

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARKIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PASAR TENGAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

**Olivia Putri Taryssa**

Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan dalam memberikan layanan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga nantinya masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh analisa terkait pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung dan sampelnya sebanyak 96 dengan menggunakan rumus lemeshow. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. berdasarkan uji t nilai Sig yang diperoleh  $0.00 < 0.10$ . Pengaruh variabel kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil determinasi koefisien ( $r^2$ ) variabel kualitas pelayanan parkir berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,1%.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan, Parkir, Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PARKING SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION IN BANDAR LAMPUNG CITY CENTRAL MARKET***

**By**

**Olivia Putri Taryssa**

*Service quality is related to efforts to fulfill the needs and desires of the community as well as accuracy in providing the services desired by the community so that later the community will feel satisfied with the service. This research aims to obtain an analysis regarding the influence of parking service quality on the level of community satisfaction. This research method uses quantitative research methods. The population in this research is people who use parking services at Pasar Tengah, Bandar Lampung City and the sample is 96 using the Lemeshow formula. The sampling technique uses Purposive Sampling. The data analysis technique uses simple regression analysis with SPSS 26. The research results show that the quality of parking services has a significant effect on community satisfaction. based on the t test, the Sig value obtained was  $0.00 < 0.10$ . The influence of parking service quality variables on community satisfaction based on the results of the coefficient determination ( $r^2$ ) the parking service quality variable influences community satisfaction by 52.1%.*

**Keywords:** *Public Service, Service Quality, Parking, Community Satisfaction*