendaraan Bermotor (Y)	Kepuasan pengendara kendaraan bermotor adalah suatu keadaan yang akan terjadi bila keinginan, kebutuhan dan harapan dari pengendara terhadap suatu produk atau jasa dapat terpenuhi.	1. Kenyamanan yang dirasakan pengendara pada saat pelayanan diberikan 2. Keyakinan pengendara atas pelayanan yang diberikan 3. Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh petugas. ²⁸		Likert

1.6 Hubungan Antar Variabel

Menurut Kotler dalam Okto Widhiarsa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk

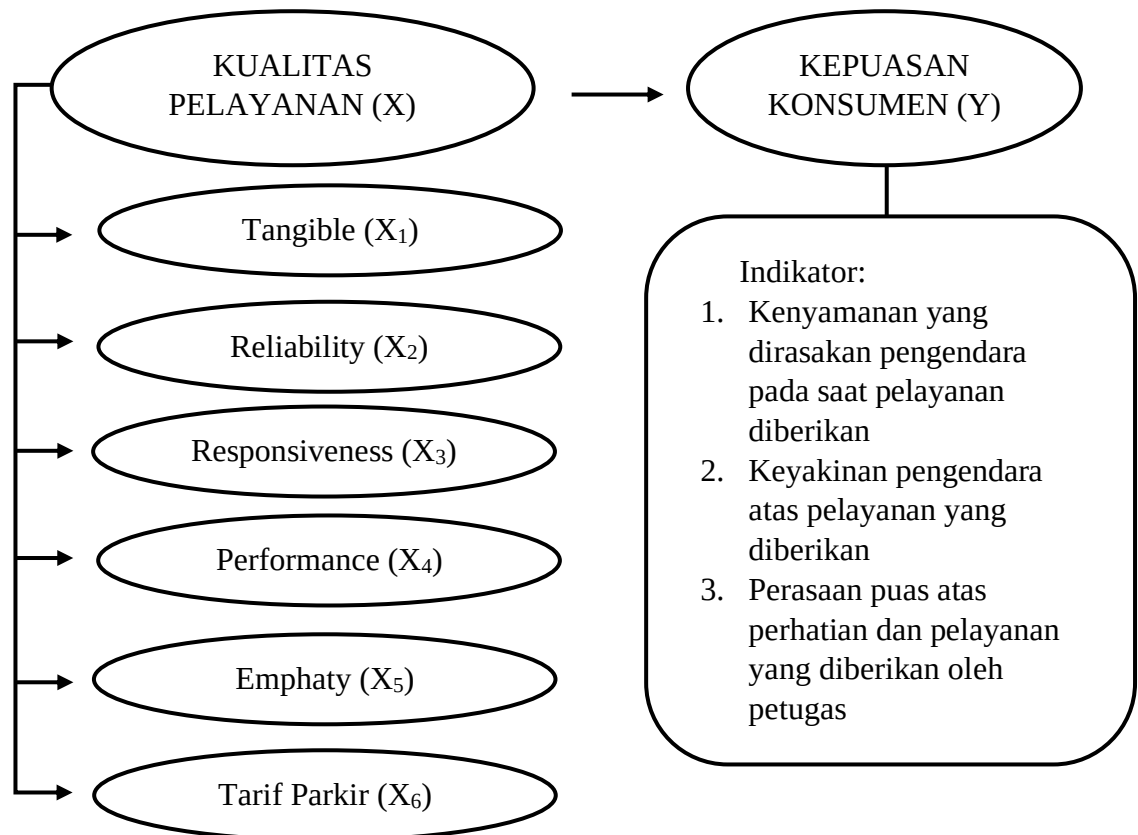
²⁸Kadek Adi Saputra Yasa dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani, *Op.Cit.*, hlm. 1802.

barang atau jasa yang diterima dan yang diharapkan.²⁹ Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi menyediakan suatu pelayanan atau jasa berupa sebuah tempat untuk meletakkan kendaraan yang disebut parkir. Ketika rasa puas, gembira, senang muncul dari konsumen maka, kualitas pelayanan yang didapat sangat baik. Sebaliknya, jika kualitas layanan buruk maka rasa marah, kecewa akan muncul dari konsumen.

Dalam penelitian ini akan membahas kualitas pelayanan parkir terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, sehingga diperoleh hasil ada pengaruh atau tidak ada pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

²⁹Okto Whidiarsa, *Op.Cit.*, hlm. 16.

1.7 Kerangka Konseptual



1.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan hubungan antara variabel dengan variabel, yang bersifat sementara atau bersifat dugaan atau yang masih lemah.³⁰ Hipotesis ditolak apabila faktanya menyangkal dan diterima apabila faktanya membenarkan. Jadi hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya.³¹ Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas maka hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah:

H_0 : Kualitas pelayanan parkir tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengemudi kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

H_a : Kualitas pelayanan parkir berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengemudi kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menurut Wina Sanjaya penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu.³² Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang berhubungan dengan upaya menjawab masalah-masalah yang ada dan memaparkannya berdasarkan data

³⁰Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press. 2009), hlm. 45.

³¹Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2008), hlm. 103.

³²Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 59-66.

yang ditemukan.³³ Alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif adalah hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

1.9.2 Lokasi/Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi yang berada di JL. Jawa, Paal Merah Kecamatan Jambi Selatan, Kota Jambi.

1.9.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Adapun populasi dalam penelitian ini ialah pengendara kendaraan bermotor yang parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Namun, jumlah populasi tidak dapat diketahui karena pihak pengelola parkir (*secure parking*) menganggap data tersebut bersifat rahasia, tidak untuk diketahui pihak eksternal.³⁵

Dalam menentukan responden pengisian kuesioner, peneliti menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono *sampling insidental* artinya siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁶ Oleh karena itu, untuk

³³*Ibid.*, hlm. 66.

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 80.

³⁵Wawancara, Pengelola Parkir Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, 03 Juli 2020.

³⁶Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm.82.

menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan rumus Wibisono dalam Riduwan dan Akdon:³⁷

$$n = \left[\frac{((Z_{\alpha/2}) \cdot \sigma)}{e} \right]^2$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$: Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan

95% = 1,96

σ : Standar Deviasi 25% = 0,25

e : *error* (batas kesalahan 5%) = 0,05

Adapun cara menghitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{((1,96) \cdot 0,25)}{0,05} \right]^2 = 96,04$$

Dengan demikian, maka diperoleh ukuran sampel sebesar 96,04. Oleh karena jumlah perhitungannya mendekati angka 100 maka peneliti mengambil sampel sebesar 100 orang. Jadi, dari hasil perhitungan di atas dapat ditentukan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 100 pengendara parkir kendaraan bermotor di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

1.9.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono data primer adalah sumber data yang langsung memberikan

³⁷Akdon dan Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

data kepada pengumpul data.³⁸ Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari responden dengan menggunakan alat pengukuran, dalam penelitian ini data primer berupa kuesioner, wawancara dan observasi.

Menurut Sugiyono data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁹ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal penelitian terdahulu, buku, jurnal, dan data-data yang berhubungan dengan penelitian.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa metode dalam pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, peristiwa, tujuan dan perasaan.⁴⁰ Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap yang diteliti.

b. Wawancara

Menurut Moleong wawancara adalah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan, pendirian, pendapat secara lisan dari responden/informan dengan berbicara langsung atau melalui telepon genggam dengan peneliti.⁴¹

³⁸Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 225.

³⁹*Ibid.*, hlm. 225.

⁴⁰Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 104.

⁴¹*Ibid.*, hlm. 108-109.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono wawancara terstruktur ialah peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.⁴² Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pengelola Bandara (pihak Angkasa Pura II) sebagai informannya, untuk mengetahui upaya yang dilakukan Angkasa Pura II dalam meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Bandara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

c. Metode Angket

Menurut Sugiyono angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka.⁴³ Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup, dimana jawaban untuk setiap butir pertanyaan/pernyataan telah disediakan oleh peneliti. Kuesioner dapat diberikan secara langsung atau melalui internet kepada responden.

Adapun skala yang digunakan adalah skala likert. Menurut Sugiyono skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.⁴⁴ Jawaban item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat *positive* sampai *negative*. Selain mengukur tingkat kepuasan, kuesioner ini juga mengukur

⁴²Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 138.

⁴³*Ibid.*, hlm. 142.

⁴⁴*Ibid.*, hlm. 93

tingkat kepentingan untuk perhitungan CSI. Jadi, untuk keperluan analisis kuantitatif dalam mengukur tingkat kepuasan maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya:

STP : Sangat Tidak Puas (1)

TP : Tidak Puas (2)

CP : Cukup Puas (3)

P : Puas (4)

SP : Sangat Puas (5)

Sedangkan untuk mengukur tingkat kepentingan maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya:

STP : Sangat Tidak Penting (1)

TP : Tidak Penting (2)

CP : Cukup Penting (3)

P : Penting (4)

SP : Sangat Penting (5)

d. Dokumentasi

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode dokumentasi. Data dikumpulkan, dicatat, dan dikaji. Sedangkan, untuk studi pustaka diperoleh dari penelitian terdahulu dan ditunjang dengan literatur yang lain seperti buku, jurnal ilmiah, dan bahan-bahan yang mendukung penelitian ini.⁴⁵

⁴⁵Soffian Assauri, *Strategi Marketing*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), hlm. 133.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Menurut Mohammad Mustari dan M. Taufiq Rahman analisis data adalah kegiatan tentang bagaimana data yang telah dikumpulkan itu diolah, diklasifikasi, dibedakan dan kemudian dipersiapkan untuk dipaparkan.⁴⁶ Analisis data yang dimaksud ialah analisis untuk melakukan pengujian hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Dalam penelitian ini ada dua jenis proses analisis data, yaitu analisis data kuantitatif yang didapat melalui kuesioner dan analisis data kualitatif yang didapat melalui wawancara.

Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan rumus statistik, yakni program SPSS. Adapun teknik analisis data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan nilai X (variabel independen) dengan menggunakan rumus statistik berikut ini:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengendara kendaraan bermotor

X₁ = *Tangible*

X₂ = *Reliability*

⁴⁶Mohammad Mustari dan M. Taufiq Rahman, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012), hlm. 67.

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Performance*

X_5 = *Emphaty*

X_6 = Tarif parkir

β_{12345} = Koefisien regresi yang hendak diteliti

e = error

Sebelum melakukan analisis dengan model regresi linear berganda ada persyaratan yang harus dipenuhi yaitu melakukan uji asumsi klasik. Adapun uji asumsi klasik yang akan dilakukan yaitu:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal. Jadi, uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai *residualnya*.⁴⁷ Untuk mengetahui nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya maka, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinearitas

Menurut Widarjono uji multikolinearitas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen menjadi terganggu. Alat statistik yang digunakan untuk menguji gangguan

⁴⁷Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 114.

multikolinearitas adalah dengan melihat *variance inflation factor* (VIF) < 10 atau nilai *tolerance* > 0,10. Jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.⁴⁸

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Widarjono uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* (titik-titik) dengan memlotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik adalah jika tidak terdapat pola tertentu seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.⁴⁹

b. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut Syukri indeks kepuasan konsumen atau *Costumer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.⁵⁰

Menurut Aritonang dalam Dwi Amalia untuk mengetahui besarnya CSI dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:⁵¹

- 1) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap-tiap variabel.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai Kepentingan atribut ke-i

i = Nilai kinerja atribut ke- i

- 2) Membuat *Weight Factors* (WFi) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel.

⁴⁸*Ibid.*, hlm. 120.

⁴⁹*Ibid.*, hlm. 122.

⁵⁰Siti Husna A. Syukri, 'Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja', *Jurnal Ilmiah*, Volume 12, Nomor 2, hlm. 107, 2014.

⁵¹Dwi Amalia Kurniawati. 'Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Minuman Sari Alang-Alang Merk "PESONA" dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index*', thesis, Universitas Brawijaya, hlm. 4, 2014.

$$WFi = \frac{MISi}{\sum_{i=1}^p MISi} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Jumlah atribut kepentingan

l = Atribut ke-i

- 3) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

Xi = Nilai kinerja atribut ke-i

i = Nilai kinerja atribut ke-i

- 4) Membuat *Weight Score* (WS) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS.

$$WSi = WFi \times MSSi$$

- 5) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Nilai CSI diperoleh dengan menggunakan persamaan:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan.

Nilai yang diperoleh dari perhitungan CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengendara kendaraan bermotor. Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang tercantum pada tabel 2.

Tabel 2

Kriteria Kepuasan Konsumen

Nilai CSI	Kriteria
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Sukardi dan Cholidis dalam Dwi Amalia Kurniawati.⁵²

⁵²*Ibid.*, hlm. 4.

Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan model dari Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif ialah dengan teks yang bersifat naratif. Setelah data tersebut telah melalui tahap reduksi dan penyajian maka terakhir yaitu penarikan kesimpulan.⁵³ Tahap pertama yang harus dilakukan adalah mereduksi data berarti merangkum, memilih, memfokuskan hal-hal yang penting. Selanjutnya melakukan penyajian data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Setelah tahap reduksi dan penyajian dilakukan, maka yang terakhir yaitu penarikan kesimpulan.

⁵³Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 247-253.