

Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Parkir di Mega Mall A. Yani Pontianak

Lidia chronika
Lamria Mangunsong
Narsih
Politeknik Negeri Pontianak

Abstract: This research in the form of research survai to visitor in shopping centre in A . Yani Mega- Mall using service park managed in wroughtly by managemen is A.Yani Mega- mall . Freshment Visitor becoming especial attention from party of service park always try to give the best service to each;every visitor. Visitor of shopping centre asked by its opinion hit the service quality park which is in the form of amenity park the , worker performance park the, performance of geometric space park the , security, freshment and according to tariff park the. Data got and changeable for the visitor of using to use the car wheel four residing in in building as much 100 responder. Result of research indicate that more than 50 % responder lick lips with the performance and service quality park, but for the amenity of park the responder which lick lips less than 50 . result of examination Mann- Whitney Wilc oxon prove that responder feel there no except to service quality difference of geometric space park the nya. And from calculation result mount the mean importance of every variable; with the scale 1 until 5 got by that service quality park in Security facet take possession of the highest sequence and amenity park to take possession of the underest sequence. Pursuant to the research result inferential amenity element park this become important to be paid attention to by its improvement by organizer park the shopping centre especially in Megamall A. Yani of besides important other; dissimilar element to be defended its quality.

Keywords: Mega Mall,Parking,Fasilities

Kota Pontianak sebagai ibukota provinsi Kalimantan Barat dengan luas daerah 107.82 km² dan jumlah penduduk sekitar 482.365 jiwa yang juga merupakan pusat pemerintahan, perdagangan, industri, jasa dan lain-lain selalu melaksanakan pembangunan berbagai pusat kegiatan untuk meningkatkan taraf perekonomian rakyat dan laju pembangunan daerah. Salah satunya adalah pembangunan pusat perbelanjaan yang dikelola pemerintah maupun swasta.

Perkembangan perekonomian kota Pontianak saat ini mengalami kemajuan yang cukup cepat, hal ini bisa dilihat dengan terus menjamurnya pusat perbelanjaan (mall) yang ada disetiap penjuru kota.

Kehadiran pusat perbelanjaan di kota Pontianak banyak menarik minat masyarakat untuk berbelanja pada tempat tersebut. Saat ini, kota Pontianak memiliki pusat perbelanjaan besar yang super lengkap dan luas, yaitu di antaranya A. Yani Mega Mall.

A. Yani Mega Mall yang letaknya strategis dan merupakan pusat perbelanjaan dengan konsep *one stop shopping* artinya setiap yang datang berbelanja bisa sekaligus memenuhi kebutuhan pangan, sandang dan hiburan. Hal ini tentunya akan memiliki daya tarik tersendiri dan secara tidak langsung akan mengundang banyak pengunjung dan sekaligus akan menyebabkan bertambahnya permintaan akan fasilitas parkir.

Fasilitas parkir yang telah tersedia dan kualitas pelayanannya menjadi salah satu ukuran kepuasan pelanggan yang berkunjung ke pusat perbelanjaan tersebut. Pusat perbelanjaan yang tidak memiliki ruang

Alamat Korespondensi:

Lidia Chronika, Politeknik Negeri Pontianak
Kalimantan Barat Jl. Ahmad Yani Pontianak Kalimantan
Barat

parkir yang cukup dan kualitas pelayanan yang kurang memadai bagi pengunjung sering kehilangan langganannya dibandingkan dengan pusat perbelanjaan yang memiliki ruang parkir yang cukup aman dan nyaman. Sebuah studi menyatakan bahwa daerah yang memiliki tempat parkir yang aman, nyaman dan murah lebih mampu untuk mempertahankan kehadirannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian terhadap fasilitas dan pelayanan parkir yang ada. Dengan meninjau tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas dan pelayanan parkir ini nantinya dapat dijadikan masukan bagi pengelola parkir untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari yang sudah ada. Dalam penelitian ini dikemukakan bagaimana pandangan konsumen secara umum tentang kualitas pelayanan parkir mulai dari keamanan, kenyamanan, geometrik ruang parkir hingga kinerja petugas parkir dan petugas parkir lapangan. Yang nantinya sangat berguna untuk peningkatan pelayanan perparkiran secara umum untuk kota Pontianak. Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang akan dicapai yaitu:

- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan parkir (Pengendara mobil Untuk mengetahui skala prioritas dari elemen-elemen pelayanan parkir yang ada yang dianggap penting dari responden sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya.
- Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh fasilitas dan pelayanan parkir yang sudah tersedia terhadap tingkat kepuasan pelanggan
Selain itu, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah untuk pengguna maupun pengelola jasa perparkiran
- Para pengelola parkir di pusat perbelanjaan terutama di Mega Mall dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan parkir yang telah diberikan.
- Pengelola parkir dapat mengetahui elemen-elemen pelayanan yang sudah memuaskan dan yang belum memuaskan para pelanggannya.
- Dengan pengisian formulir survei diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pengguna jasa perparkiran untuk mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai
- Diharapkan nantinya ada peningkatan hubungan yang baik antara pengelola parkir dan pelanggan untuk menciptakan sistem perparkiran yang terbaik.

Kendaraan bermotor bukan hanya membutuhkan tempat untuk berjalan, tetapi juga membutuhkan tempat untuk berhenti, tempat tersebut bisa ditepi jalan atau tempat khusus yang disediakan untuk itu. Kebutuhan tempat tersebut cukup besar sehingga tidak boleh diabaikan, tempat tersebut dinamakan tempat parkir atau lapangan parkir (Anwar Atmam, 1999, hal. 36).

Parkir didefinisikan sebagai tempat khusus bagi kendaraan untuk berhenti demi keselamatan. Parkir mempunyai tujuan baik, yaitu memungkinkan akses mudah. Jika parkir terlalu jauh dari tempat tujuan, orang cenderung beralih ketempat lain sehingga tujuan utama adalah agar lokasi parkir sedekat mungkin dengan tujuan perjalanan. Pusat perbelanjaan yang dibangun beberapa tahun silam yang tidak memiliki ruang parkir secukupnya dan pelayanan yang kurang memadai bagi pengunjung sering kehilangan langganannya dibandingkan dengan pusat perbelanjaan serupa yang berada di pingir kota yang memiliki ruang parkir yang cukup aman dan nyaman. (Oglesby dan Hicks, 1988, hal 422).

Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor, KM 66 Tahun 1993 tentang fasilitas parkir untuk umum menjelaskan bahwa parkir:

- Parkir adalah Keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara
- Fasilitas parkir diluar badan jalan adalah : Fasilitas parkir kendaraan yang dibuat khusus, yang dapat berupa taman parkir dan atau gedung parkir
- Fasilitas parkir untuk umum adalah Fasilitas parkir diluar badan jalan berupa gedung parkir dan atau taman parkir yang diusahakan sebagai kegiatan usaha yang berdiri sendiri dengan menyediakan jasa pelayanan parkir untuk umum.

Menurut pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1998), definisi parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan untuk sementara. Sedangkan definisi stop atau berhenti adalah kegiatan tidak bergerak suatu kendaraan untuk sementara, dengan pengemudi tidak meninggalkan kendaraannya.

Fasilitas parkir di jalan (*on street parking*) adalah fasilitas parkir yang menggunakan tepi jalan sebagai ruang parkirnya. Sedangkan fasilitas parkir diluar jalan (*off-street parking*) adalah fasilitas parkir kendaraan diluar tepi jalan umum, yang dibuat khusus sebagai

penunjang kegiatan, berupa pelataran parkir dan atau gedung parkir.

Berdasarkan UU No. 14 Tahun 1992 menyebutkan bahwa untuk menunjang Keselamatan, keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dapat diadakan fasilitas untuk umum. Sedangkan mengacu kepada Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1998), yang disebut parkir adalah tidak bergeraknya suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

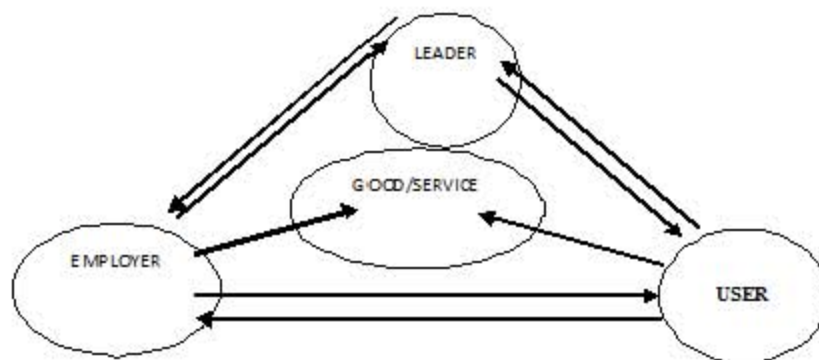
Kualitas dari suatu produk yang dihasilkan tidak lepas dari adanya suatu sistem yang bekerja secara optimal dimana sistem tersebut harus berjalan secara harmonis dengan kata lain seluruh komponen yang terlibat mendapatkan suatu keuntungan dan kepuasan yang sesuai dengan apa yang mereka korbankan. Dan loyalitas konsumen yang didukung persepsi positif terhadap kualitas seperti kata David Aaker akan menjadi kuat (dalam Elisawati, V, 1996, hal 8). Dalam sebuah sistem terdiri dari tiga komponen, yaitu leader dan employer dan user dengan landasan visi, misi, strategi dan budaya diyakini (Waldiyono, 2003). Sehingga hubungan timbal balik yang diantara setiap komponen dapat menghasilkan produk yang terbaik. Hubungan antara leader, employer dan user dapat dilihat pada Gambar 1.

Dalam perparkiran seorang *leader* (pengelola parkir) berusaha menciptakan suatu produk dengan kualitas tinggi, dalam hal ini berupa kemudahan parkir, geometrik ruang parkir, keamanan dan kenyamanan serta tarif yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, sehingga produk tersebut diminati user (pelanggan). Employer (petugas Parkir) bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang ramah dan tepat waktu, dengan maksud agar kepuasan user tinggi sehingga timbul loyalitas terhadap pelayanan parkir yang diberikan.

Berdasarkan UU NO. 8/1999 pasal 6 tentang perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak pelaku usaha atau penyedia jasa adalah menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan dan mendapatkan perlindungan hukum dari tindak konsumen yang beritikad tidak baik.

Pasal 7 dari UU tersebut menyatakan kewajiban pelaku usaha adalah beritikad dalam melakukan kegiatan usahanya dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Masyarakat sebagai pengguna jasa mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana yang tercantum dalam UU. No.8/1999 yang menyatakan hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam



Gambar 1. Hubungan Antara Leader, Employer dan User

Keterangan

- 1) Leader wajib mendorong pengembangan karir dan kesejahteraan employer
- 2) Employer wajib bekerja dengan loyalitas, disiplin dan etos kerja yang tinggi
- 3) Loyalitas pelanggan kepada produk
- 4) Leader bertugas merancang produk yang diminati, harga rendah, kualitas tinggi
- 5) Employer bertugas memberikan pelayanan yang ramah dan tepat waktu
- 6) Loyalitas pelanggan kepada pelayanan
- (7,8,9) Leader dan employer bergabung bersama untuk bekerja secara profesional menghasilkan produk dan jasa yang akan diserahkan kepada konsumen

mengonsumsi barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, serta pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Dalam kehidupan sebagai makhluk sosial, manusia selalu berhubungan atau berinteraksi sosial dengan yang lain. Hubungan atau interaksi sosial antara lain tercermin dalam hubungan produsen –Pelanggan. Dalam dunia jasa parkir, yang disebut produsen adalah penyedia jasa parkir (pengelola parkir), sementara pelanggan atau konsumen adalah pengguna jasa parkir tersebut.

METODE

Di antara beberapa penelitian ilmiah yang dikenal, salah satunya adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1989 hal.3). Untuk itu kiranya perlu diketahui beberapa hal yang menyangkut dalam penelitian survei sehingga memudahkan untuk memahami arah penelitian, antara lain.

Variabel

Sugiyono (2002, hal 2) menyatakan bahwa variabel adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka variabel dapat dibagi menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain menjadi.

Variabel Bebas

Adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait.

Variabel Terikat

Adalah variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel Intervening

Adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat diamati atau diukur

Variabel Kontrol

Adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga pengaruh variabel independen terhadap dependen tidak dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti.

Variabel Moderator

Adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen.

Untuk penelitian yang bersifat sosial dikenal dua macam variabel (Singarimbun, 1989, hal 49).

Variabel Kategorikal

Adalah variabel yang membagi responden menjadi dua atau beberapa kategori, contohnya pria/wanita, bekerja/tidak bekerja.

Variabel Bersambung

Adalah variabel yang nilai-nilainya merupakan skala, baik bersifat ordinal ataupun rasio, contohnya adalah jamur, jumlah pendapatan, jumlah pengeluaran.

Dalam penelitian ini digunakan jenis variabel kontrol dan variabel bersambung. Tingkat kepuasan pelanggan variabel utama yang diteliti dengan variabel kontrol yang ditetapkan yaitu; kemudahan parkir, kinerja petugas parkir, kinerja geometrik ruang parkir, keamanan, kenyamanan, dan tarif parkir. Dan variabel ini akan diukur menggunakan penilaian dengan skala ordinal.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran dapat menghasilkan data kuantitatif. Singarimbun (1989, hal 101) membagi skala pengukuran menjadi empat macam, yaitu:

- Skala Nominal
- Skala Ordinal
- Skala Interval
- Skala Rasio

Dalam penelitian ini digunakan jenis skala ordinal dengan membagi responden ke dalam urutan ranking atas dasar sikapnya terhadap kualitas pelayanan parkir. Di mana salah satunya responden diurutkan menjadi "sangat Setuju", "Setuju", "Tidak Berpendapat", "Tidak Setuju", dan "Sangat Tidak Setuju"

Jadwal Pelaksanaan

Jadwal pelaksanaan secara garis besar dibagi menjadi tiga yaitu:

Survei Pendahuluan

Dilaksanakan selama kurang lebih lima hari, lamanya pelaksanaan survei ini dikarenakan peneliti harus menunggu jawaban dari pengelola parkir atas kesediaannya untuk membantu penelitian.

Survei Keseluruhan

Penelitian ini telah dilakukan 10 Desember–13 Desember 2008 untuk lokasi A. Yani Mega Mall pada pukul 17.00–20.00 Wib dengan asumsi waktu tersebut adalah jam puncak berkunjung.

Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari hasil pengolahan/analisis data-data yang didapatkan. Secara umum metode pengumpulan data dapat dibagi menjadi 3 kelompok yaitu:

- Metode pengamatan langsung
- Metode dengan menggunakan pertanyaan
- Metode khusus

Secara garis besar data dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu data kualitatif yang berupa kalimat, kata atau gambar dan data kuantitatif yang berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sedangkan menurut sumber/asal data, maka dapat dibagi menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer

Data ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara kepada pengguna jasa parkir sebagai

responden. Wawancara ini dilakukan dengan bantuan formulir kuesioner yang harus diisi oleh tiap-tiap responden.

Data Sekunder

Data ini diperoleh dengan menghubungi instansi-instansi terkait yang berhubungan dengan masalah perparkiran. Dalam hal ini data diperoleh berasal dari pengelola parkir A. Yani Mega Mall data yang diperoleh berupa:

- Data penunjang seperti satuan ruang parkir (SRP) dan tarif Parkir
- *Layout*/gambar area parkir yang tersedia
- Karakteristik parkir pada pusat perbelanjaan tersebut.

Perencanaan Kuesioner

Perencanaan kuesioner harus disesuaikan dengan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan parkir yang sudah ada. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang terbagi atas tiga kategori terdiri:

- Data responden
- Kemudahan Parkir
- Kualitas pelayanan parkir

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dibuat sederhana mungkin sehingga mampu dipahami oleh semua kalangan responden, tetapi masih dalam batas mengarah ketujuan yang dicapai. Jawaban pada kuesioner ini digunakan dengan cara memilih.

Alat yang Dipakai

Penelitian ini dilakukan dengan alat-alat sebagai berikut:

- Formulir Kuesioner
- Alat tulis berupa bolpoint dan kertas
- Seperangkat computer dengan program Microsoft Word, Microsoft Excel, dan SPSS versi 11 untuk pengolahan data.

Penentuan Jumlah Sampel

Untuk penelitian dengan menggunakan metode survei dengan kuisisioner tidaklah selalu perlu meneliti semua individu dalam populasi, karena di samping memakan biaya yang sangat besar juga membutuhkan

waktu dengan tidak mengesampingkan ketelitian hasil, pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Ortuzar dengan ketelitian 1%. Tidak diterangkan ketentuan khusus dalam penggunaan rumus ini, hanya dikemukakan perbedaan dalam penentuan nilai variasi normal standar untuk tingkat keyakinan yang diperlukan.

Rumus Ortuzar:

$$\text{Rumus 3.1} \quad n > \frac{p(1-p)}{(e/z)^2 + \frac{p(1-p)}{N}}$$

Keterangan:

n = jumlah pelanggan yang disurvei

P = Proporsi parkir (0,5)

e = Besarnya kesalahan yang masih dapat diterima (0,1)

z = Nilai variasi normal standar untuk tingkat keyakinan yang diperlukan

z = 2,85 (untuk tingkat keyakinan 99%)

z = 1,96 (untuk tingkat keyakinan 95%)

z = 1,65 (untuk tingkat keyakinan 90%)

N = Jumlah Populasi

Dari data sekunder diketahui volume parkir(N) sebagai berikut ini.

Kendaraan Mobil

Volume parkir mobil didalam gedung : 1855 mobil

Kendaraan Mobil

N = 1855

P = 0,5 (merupakan nilai terbesar dan paling aman untuk n)

e = 0,1 (kesalahan maksimum 10%)

z = 1,96 (tingkat keyakinan 95%)

$$n > \frac{0,5(1-0,5)}{(0,1/1,96)^2 + 0,5(1-0,5)} = \frac{0,25}{0,025 + 0,25} = \frac{0,25}{0,275} = 0,909 \text{ Maka } n > 94$$

Pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 100 sampel untuk lokasi penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Data Statistik

Analisa data statistik berikutnya terdiri dari statistik deskriptif (berupa Tabulasi, bar chart dan pie chart) dan statistik inferensial (berupa statistik non parametris). Statistik deskriptif menggunakan analisis frekuensi yang tersedia dari menu program SPSS 11 yang selanjutnya, akan ditampilkan dalam bentuk tabel, bar chart, dan pie chart.

Pengolahan statistik deskriptif meliputi data responden dan pendapat responden tentang kemudahan, kinerja dan kualitas pelayanan parkir. Sedangkan statistik non parametris digunakan untuk menganalisa data nominal dan data ordinal dari populasi yang bebas distribusi (Sugiyono, 2003, hal 212), sehingga data yang diolah, yaitu meliputi data responden, pendapat responden, pendapat responden tentang kemudahan, kinerja dan kualitas pelayanan parkir.

Data yang dipakai untuk analisis data statistik selanjutnya, berjumlah seratus dua puluh lima data. Sedangkan rumus-rumus yang akan digunakan untuk perhitungan statistik non parametris seperti yang telah dijelaskan.

Statistik Deskriptif

Penggunaan analisa frekuensi dari program SPSS 11 akan menunjukkan nilai persentase, kevalidan dan persentase selain tentunya nilai frekuensi masing-masing item dari keseluruhan data. Dengan analisis frekuensi akan terlihat secara lebih detail jumlah setiap pilihan jawaban yang diajukan. Data yang digunakan sebanyak seratus data responden.

Untuk memberikan tanggapan terhadap elemen yang diteliti, dilakukan eksplorasi yang lebih dalam terhadap elemen pelayanan parkir. Karena keterbatasan waktu dan penelitian, elemen yang dieksplorasi hanya dua elemen penelitian, yaitu dalam segi keamanan yang berupa keamanan berjalan di area parkir dan identitas no. lokasi parkir.

Statistik Deskriptif Data Responden Frekuensi Berkunjung ke Lokasi

Frekuensi	Jumlah Frekuensi	Persen (%)	Kumulatif (%)
Baru 1-2 Kali	18	18	18
Jarang	19	19	37
Sering	27	27	64
Sering Sekali	36	36	100
TOTAL	100	100	100

Dari Tabel maka sebagian besar responden sudah sering berkunjung ke lokasi penelitian.

Statistik Deskriptif Pendapat Responden tentang Kemudahan parkir (B)

Frekuensi	Jumlah Frekuensi	Persen (%)	Kumulatif (%)
Tidak Pernah	16	16	16
Jarang Pernah	19	19	35
Kadang-kadang	30	30	65
Sering	25	25	90
Selalu	10	10	100
TOTAL	100	100	100

Statistik Deskriptif Pendapat Responden tentang Kinerja dan Kualitas Pelayanan Parkir Bagian (C)

Frekuensi	Jumlah Frekuensi	Persen (%)	Kumulatif (%)
Sangat tidak setuju	4	4	4
Tidak setuju	8	8	12
Tidak Berpendapat	14	14	26
Setuju	60	60	86
Sangat setuju	14	14	100
TOTAL	100	100	100

Dari Tabel 74% responden setuju dan sangat setuju maka responden merasa puas akan pelayanan parkir.

Statistik Inferensial

Tabulasi Silang (*Cross Tabulation*) dan *Chi-kuadrat* (*Chi-square*)

Tabulasi silang dan *chi-kuadrat* berfungsi untuk melihat hubungan saling ketergantungan antara elemen-elemen penelitian. Perhitungan untuk tabulasi silang biasanya menggunakan data yang berskala nominal (kategori). Pada penelitian ini tabulasi silang hanya digunakan untuk profil responden bagian (A) saja, sedangkan bagian yang lain tidak.

Perhitungan berdasarkan Nilai Rata-rata

Untuk mengetahui tingkat kepentingan rata-rata setiap variabel pelayanan parkir yang dirasakan oleh pelanggan dapat dilakukan dengan menghitung rata-rata variabelnya. Perhitungan ini dilakukan dengan membandingkan jumlah keseluruhan skor pada masing-masing variabel dengan total responden yang ada.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab terdahulu, bahwa masing-masing jawaban diberi skor tersendiri dimana untuk tingkat kepentingan peningkatan kualitas nilai rata-rata variabel (r) memiliki arti, yaitu:

- $r \leq 1$ = Responden tidak puas dengan pelayanan sehingga variabel sangat penting sekali untuk ditingkatkan kualitasnya.
 $1 < r \leq 2$ = Responden cukup puas dengan pelayanan sehingga variabel penting sekali untuk ditingkatkan kualitasnya.
 $2 < r \leq 3$ = Responden puas dengan pelayanan sehingga variabel penting untuk ditingkatkan kualitasnya.
 $3 < r \leq 4$ = Responden puas sekali dengan pelayanan sehingga variabel cukup penting untuk ditingkatkan kualitasnya.
 $4 < r \leq 5$ = Responden sangat puas sekali dengan pelayanan sehingga variabel tidak penting sekali untuk ditingkatkan kualitasnya.

Dari Tabel 1 terlihat bahwa sebagian besar tingkat kepentingan rata-rata variabel berada di atas angka 3. Ini menyatakan variabel yang diteliti cukup penting bagi responden untuk ditingkatkan kualitasnya pelayanan parkir di A. Yani MegaMall. Hal ini menandakan secara umum kualitas pelayanan parkir di A. Yani MegaMall sudah bagus hanya mungkin diperlukan sedikit perbaikan kearah penyempurnaan pelayanan.

Apabila tingkat kepentingan tersebut diurutkan berdasarkan setiap elemen yang diteliti, maka akan didapatkan variabel B3, C4, C11, C13, C19 dan C20 menempati peringkat pertama. Variabel-variabel tersebut mempunyai tingkat kepuasan tertinggi untuk setiap elemennya bagi responden.

Tabel 1. Hasil perhitungan Tingkat kepentingan Rata-rata Setiap Variabel untuk kualitas Pelayanan Parkir di A. Yani Mega Mall

Elemen yang diteliti	Variabel	Tingkat kepentingan Rata-rata Variabel	Peringkat Berdasarkan elemen yang diteliti	Peringkat secara keseluruhan
Kemudahan Parkir	B1	2,548	3	19
	B2	3,145	1	18
	B3	2,980	2	20
	C4	4,218	1	1
	C5	3,789	4	9
Kinerja Petugas Parkir	C6	3,980	2	5
	C7	3,852	3	7
	C8	3,704	5	12
	C9	3,698	6	13
Geometrik Ruang Parkir	C10	4,012	1	3
	C11	3,876	2	6
	C12	3,675	3	14
Keamanan	C13	4,201	1	2
	C14	3,986	2	4
	C15	3,625	3	15
	C16	3,446	4	17
Kenyamanan	C17	3,712	3	11
	C18	3,805	1	8
	C19	3,788	2	10
Tarif Parkir	C20	3,467	1	16

Berdasarkan pendapat responden, ternyata responden, ternyata responden merasakan kualitas kinerja petugas parkir di A. Yani Mega Mall merupakan pelayanan parkir yang paling memuaskan, khususnya untuk kecekatan petugas karcis dalam memberikan karcis masuk. Hal ini terlihat dari variabel C4 yang menempati peringkat pertama secara keseluruhan dengan nilai kepentingan rata-rata 4,218.

Sedangkan elemen kemudahan parkir menempati peringkat terakhir, khususnya dalam hal informasi ketersediaan ruang parkir dengan tingkat kepentingan rata-rata sebesar 2,980. Ternyata responden memprioritaskan kemudahan parkir ini untuk ditingkatkan kualitasnya oleh pengelola parkir di A. Yani Mega Mall.

Secara umum peringkat elemen pelayanan di A. Yani Mega Mall dari paling tinggi kualitasnya adalah sebagai berikut:

- Peringkat 1 : Elemen Kinerja Petugas Parkir
- Peringkat 2 : Elemen Keamanan
- Peringkat 3 : Elemen Geometrik ruang Parkir

- Peringkat 4 : Elemen Kenyamanan
- Peringkat 5 : Elemen tarif Parkir
- Peringkat 6 : Elemen Kemudahan Parkir

Dari hasil analisa perhitungan diatas terlihat kemudahan parkir di pusat perbelanjaan menjadi masalah yang terbesar dalam pelayanan parkir sehingga para pengelola parkir terutama yang berorientasi dipusat perbelanjaan dapat mengamati, meneliti dan memperbaiki sistem perparkiran yang sudah ada agar pelayanan khususnya dalam segi kemudahan parkir dapat lebih memuaskan para pelanggan parkir.

KE SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan dari hasil pengolahan data kuisioner yang dilakukan maka dapat diambil keputusan sebagai berikut ini.

Sikap pelanggan secara umum merasa puas dengan kualitas parkir yang diberikan masih perlu

ditingkatkan persentasenya sebagai pendukung pusat perbelanjaan untuk mempertahankan keadaannya.

Hasil pengujian *crosstab* dan *chi-square* memperlihatkan bahwa populasi tidak seragam dan tidak ada batasan tertentu mengenai frekuensi berkunjung seseorang ke pusat perbelanjaan untuk menggunakan jasa pelayanan parkir.

Hasil pengujian Mann-Whitney memperlihatkan secara umum kualitas pelayanan parkir di pusat perbelanjaan masih sebanding.

Saran

Sebaiknya kualitas pelayanan disesuaikan dengan standar internasional sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Penelitian untuk kemajuan harus dilakukan secara rutin dan berkala sehingga dapat menutup kemungkinan terjadi penurunan kualitas parkir baik dalam pengoperasian maupun pelayanannya.

Dengan latar belakang pusat perbelanjaan terbesar di kota Pontianak, A. Yani Mega Mall harus dapat mengoptimalkan lahan parkir yang ada, sehingga dapat memberikan kenyamanan yang lebih bagi para pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

- Trihendradi, C. 2004. *Memecahkan Kasus Statistik dengan SPSS 12*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Anwar, A. 1999. *Pengenalan Ilmu Teknik Lalu Lintas, Diktat Kuliah, Jurusan teknik Sipil Politeknik Institut Teknologi Bandung*, Bandung.
- Departemen Perhubungan. 1998. *Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Elisawati, V., dan Kartajaya, H., Wibowo, A.S. 1996. *36 Kasus Pemasaran Asli Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Kelompok Grasmedia.
- Hobbs, F.D. (terjemahan Suprpto dan Waldijono). 1995. *Perencanaan dan Teknik Lalu lintas*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nasution. 1982. *Metode Research*. Jakarta: Jemars.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Olgesby, H.C., dan Hicks, R.G. 1988. *Teknik Jalan Raya I, Edisi Keempat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2002. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.