

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang menyebabkan tingginya keluhan parkir di kecamatan Kebon Jeruk dan mengetahui upaya mengukur kebijakan parkir yang ada di Kecamatan Kebon Jeruk menggunakan metode *Six Sigma*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memiliki rumah dan tinggal di sepanjang Jalan H. Daud sebanyak 40 warga. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner dan wawancara koresponden. Metode analisis data menggunakan *Six Sigma*. Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan keluhan parkir liar di kecamatan Kebon Jeruk sudah cukup baik dan perlu di tingkatkan kembali agar memenuhi kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, *Servqual*, Parkir, Kualitas, *Six Sigma*, Kepuasan, Masyarakat



ABSTRACT

The Purpose of this research is to analyze factors that cause high parking complaints in Kebon Jeruk sub-district and find out the efforts to measure existing policies in Kebon Jeruk District using the Six Sigma method. The population in this study is all people who have houses and live along at Jalan H. Daud as many as 40 residents. Sampling method using purposive sampling. Methods of data collection using survey methods, with research instruments are questionnaires and correspondent interviews. Data analysis method using Six Sigma. This study proves that the service of ilegal parking complaints in the Kebon Jeruk sub-district is quite good and needs to be improved again in order to meet public satisfaction.

Keyword: Service, Servqual, Parking, Quality, Six Sigma, Statisfaction, Public

