

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PARKIR DI KOMPLEK MANGGA DUA JAKARTA
MENGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL**



Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri

Jakarta

2020



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan memberikan rahmat dan karunia-Nya,maka kupersembahkan karya sederhanaaku untuk:

1. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya.Ayah dan Ibu tercinta yang selalu mendukungku dan memotivasi untuk mengejar mimpiku,
2. Fiki yang membantuku untuk menyelesaikan skripsi ini,terimakasih untuk bantuan dan dukungan yang kalian berikan padaku.
3. Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi: Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya.
4. Skripsi ini saya persembahkan untuk teman dan sahabat yang selalu ada disisi saya. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya saya memiliki kalian dalam hidup saya.

Dan terakhir kupersembahkan karyaku ini untuk orang-orang yang selalu bertanya

“Kapan Lulus?”

Tanpa mereka,aku tidak akan pernah bisa menyelesaikan skripsi ini,terimakasih yang tak terhingga kuucapkan karena aku beruntung memiliki kalian semua dihidupku.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Roy Hanuddin
NIM : 11150388
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI KOMPLEK MANGGA DUA JAKARTA MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL.** Adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari STMIK Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 19 Januari 2021

Yang menyatakan,



Roy Hanuddin

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Roy Hanuddin
NIM : 11150388
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : STMIK Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak STMIK Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PARKIR DI KOMPLEK MANGGA DUA JAKARTA MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL.**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak STMIK Nusa Mandiri berhak menyimpan, emngalih-media atau format-kan, mengelilaannya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STMIK Nusa Manduru, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 19 Januari 2021

Yang menyatakan,



Roy Hanuddin

PERSETUJUAN DAN PENGGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Roy Hanuddin
NIM : 11150388
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Di Komplek Mangga Dua Jakarta Menggunakan Metode Fuzzy Servqual

Telah dipertahankan pada periode 2020-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Januari 2021

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Wida Prima Mustika, M.Kom.



Asisten Pembimbing : Agustiena Merdekawati, S.T., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Rani Irma Handayani, M.Kom.



Penguji II : Eva Zuraidah, M.Kom.



PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul **“Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Parkir PT. Securindo Packatama Indonesia Menggunakan Metode Fuzzy Servqual”** adalah hasil karya tulis asli ROY HANUDDIN dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : ROY HANUDDIN
Alamat : Cililitan Besar RT002/003 No.11B
No. Telp : 081211831652
E-mail : roy.royapril@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Roy Hanuddin (111050388), Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Di Komplek Magga Dua Jakarta Menggunakan Metode Fuzzy Servqual

PT. Securindo Packatama Indonesia, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perparkiran yang saat ini juga mengelola parkir kendaraan di Komplek Mangga Dua Mas Jakarta. Karena dikawasan komplek tersebut banyak berdiri ruko-ruko dan perkantoran yang juga tempat terjadinya transaksi perbelanjaan sehingga setiap harinya banyak yang hilir mudik untuk parkir dikawasan komplek tersebut. Permasalahan yang biasanya terjadi dilapangan yaitu kemacetan saat jam pulang kantor dikarena pelanggan yang menggunakan jasa parkir pulang kerja diwaktu yang bersamaan sehingga antri keluar area parkir lama. Kadang terjadi di pos masuk atau mesin tempat keluar nya tiket error dikarenakan mesin panas mengakibatkan CPU tidak berfungsi sehingga tidak dapat untuk melakukan sensor motor atau mobil. Dan ada juga pengguna mobil dan motor yang suka parkir paralel atau parkir sembarangan yg bukan di lot parkir sehingga menyebabkan mobil yang mau parkir susah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Fuzzy Servqual* yang dianalisa berdasarkan lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. Teknik pengumpulan data menggunakan *purpose sampling* dengan 100 responden. Hasil perhitungan GAP dari lima item dimensi yang diujikan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, hanya satu item yang bernilai positif yaitu dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), dengan jumlah GAP 0,135. Ini menjadi indikasi bahwa pelanggan hanya mendapat kepuasan pada satu item saja yaitu kemampuan petugas untuk cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dilokasi parkir. Sedangkan secara keseluruhan nilai GAP *Servqual* menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa apa yang diharapkan oleh pelanggan masih belum sesuai dengan apa yang didapat.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan Parkir, *Servqual*, *Fuzzy Servqual*

ABSTRACT

Roy Hanuddin (111050388), Analysis of Customer Satisfaction with Parking Services at PT. Securindo Packatama Indonesia Using Fuzzy Servqual Method

PT. Securindo Packatama Indonesia, a company engaged in parking services, currently also manages vehicle parking in the Mangga Dua Mas Jakarta Complex. Because in the area of the complex there are many shop-houses and offices which are also places for shopping transactions so that every day many people go back and forth to park in the complex area. The problem that usually occurs in the field is traffic jams during office hours because customers who use parking services come home from work on time. the same time so queuing out of the old parking area. Sometimes it happens at the entry post or the machine where the ticket comes out, an error is due to the hot engine causing the CPU to not function so that it cannot sensor the motorbike or car. And there are also car and motorcycle users who like to park parallel or park carelessly that are not in a parking lot, making it difficult for cars to park. The research method used in this study uses the Fuzzy Servqual method which is analyzed based on five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The data collection technique used purpose sampling with 100 respondents. The results of the GAP calculation of the five dimensional items tested were Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, only one item had a positive value, namely the Responsiveness dimension, with a GAP amount of 0.135. This is an indication that customers only get satisfaction on one item, namely the ability of officers to be quick and responsive in dealing with problems that arise in parking locations. While the overall GAP Servqual value shows a negative value, this shows that what the customer expected is still not in accordance with what's got.

Keywords: Parking Customer Satisfaction, Servqual, Fuzzy Servqual

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Metode Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Hipotesis	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1 Definisi Kualitas	5
2.1.2 Definisi Pelayanan (Jasa).....	5
2.1.3 Difinisi Kualitas Pelayanan	6
2.1.4 Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i>	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	10
2.1.7 Logika Fuzzy.....	10
2.2 Penelitian Terkait	12
2.3.1 Securindo Packtama Indonesia	23
2.3.2 Visi dan Misi Securindo Packtama Indonesia.....	23

2.3.3 Struktur Organisasi Securindo Packtama Indonesia	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Tahapan Penelitian	27
3.2. Instrumen Penelitian.....	29
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	29
3.3.2 Populasi dan Sample.....	30
3.4 Metode Analisis Data	33
3.4.1 Uji Validitas	33
3.4.2 Uji Reliabilitas	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Data	35
4.1.1 Data Responden	35
4.1.2 Data Riset	36
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Penentuan Jumlah Sample Penelitian	37
4.2.2 Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan Pelanggan	37
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
4.2.4 Rekapitulasi Data	48
4.2.5 Hasil Rekapitulasi Data	56
4.2.6 Pengolahan <i>Fuzzy Servqual</i>	59
4.2.7 Perhitungan (Gap) antar Dimensi <i>Servqual</i>	65
BAB VPENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	74
SURAT KETERANGAN RISET	75



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Di Komplek Magga Dua Jakarta Menggunakan Metode Fuzzy Servqual**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana STMIK Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ketua STMIK Nusa Mandiri
2. Wakil Ketua I STMIK Nusa Mandiri
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri.
4. Ibu Wida Prima Mustika, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Ibu Agustiena Merdekawati, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.

8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 118B06.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 07 Januari 2021

Penulis



Roy Hanuddin

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Ilosa, “Kualitas Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan umum Kota Yogyakarta,” *Natapraja*, vol. 4, pp. 107–126, 2016.
- [2] F. Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [3] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [4] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Managemen*. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2016.
- [5] Amstrong and Kotler, *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England: Pearson Education, Inc., 2015.
- [6] D. Suryapranatha, “Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit,” *Buana Ilmu*, vol. 1 No.1 Nov, pp. 56–65, 2016.
- [7] Harpito, “Analisa Kapasitas dan Karakter Fasilitas Parkir Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau,” *Tek. Ind.*, vol. 4 No 1, pp. 35–42, 2018.
- [8] E. S. Perangin-angin, “Pengaruh Kualitas Dimensi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Hafiz / Hafizah Talking Doll,” *Akrab Juara*, vol. 4 Nomor 1, pp. 123–132, 2019.

- [9] E. Sutinah and O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan," *Informatika*, vol. 5 Nomor 1, pp. 90–101, 2018.
- [10] S. Masshitah, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Produk Mainan Edukasi Smart Hafiz," *Aksara Public*, vol. 2 No 4 Edi, pp. 261–267, 2018.
- [11] M. Mustofa, Handoyo, and D. Ernawati, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo," *Tekmapro*, 2016.
- [12] N. F. Kartika and Suprayogi, "Implementasi Fuzzy Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa," *Sisfotenika*, vol. 7 No 1 Jan, pp. 28–49, 2017.
- [13] B. Harto, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang)," *TekNOIF*, vol. 3 No 1, pp. 20-3-, 2015.
- [14] A. E. Nugraha, Kusnadi, and S. Dampang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Lahan Parkir terhadap Kepuasan Civitas Kampus," *J. Ind. Eng. Manag. Syst.*, vol. 12 No 1, pp. 52–57, 2019.