

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PARKIR PADA PT SECURINDO PACKATAMA
INDONESIA (*SECURE PARKING*)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen dan Bisnis

Nama : Eko Adi saputro

NIM : 4310401-119



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PARKIR PADA PT SECURINDO PACKATAMA
INDONESIA (*SECURE PARKING*)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen dan Bisnis

Nama : Eko Adi Saputro

NIM : 4310401-119



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Adi Saputro
NIM : 4310401-119
Program Studi : Manajemen dan Bisnis S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juni 2011

(Eko Adi Saputro)

NIM : 4310401-119

PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Eko Adi Saputro
NIM : 4310401-119
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan
Parkir Pada Pt Securindo Packatama Indonesia
(*secure Parking*).
Tanggal Ujian Skripsi : 16 Juni 2011
Disahkan Oleh:
Pembimbing

(H.Arief Bowo Prayoga K, SE,MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.SI)

(H. Arief Bowo Prayoga K. SE.MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Nama : Eko Adi Saputro
NIM : 4310401-119
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan konsumen Terhadap Pelayanan
Parkir Pada Pt Securindo Packatama Indonesia
(*secure Parking*).
Tanggal Ujian Skripsi : 16 Juni 2011

Disahkan Oleh:

Penguji I

(**H. Arief Bowo Pravoga K. SE.MM**)

Tanggal : 16 Juni 2011

Penguji II

(**Tri Wahyono, SE. MM**)

Tanggal : 16 Juni 2011

Penguji III

(**Drs. H. Hasanuddin Pasiama, MS**)

Tanggal : 16 Juni 2011

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Parkir Pada PT. Securindo Packatama Indonesia (*Secure Parking*).

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan hati yang tulus dan penghargaan yang setinggi – tingginya penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat terdalam kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala berkat, rahmat yang tak ada habisnya.
2. Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memberikan contoh sifat tauladan kepada umatnya, khususnya bagi penulis sendiri.
3. Yang terkasih Mamaku tersayang yang memberikan segala kasih dan sayang, serta doa-doa yang tiada henti, *for me you are everything, and without you i'm nothing*.
4. Kedua Adikku Widy dan Bayu yang telah memberikan segala bentuk dukungan semangat dan doa.

5. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE. M.SI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K, SE. MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Mercu Buana Jakarta dan juga selaku Dosen pembimbing yang selalu memberikan waktu dan pengetahuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis mengikuti perkuliahan sampai terselesainya skripsi ini.
8. Bpk. Juniardi selaku manager dan seluruh staf *secure parking* lokasi Poins Square, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabatku, Rivan, Derry, Dimas, Minang, Denny, *guys thanks for everything.*
10. Kepada semua teman – temanku angkatan 2004 yang telah meninggalkan ku dengan kesendirian, *i will always remember all of you and our memory.*
11. Lenny regiani, terima kasih atas dukungan, doa, dan kesabaran atas penantian yang cukup lama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya selaku penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun cara penulisan. Oleh karena itu dengan rendah hati dan terbuka, penulis menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat untuk lebih baiknya skripsi ini di masa mendatang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan rekan – rekan mahasiswa/i yang memerlukan.

Jakarta, 10 Juni 2011

Penulis

Eko Adi Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran	7
2.1.1	Definisi Pemasaran.....	7
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.2	Definisi Kepuasan Konsumen.....	8
2.2.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.2.2	Mengukur Kepuasan Konsumen	12
2.3	Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.4	Definisi Jasa	16
2.4.1	Karakteristik Jasa	17
2.5	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen	19

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	21
3.2	Sejarah Perusahaan.....	21
3.3	Visi Dan Misi PT. Sekurindo Packatama Indonesia	22
3.3.1	Visi	22
3.3.2	Misi	23
3.3.3	Kebijakan Mutu.....	23
3.4	Metode Penelitian	23
3.5	Populasi Dan Sampel Penelitian	24
3.6	Variabel Pengukuran.....	25

3.7	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8	Metode Pengumpulan Data	29
3.9	Metode Analisis Data	29
3.9.1	Uji Reabilitas.....	31
3.9.2	Uji Validitas	32

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	34
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	35
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2	Anallisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Parkir	38
4.2.1	Keandalan (<i>Realibility</i>)	38
a.	Ketepatan Dan Kecepatan	38
b.	Keyakinan Dalam PenghitunganUang	39
c.	Keakuratan Dalam Penginputan Data	40
4.2.2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	41
a.	Kemampuan Untuk Cepat Dan TanggapTerhadap Keluhan Yang Disampaikan Oleh Konsumen.....	41

b.	Kemampuan Untuk Cepat Dan Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	42
c.	Kejelasan Dalam Penyampaian Informasi	43
d.	Kesediaan Karyawan Dalam Membantu Konsumen	44
4.2.3	Empati (<i>Emphaty</i>)	45
a.	Selalu Bertanggung Jawab Dan Memberikan Perhatian Terhadap Transaksi Yang Dilakukan	45
b.	Selalu Memberikan Secara Individu Kepada Konsumen	46
c.	Melayani Konsumen Dengan Ramah.....	47
d.	Karyawan Dapat Berkomunikas I Dengan Baik Kepada Konsumen.....	48
4.2.4	Hal Yang Terwujud (<i>Tangiles</i>)	
a.	Penampilan Dan Kerapihan Karyawan	49
b.	Kebersihan Dan Kenyamanan Tempat Parkir.....	50
c.	Kemuktahiran Peralatan Dan Teknologi.....	51
4.2.5	Jaminan (<i>Asurance</i>)	
a.	Kemampuan Karyawan Dalam Menyelesaikan Masalah	52
b.	Kesabaran Karyawan Dalam Menghadapi Konsumen	53

c. Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Rasa Aman Dan Nyaman.....	54
d. Karyawan Memberikan Penjelasan Secara Benar Dan Jujur	55
4.3 Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Parkir	56
4.4 Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Parkir Terhadap Pelayanan Parkir Pada PT Sekurindo Packatama Indonesia (<i>Secure Parking</i>)	58
4.4.1 Uji Reliabilitas	58
4.4.2 Uji Validitas	60
 BAB V . KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
 DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi, Indikator	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan dan Kecepatan	39
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Keyakinan Dalam Penghitungan uang	40
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Keakuratan Dalam Penginputan Data.....	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Untuk Cepat Dan Tanggap Terhadap Keluhan yang Disampaikan Oleh Konsumen	42
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Untuk Cepat Dan Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Dalam Penyampaian Informasi.....	44

Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Karyawan Dalam Membantu Konsumen.....	45
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Selalu Bertanggung Jawab Dan Memberikan Perhatian Terhadap Transaksi Yang Dilakukan.....	46
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Selalu Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Konsumen	47
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Melayani Konsumen Dengan Ramah	48
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Konsumen	49
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Dan Kerapihan Karyawan.....	50
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan Dan Kenyamanan Tempat Parkir	51
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Kemuktahiran Peralatan Dan Teknologi.....	52
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Menyelesaikan Masalah.....	53
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Dalam Menghadapi Konsumen	54
Tabel 4.21	Tanggapan Responden kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman dan nyaman.....	55

Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memberikan Penjelasan Secara Benar dan Jujur	56
Tabel 4.23	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Parkir..	56
Tabel 4.24	<i>Case Processing Summary</i>	59
Tabel 4.25	<i>Reliability Statistics</i>	59
Tabel 4.26	<i>KMO and Bartlett's test</i>	60
Tabel 4.27	<i>Anti Image Matrices</i>	61
Tabel 4.28	<i>KMO and Bartlett's test</i>	64
Tabel 4.29	<i>Anti Image Matrices</i>	86
Tabel 4.30	<i>Communalities</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram proses kepuasan konsumen.....	13

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuesioner.....	74
Lampiran 2	Tabulasi Data	77