

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN PARKIR PT  
SUNPARKING SERVICES INTERNATIONAL (ISS) PADA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMENNYA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen S-1**

Nama : Chairunisyah  
NIM : 43105010177



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

**PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN PARKIR PT  
SUNPARKING SERVICES INTERNATIONAL (ISS) PADA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMENNYA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen S-1

**Nama : Chairunisyah**  
**NIM : 43105010177**



**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2010**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chairunisyah  
NIM : 43105010177  
Program Studi : Manajemen S-1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Parkir PT Sunparking Services International (ISS) pada Universitas Mercu Buana Terhadap Kepuasan Konsumennya  
Tanggal Ujian Sidang : 5 Maret 2010

Disahkan oleh :  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
**MERCU BUAANA**  
(Privono, SE, ME)

Tanggal : 15 Maret 2010

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

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

Tanggal : 15 Maret 2010

Tanggal : 15 Maret 2010

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

### SKRIPSI

#### **“PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN PARKIR PT SUNPARKING SERVICES INTERNATIONAL PADA UNIVERSITAS MERCU BUAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMENNYA”**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Chairunisyah

NIM : 43105010177

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 5 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi,

UNIVERSITAS  
**MERCUBUANA**  
(Privono, SE, ME)  
Anggota Penguji 1,

(Yuhasril, SE, ME)

Anggota Penguji 2,

(Luna Haningsih, SE, ME)

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chairunisyah

NIM : 43105010177

Program Studi : Manajemen S-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber 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, Maret 2010

Materai Rp 6000,00

Chairunisyah  
NIM : 43105010177

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum wr.wb**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Parkir PT Sunparking Services International pada Universitas Mercu Buana Terhadap Kepuasan Konsumennya”** yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaikan skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabaran dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunannya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ibu Yuli Harwani, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Priyono, SE, ME, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Hesti Maheswari yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pimpinan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
6. Untuk Mamaku tercinta ibu Hj Sapuroh, kakak-kakakku : Heri Susanto, Hadi Saputra dan Ahmad Sofy, adik-adikku : Khusnul Khotimah dan Nur Khoiriah serta om dan tante-tante ku : Cing Dan, Cing Zen, Cing Uuy, Cing Omeh, Ibu. yang telah dengan bijak menuntunku, memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tak ternilai harganya.
7. Teman-teman terbaikku yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Mpok Nia (Dwi Karuniawati), Tante Lina (Lina Lestari), Devita sari, Yulita Dwi M, Mardianto (Cantik), dan Rosianti Rizky (Q-nez). Terima kasih untuk pengarahan statistiknya dan dukungannya selama ini..

8. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih sebesar-besarnya.

Akhir kata penulis mengucapkan alhamdulillahirabbil'alamin.

Jakarta, Maret 2010

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
ABSTRAK .....	xx
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	5
2.2 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	6
2.3 Pengertian Pelayanan (Services) .....	8
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.5 Kategori Bauran Jasa .....	10

2.6	Karakteristik Jasa .....	11
2.7	Mengelola Mutu Jasa .....	11
2.8	Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.9	Pemasaran Jasa .....	15
2.10	Strategi Pelayanan .....	16
2.11	Alat-alat untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya.....	19
2.12	Teori Hubungan Antara Kualitas dengan Kepuasan Konsumen.....	24
2.13	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan .....	25
2.14	Model Diskonfrontasi Harapan dari kepuasan Pelanggan.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1	populasi dan Metode Pengambilan Sampel .....	27
3.1.1	Populasi .....	27
3.1.2	Hipotesis .....	27
3.1.3	Metode Pengambilan Sampel .....	28
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.4.1	Validitas .....	34
3.4.2	Reliabilitas .....	35

3.5	Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1	Dengan menggunakan Deskriptif	
	Kuantitatif .....	35
3.5.2	Analisis Regresi .....	35
3.5.3	Uji Hipotesis .....	36
3.6	Jenis Data .....	38
3.6.1	Data Primer .....	38
3.6.2	Data Sekunder .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian .....	40
4.1.1	Karakteristik Responden .....	40
4.2	Analisa Hasil Kuesioner Tentang Kualitas	
	Pelayanan .....	43
4.2.1	Tanggapan responden mengenai kualitas	
	pelayanan dilihat dari indicator bukti	
	langsung yaitu kelengkapan rambu ...	
	43	
4.2.2	Tanggapan responden mengenai, kualitas	
	pelayanan dilihat dari indicator bukti	
	langsung yaitu kebersihan areal parkir .....	44
4.2.3	Tanggapan responden mengenai, kualitas	
	pelayanan dilihat dari indicator bukti	
	langsung yaitu gedung parkir yang	
	memadai .....	
	45	

4.2.4	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator keandalan yaitu petunjuk parkir yang diberikan oleh petugas .....	46
4.2.5	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator keandalan yaitu kenyamanan dalam proses parkir ...	47
4.2.6	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator keandalan yaitu jumlah petugas parkir.....	49
4.2.7	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator keandalan yaitu kemudahan akses ke tempat parkir .....	50
4.2.8	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator daya tanggap yaitu kesediaan petugas melayani pelanggan.....	51
4.2.9	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator daya tanggap yaitu bantuan petugas untuk mencarikan tempat parkir .....	52

4.2.10 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator daya tanggap yaitu Petugas menawarkan bantuan bila melihat pelanggan kesulitan .....	53
4.2.11 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator empati yaitu keramahan petugas tiket .....	54
4.2.12 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator empati yaitu keramahan petugas parkir .....	55
4.2.13 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator empati yaitu keramahan petugas keamanan .....	56
4.2.14 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator jaminan yaitu ketepatan perhitungan lamanya parkir.	57
4.2.15 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator jaminan yaitu kerapihan seragam dan penampilan para karyawan .....	58
4.2.16 Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator jaminan yaitu tingkat keamanan .....	59

4.2.17	Tanggapan responden mengenai, kualitas pelayanan dilihat dari indicator jaminan yaitu para petugas yang professional .....	60
4.3	Analisa Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen .....	62
4.3.1	Tanggapan responden mengenai, kepuasan konsumen yaitu karyawan Sunparking membantu kami mencari tempat parkir .....	62
4.3.2	Tanggapan responden mengenai, kepuasan konsumen yaitu Karyawan Sunparking teliti dalam mencetak plat nomor kendaraan di karcis parkir .....	63
4.3.3	Tanggapan responden mengenai, kepuasan konsumen yaitu Saya merasa aman memarkirkan kendaraan saya di tempat parkir Sunparkir yang ada di UMB .....	65
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
4.4.1	Uji Validitas .....	67
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	68
4.4.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	69

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Mutu Jasa .....	13
Gambar 2.2	Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa .....	16
Gambar 2.3	Model kepuasan/ketidakpuasan pelanggan .....	26



## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian Kualitas Jasa .....	31
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan...	32
Tabel 4.1	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal ....	41
Tabel 4.4	Karaketristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan ....	42
Tabel 4.5	Rekapitulasi Karakteristik Responden .....	42
Tabel 4.2.1	Tanggapan Responden dilihat dari Kelengkapan Rambu ...	44
Tabel 4.2.2	Tanggapan Responden dilihat dari Kebersihan Areal Parkir..	45
Tabel 4.2.3	Tanggapan Responden dilihat dari Gedung Parkir yang Memadai .....	46
Tabel 4.2.4	Tanggapan Responden dilihat dari Petunjuk Parkir yang diberikan oleh petugas .....	47
Tabel 4.2.5	Tanggapan Responden dilihat dari Kenyamanan dalam proses parkir .....	48
Tabel 4.2.6	Tanggapan Responden dilihat dari Jumlah petugas parkir ..	49
Tabel 4.2.7	Tanggapan Responden dilihat dari Kemudahan akses ke tempat parkir .....	50
Tabel 4.2.8	Tanggapan Responden dilihat dari Kesediaan petugas melayani pelanggan .....	51

Tabel 4.2.9	Tanggapan Responden dilihat dari Bantuan petugas untuk mencarikan tempat parkir .....	52
Tabel 4.2.10	Tanggapan Responden dilihat dari Petugas menawarkan bantuan bila melihat pelanggan kesulitan .....	53
Tabel 4.2.11	Tanggapan Responden dilihat dari Keramahan petugas Tiket .....	54
Tabel 4.2.12	Tanggapan Responden dilihat dari Keramahan petugas Parkir .....	55
Tabel 4.2.13	Tanggapan Responden dilihat dari Keramahan petugas Keamanan .....	56
Tabel 4.2.14	Tanggapan Responden dilihat dari Ketepatan perhitungan lamanya parkir .....	57
Tabel 4.2.15	Tanggapan Responden dilihat dari Kerapihan seragam dan penampilan para karyawan .....	58
Tabel 4.2.16	Tanggapan Responden dilihat dari Tingkat keamanan ....	59
Tabel 4.2.17	Tanggapan Responden dilihat dari Para petugas yang Professional .....	60
Tabel 4.2.18	Rekapitulasi tentang Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 4.3.1	Tanggapan Responden dilihat dari Karyawan Sunparking membantu kami mencarikan tempat parkir .....	62
Tabel 4.3.2	Tanggapan Responden dilihat dari Karyawan Sunparking teliti dalam mencetak plat nomor kendaraan di karcis parkir .....	64

Tabel 4.3.3	Tanggapan Responden dilihat dari Saya merasa aman memarkirkan kendaraan saya di tempat parkir Sunparkir yang ada di UMB .....	65
Tabel 4.3.4	Rekapitulasi tentang Kepuasan Konsumen .....	66
Table 4.4.2	Reliability Statistics .....	68
Tabel 4.4.3	Variables Entered/Removed .....	69
Tabel 4.4.4	Model Summary.....	70
Tabel 4.4.5	Coefficients .....	71

