

ABSTRAK

Penelitian ini membahas faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan parkir. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Poins Square, Jakarta selatan yang memarkirkan kendaraannya. Dengan menggunakan rumus slovin maka didapat 44 (empat puluh empat) responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* yang artinya pengambilan sampling dilakukan secara fakta dan diambil bukan karena kebutuhan, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam pengolahan data ini yaitu dengan menggunakan analisis faktor (*factor analysis*) yaitu cara yang digunakan untuk mengidentifikasi variable dasar atau faktor yang menerangkan pola hubungan dalam suatu himpunan variable observasi.

Dari 5 (lima) dimensi kepuasan konsumen, terdapat 18 (delapan belas) indicator kepuasan konsumen dan hasil pengujian dengan menggunakan analisis factor menunjukkan terdapat 6 (enam) indicator kepuasan konsumen yang memiliki validitas yang berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Kata kunci : pelayanan parkir, kepuasan konsumen.