

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

**Skripsi**

**Oleh  
OLIVIA PUTRI TARYSSA  
NPM. 1946041008**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## 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*

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

**OLEH**

**OLIVIA PUTRI TARYSSA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
PARKIR TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI PASAR TENGAH KOTA  
BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Olivia Putri Taryssa**


Nomor Pokok Mahasiswa : 1946041008

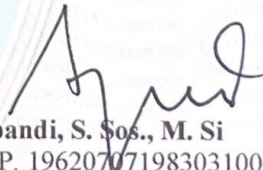
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

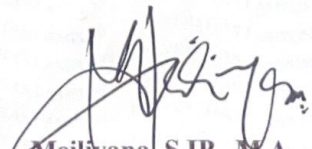
**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

  
**Nana Mulyana, S.IP., M. Si**  
NIP. 197106152005011003

  
**Apandi, S. Sos., M. Si**  
NIP. 196207071983031005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

  
**Meiliyana, S.IP., M.A**  
NIP. 197405202001122002

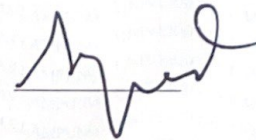
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

Ketua Penguji : Nana Mulyana, S. IP., M. Si

Sekretaris : Apandi, S. Sos., M. Si

Penguji Utama : Dewie Brima Atika, S. IP., M. Si



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M. Si**  
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **05 Oktober 2023**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 05 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan



Olivia Putri Taryssa  
NPM. 1946041008

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Olivia Putri Taryssa, lahir di Pakuan Agung, 30 September 2001. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Kassori dan Ibu Erly Satenorita serta memiliki dua adik laki-laki yang bernama Muhamad Arya Irlanda dan Emerald Gilang Dinama serta memiliki satu adik perempuan yang bernama Mutiara Yang Tuan. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Bhayangkari Kotabumi, Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun (2007). Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar Islam Ibnu Rusyd Kotabumi, Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun (2013). Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 07 Kotabumi, Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) 03 Kotabumi, Lampung Utara yang diselesaikan pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur PARALEL. Penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Pada periode Februari-Maret 2022 penulis melaksanakan KKN di Kelurahan Cahaya Negeri, Kecamatan Abung Barat, Lampung Utara selama 40 hari. Setelah itu pada bulan Maret -Agustus 2022 penulis mengikuti Program Magang Merdeka di Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung selama 6 bulan.



## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan Alhamdulillah atas Rahmat Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagai rasa syukur dan terima kasih yang tulus.

kupersembahkan skripsi ini kepada:

### **Buya dan Ibu Tersayang Bapak Kassori dan Ibu Erly Satenorita**

Terimakasih atas doa yang buya dan ibu panjatkan disetiap sujud, dukungan, perjuangan, pengorbanan, cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dari buya dan ibu untuk saya. Segala pencapaian ini kupersembahkan untuk kalian sebagai langkah awal untuk membanggakan dan membahagiakan kalian.

### **Adik-adikku Tersayang**

**Muhamad Arya Irlanda, Emerald Gilang Dinama dan Mutiara Yang Tuan.**

Terima kasih untuk dukungan dan doa hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Mari kita berjuang bersama-sama untuk membuat buya dan ibu bangga dan bahagia.

### **Keluarga Besar dan Sahabat**

Terima kasih untuk segala dukungan dan doa selama saya menyelesaikan skripsi ini dan menemani saya saat menyelesaikan skripsi. Semoga doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

### **Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Terima kasih untuk membimbing dengan penuh ketulusan dan memberikan bekal ilmu serta pesan moral yang bermanfaat. Pengalaman berharga ini tidak akan saya lupakan.

**Serta**

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## MOTTO

اللَّهُ الصَّمَدُ

Allāhuṣ-ṣamad(u).

**“Allah tempat meminta segala sesuatu.”  
(Qs. Al-Ikhlās: 4)**

**“Jika kamu tidak mencobanya maka kamu  
tidak akan tahu”**

## SANWACANA



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PARKIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PASAR TENGAH KOTA BANDAR LAMPUNG". Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisan. Namun berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Buya dan Ibu, terima kasih banyak atas doa yang selalu dipanjatkan, kasih sayang, dukungan dan pengorbanan untuk saya agar bisa mengampu pendidikan dari taman kanak-kanak hingga perkuliahan. Alhamdulillah saya bisa menyelesaikan perkuliahan. Saya sangat bersyukur dan bangga terlahir menjadi anak dari orang tua yang luar biasa. Semoga gelar sarjana ini Insha Allah diberkahi oleh Allah SWT, aamin.
2. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si, selaku dosen Pembimbing Utama. Terima kasih pak untuk segala ilmu, bimbingan, saran dan masukan yang bapak berikan kepada saya untuk memperbaiki skripsi saya. Segala masukan yang bapak berikan menjadi tambahan wawasan dan pelajaran untuk saya. Semoga Allah SWT, selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan kepada bapak, aamiin.

3. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua Terima kasih bapak untuk segala bimbingan, saran, masukan dan semangat yang bapak berikan kepada saya untuk memperbaiki skripsi saya. Segala masukan yang bapak berikan menjadi tambahan wawasan dan pelajaran untuk saya. Semoga oleh Allah SWT Selalu memberikan kebahagiaan dan kesehatan kepada bapak, aamiin.
4. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku dosen penguji, terima kasih ibu untuk kesediaannya mengoreksi skripsi saya dari seminar proposal hingga skripsi ini selesai, memberikan masukan yang sangat berguna. Semoga ibu diberikan kebahagiaan dan kesehatan selalu oleh Allah SWT, aamiin.
5. Ibu Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih ibu sudah membimbing saya selama menjadi mahasiswa di jurusan Administrasi Negara.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih untuk seluruh dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa. Semoga ilmu yang diberikan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup ke depannya bagi saya dan mahasiswa lainnya.
9. Seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, terima kasih untuk selalu membantu mengurus berbagai administrasi dari mulai saya menjadi mahasiswa baru hingga lulus.
10. Seluruh staff dan jajaran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung terutama di bidang perparkiran terima kasih sudah menerima dengan baik dan mengajarkan banyak ilmu saat magang selama 6 bulan serta membantu saya dalam memperoleh data untuk penyusunan skripsi hingga selesai, semoga bapak/ibu diberikan kebahagiaan dan kesehatan selalu.
11. Sidi, Cucung, Alm Sidah, dan Alm Yayik, saya ucapkan terima kasih telah memberikan kasih sayang, perhatian, mendoakan, mendukung, dan kasih telah menjadi tempat untuk saya mengeluh.

12. Adik-adikku tersayang Ilan, Gilang dan Tiara, terima kasih sudah menjadi adik yang selalu mendukung dan menyemangati saya. Mari kita bersama-sama membanggakan dan membahagiakan buya dan ibu.
13. Seluruh keluarga besar, saya ucapkan terima kasih telah memberikan kasih sayang, mendoakan dan mendukung saya. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan selalu. aamiin.
14. Teman-teman ku tersayang, Zahra, Dinda, Amalia, Kezia, Agustina dan Anada. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dan selalu menemani penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
15. Teman-teman seperjuangan , Septiya, Mutiara, Aidila, Egi, Puji, Anin, Nanda, Faradipa, Jono, Soltan, Adit I, Jimmy, Hendra, Ropiq, Risandi dan Ivan. Terimakasih atas semangat dan dukungannya selama masa perkuliahan ini.
16. Teman KKN Cahaya Negeri (Pumah, Berti, Denti, Mba Aqila, Doni, Per dan Jay), terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini.
17. Teman-teman SMA penulis, Maya, Sindy, Andini, Madinah, Fikri, Zaitigo, Alpat, dan Irawan. Terimakasih sudah menjadi teman yang baik dan mendukung penulis sedari SMA.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Akan tetapi saya berharap kiranya karya yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 05 Oktober 2023

Olivia Putri Taryssa

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	8
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	8
2.2.2 Definisi Pelayanan Publik .....	9
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik .....	10
2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat .....	16
2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat.....	16
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Masyarakat .....	17
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .....	20
2.5 Tinjauan Tentang Parkir .....	23
2.6 Kerangka Pikir.....	25
2.7 Hipotesis .....	25
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Lokasi Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Variabel Penelitian .....	29
3.4.1 Variabel Dependen .....	29
3.4.2 Variabel Independen .....	29
3.5 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian .....	29
3.6 Skala Pengukuran .....	34
3.7 Sumber Data .....	34



3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.9 Metode Pengujian Data .....	35
3.9.1 Uji Validitas .....	35
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.10 Teknik Analisis Data .....	38
3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.10.2 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	41
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung .....	45
4.1.3 Tujuan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung .....	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung .....	47
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.....	48
4.1.6 Tugas Bidang Perparkiran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.....	50
4.1.7 Gambaran Umum Lokasi Parkir Di Pasar Tengah .....	52
4.2 Karakteristik Responden .....	53
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan	55
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Pelayanan Parkir.....	56
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Parkir(X).....	57
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	65
4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	69
4.4.1 Uji Signifikansi Parsial (T) .....	70
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
4.6 Pembahasan .....	71
4.6.1 Kualitas Pelayanan Parkir .....	71
4.6.2 Kepuasan Masyarakat .....	76
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	79
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu .....	7
2. Definisi Opresional .....	30
3. Pertanyaan Opresioanal.....	31
4. Skor Pengukuran Skala Likert .....	34
5. Dasar Interpretasi Skor Rata-rata dalam Variabel Penelitian .....	34
6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan Parkir.....	36
7. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat.....	37
8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan Parkir .....	38
9. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat .....	38
10. Uji Normalitas .....	39
11. Uji Linieritas .....	40
12. Uji Heteroskedastisitas.....	41
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
15. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
17. Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan .....	56
18. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Pelayanan Parkir.....	56
19. Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Parkir (X).....	59
20. Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Masyarakat (Y).....	66
21. Hasil uji regresi linier sederhana antara variabel X dan Y.....	69
22. Hasil Uji T Variabel X terhadap Variabel Y .....	70
23. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	25
2. Bagan Struktur Organisasi .....	49

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 mengatakan bahwa “pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik adalah suatu bentuk proses pemenuhan dari berbagai bentuk keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat oleh unsur pemerintah. Pelayanan publik diartikan juga sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Maulidiah, 2014).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Maka dari itu, kualitas berkaitan dengan pelayanan terbaik, yaitu tentang bagaimana pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi dan memuaskan masyarakat sedangkan kualitas pelayanan yang rendah merupakan suatu indikasi awal terjadinya kegagalan dalam proses pelayanan (Febrianti et al., 2013). Apabila pelayanan yang diberikan dan kemampuan penyedia layanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan parkir yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik diberikan guna memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya terdapat pada pelayanan jasa berupa pelayanan parkir yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai tempat pemberhentian kendaraan yang bersifat sementara untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu tertentu. Merujuk pada Perwali Kota Bandar Lampung No. 10 Tahun 2017 parkir merupakan keadaan kendaraan yang berhenti atau tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggal oleh pengemudinya.

Terlihat bahwa kendaraan bermotor saat ini hampir dimiliki setiap individu sehingga harus disediakan tempat parkir yang memadai pada setiap pusat perbelanjaan di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan data kendaraan perpulau yang diterbitkan di laman [korlantas.polri.go.id](http://korlantas.polri.go.id) pada hari Rabu 10 Agustus 2022 total kepemilikan kendaraan di Indonesia sebanyak 149.707.859 unit, sedangkan di Provinsi Lampung jumlah kendaraan paling tinggi yaitu terdapat di Kota Bandar Lampung sebanyak 944.059 kendaraan yang merupakan 23,92% dari seluruh kendaraan di Lampung (polda lampung, 2022). Maka dari itu bertambahnya jumlah kendaraan yang ada akan membutuhkan pula fasilitas parkir yang memadai.

Fasilitas parkir merupakan salah satu bentuk penunjang terlaksananya pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung berada di lahan pertokoan dengan volume lalu lintas tidak terlalu tinggi, namun berdasarkan observasi terdapat permasalahan dalam fasilitas parkir di Kota Bandar Lampung dimana lahan parkir kurang memadai dengan banyaknya jumlah pengunjung yang datang ke Pasar Tengah Kota Bandar Lampung, serta terdapat lahan parkir yang dipergunakan pedagang kaki lima untuk berjualan, hal tersebut membuat masyarakat sering kesulitan untuk mendapatkan lahan parkir. Oleh karena itu, dibutuhkan peran pemerintah dalam merespon permasalahan tersebut dengan menyediakan pelayanan parkir yang dibutuhkan oleh masyarakat dan harus dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, apakah parkir yang disediakan telah memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebaliknya.

Pelayanan parkir yang ada di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan diatur berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum. Selain itu, diatur berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 83 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum dalam peraturan ini dijelaskan bahwa tempat parkir di tepi jalan umum merupakan tempat-tempat parkir di tepi jalan umum sepanjang daerah pengawasan jalan dan tempat-tempat tertentu yang ditetapkan walikota.

Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung telah menyiapkan juru parkir yang bertugas sebagai pengawasan dan pengaturan fasilitas parkir. Hal ini berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 53 Pasal 20 Ayat 2C Tahun 2021 yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas seksi pengawasan dan pengaturan fasilitas parkir harus menyiapkan petugas juru parkir dan melakukan pembinaan secara berkala. Selain itu juga juru parkir telah mendapatkan Surat Perintah Tugas (SPT) untuk melaksanakan fungsi tersebut. Pada Surat Perintah Tugas (SPT) tersebut telah ditentukan area-area juru parkir di Pasar Tengah dalam melaksanakan tugasnya.

Penyelenggara parkir di Pasar Tengah yaitu Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung yang memiliki tanggung jawab tentang penyelenggaraan parkir yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 10 Pasal 38 Tahun 2017 menjelaskan penyelenggara parkir bertanggung jawab atas:

1. Kendaraan parkir di SRP yang disediakan
2. Memenuhi kewajiban atas pajak parkir
3. Menyediakan informasi, biaya parkir, rambu parkir dan sarana parkir
4. Menyediakan pakaian seragam bagi petugas parkir
5. Menjaga keamanan dan ketertiban di fasilitas parkir dan
6. Menjaga kebersihan, keindahan dan kenyamanan lingkungan fasilitas parkir.



Realita perparkiran yang terjadi di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung berdasarkan observasi pada tanggal 30 November 2022 masih terdapat beberapa juru parkir yang tidak menggunakan seragam lengkap yang telah diberikan dan terlihat keadaan kendaraan yang diparkirkan belum tertata dengan rapi. Hal ini mengakibatkan rendahnya ketertiban dalam berparkir karena apabila penataan parkir tidak memperhatikan ketertiban hal ini akan mengganggu pengguna jalan lainnya sehingga membuat kebersihan dan kenyamanan di lingkungan fasilitas parkir terganggu. Selain itu, penyediaan sarana parkir masih belum rata dimana masih terdapat beberapa loket parkir yang belum memiliki plang parkir dan informasi biaya parkir yang disediakan belum jelas.

Permasalahan lainnya dalam pelayanan parkir berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung masih terdapat masalah yaitu beberapa juru parkir yang masih belum melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan adanya pembayaran parkir yang dilakukan sebanyak 2 kali. Pembayaran pada loket parkir yang mana petugas memberikan karcis parkir pada saat masuk dan pembayaran pada juru parkir. Seharusnya pembayaran parkir hanya dilakukan pada saat mendapatkan karcis parkir yang telah distempel oleh Pemerintah Kota. Hal ini merujuk pada Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 83 Pasal 7 Ayat 2 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa pemungutan retribusi pelayanan parkir di tepi jalan umum dilakukan dengan menggunakan karcis dan kartu langganan yang telah memiliki tanda cap atau diporporasi oleh Pemerintah Kota. Kemudian sistem parkir yang masih dilakukan secara manual dimana tiket parkir tidak mencantumkan nomor kendaraan dan pada saat akan keluar karcis parkir tidak di periksa kembali maka mengakibatkan ketidaknyamanan dalam berparkir.

Sebagaimana hasil prariset pada tanggal 30 november 2022 yang dilakukan kepada masyarakat yang sedang menggunakan jasa parkir di Pasar Tengah. Salah satu masyarakat yang bernama Ibu Zubaidah menyatakan bahwa petugas parkir yang kurang ramah dan masalah terkait dengan pembayaran parkir yang tidak jelas. Selain itu, terdapat juga pengguna parkir lainnya yakni Ibu Maya menyatakan bahwa parkir di Pasar Tengah terbilang sulit untuk mendapatkan tempat parkir bagi pengunjung yang mengendarai mobil. Hal tersebut dikarenakan lahan parkir digunakan oleh pedagang kaki lima, kebersihan lahan parkir dikatakan kurang karena masih ada sampah-sampah di area parkir tersebut. Aturan tentang pembayaran yang tidak jelas, dilakukan seharusnya pengunjung membayar hanya sekali akan tetapi, pengunjung membayar dua kali setiap menggunakan jasa parkir di pasar tengah. Selain itu, keamanan yang dirasakan pengunjung terhadap pelayanan parkir dikatakan aman petugas bertanggungjawab dalam menjaga kendaraan yang telah terparkir.

Berdasarkan pemaparan tersebut, diketahui bahwa masih ada beberapa permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap jasa layanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung. Sebagaimana yang dijelaskan Rohaeni & Marwa (2018) kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan masyarakat karena pada dasarnya, kepuasan masyarakat adalah suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan pemaparan di atas peneliti bermaksud untuk meneliti lebih dalam terkait **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disebutkan, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh analisa terkait pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Praktis**

Hasil dari Penelitian ini kiranya dapat membantu dan memberikan informasi tambahan kepada pihak-pihak yang berkaitan terutama Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat terutama di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung.

### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan, pengetahuan penulis dalam merealisasikan ilmu yang didapat selama proses perkuliahan, serta memberikan sumbangan pemikiran kepada penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat terutama di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna sebagai sumber referensi dalam memperkaya kajian yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan tema “Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung”.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Abdiana Ilosa (2016)	Kualitas Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta	Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan parkir di tepi jalan umum Kota Yogyakarta kurang baik dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat secara ideal. Hal ini karena letak ruang parkir yang tidak pada tempatnya yang mengganggu kapasitas jalan raya dan mengganggu kapasitas pejalan kaki. Kemudian tarif yang dipungut oleh petugas parkir yang tidak sesuai dengan tarif resmi. Kemudian SDM dinas perhubungan yang kurang dan banyak pelanggaran parkir oleh juru parkir. Perbedaan penelitian ini, yaitu pada jenis penelitian dan perbedaan pada variabel penelitian dimana penelitian terdahulu hanya menggunakan satu variabel yaitu, kualitas pelayanan parkir.
Firmansyah & Rosy, (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 62% kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Penelitian ini memiliki perbedaan dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu random sampling. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan rumus slovin.

Simangunsong & Sitanggang, (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Parkir Pada Pt. Centre Park Di Suzuya Plaza Tanjung Morawa	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa parkir, perhitungan untuk persepsi harga thitung $1,380 < 1,984$ dari tabel yang artinya tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi harga dan kepuasan pengguna jasa parkir. Hasil dari simultan menunjukkan bahwa thitung $7,141 > 3,09$ dari tabel maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima yang artinya secara simultan kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pengguna jasa parkir itu berpengaruh. Penelitian ini memiliki perbedaan yang terletak pada teknik analisa data dilakukan dengan regresi linear berganda sedangkan pada penelitian yang dilakukan menggunakan regresi linear sederhana.
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Sumber: diolah oleh peneliti 2023*

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa penelitian ini dengan penelitian terdahulu memiliki persamaan dimana masing masing penelitian melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi, penelitian ini akan memberikan pembaharuan dimana pembaharuan yang dilakukan dengan meninjau sejauh mana kualitas pelayanan parkir dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Pasar Tengah.

## 2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

### 2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat oleh karena itu pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan masyarakat. Pelayanan adalah sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh suatu instansi/organisasi sebagai upaya dalam memenuhi dari berbagai bentuk kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat/konsumen. Sedangkan menurut para ahli mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

1. Hasibuan dalam Sawir (2020) mendefinisikan bahwa pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa oleh satu pihak ke pihak lain, dimana pelayan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah dan dengan etika yang baik.
2. Suandi (2019) pelayanan disediakan oleh seseorang atau sekelompok orang yang bertemu melalui hubungan interaktif antara satu pihak dengan pihak lain dengan menggunakan peralatan berupa organisasi atau perusahaan untuk kepuasan masyarakat/pelanggan.
3. Hardiyansyah (2018) pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan guna membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang ataupun jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan dilakukan seseorang untuk membantu orang lain atau memenuhi kebutuhan orang lain yang dalam hal ini tidak bersifat berwujud.

### 2.2.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu hal yang penting dikarenakan menyangkut aspek kebutuhan dalam kehidupan manusia. pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, pemenuhan hak, kewajiban dan lainnya. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2019) pelayanan publik adalah pemberian layanan publik atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan



aturan pokok yang dimiliki dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan pelayanan. Pelayanan publik tidak terlepas dari pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Moenir dalam Sawir (2020) yaitu kegiatan yang dilaksanakan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang berfokus kepada pencapaian kepuasan dan harapan yang diinginkan publik. Tujuan pelayanan publik yaitu memberikan dan menyalurkan barang dan jasa yang terbaik untuk masyarakat (Duaji, 2013).

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dijelaskan maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan kepada orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### 2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilaksanakan guna memberikan kepuasan dan kesejahteraan bagi masyarakat yang menggunakan layanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik penyedia atau penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan dan dapat memenuhi asas-asas pelayanan publik sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Taufiqurokhman & Satispi, (2018) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berasaskan yaitu:

1. Transparansi atau terbuka, pelayanan publik harus memiliki asas transparansi agar mudah diakses dan mudah dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.
2. Akuntabilitas merupakan asas dalam pelayanan publik dimana suatu pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional merupakan asas dimana dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan para petugas pelayanan

dan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif merupakan asas pelayanan publik yang mendorong peran masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak merupakan salah satu asas penting dalam pelayanan publik, suatu pelayanan publik harus adil atau tidak diskriminatif tanpa membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, asas pelayanan publik harus mampu memberi dan menerima pelayanan publik dengan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas pelayanan publik diatas merupakan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang memuaskan adalah pelayanan yang dapat mencakup semua elemen dalam asas-asas pelayanan publik.

## **2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan**

### **2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berkualitas agar dapat memenuhi harapan dari pengguna pelayanan atau masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pelayanan publik tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan yang terbaik yaitu tentang sikap atau cara petugas pelayanan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Rohaeni & Marwa, (2018) Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan masyarakat karena pada dasarnya kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang

diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu instansi maka akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan dalam memberikan layanan yang diinginkan oleh masyarakat (Algifari, 2016). Menurut Dwiyanto dalam Along (2020) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik pelayanan secara teknis maupun pelayanan secara administratif. Kaltara et al., (2023) menyatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, dimana pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan.

Beragamnya pengertian tentang kualitas disebabkan banyaknya cara melihat atau melakukan pendekatan dalam memahami kualitas. Menurut Garvin dalam Hardiyansyah (2018) terdapat 5 perspektif tentang kualitas yang dapat menggambarkan mengapa kualitas dapat diartikan beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang lain, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yang mana kualitas dapat diketahui, dirasakan namun sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan.
2. *Product-based approach*, kualitas adalah spesifikasi yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan pada kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *Liser-based approach*, kualitas tergantung orang yang memandangnya sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan pelayanan yang paling berkualitas. Setiap pelanggan yang berbeda maka memiliki kebutuhan dan

keinginan yang berbeda pula sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

4. *Manufacturing-based approach*, perspektif ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal yang didorong oleh peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas yaitu standar-standar yang dimiliki oleh instansi itu sendiri.
5. *Value-based approach*, melihat kualitas berdasarkan nilai dan harga dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif yang mana produk yang berkualitas tinggi belum tentu produk paling bernilai. Tetapi yang paling berharga yaitu barang, jasa maupun pelayanan yang didapat.

Menurut Papatungan et al., (2021) mengatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas, kualitas pelayanan merupakan standar atau ukuran seberapa bagusnya pelayanan yang diberikan apakah dapat sesuai dengan harapan yang dimiliki dan dapat memuaskan masyarakat. Kualitas akan menjadi hal yang penting dalam mengukur sebaik apa program itu berlangsung atau sudah terjadi. Oleh karena itu jika ingin mendapat hasil yang baik. maka kualitas pelayanan harus terus diperbarui dan ditingkatkan.

### 2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan indikator atau dimensi yang ada. Indikator dan dimensi dipergunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan. Selain itu untuk mengetahui kepuasan masyarakat dapat melakukan survey kepada masyarakat yang didasari pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018). Indikator dan dimensi tersebut dapat membantu dalam membuat penilaian ringkas, komprehensif dan berimbang terhadap kondisi-kondisi atau aspek-aspek penting dari suatu

masyarakat. Terdapat berbagai pendapat menurut para ahli tentang dimensi dan indikator kualitas pelayanan yaitu:

Menurut Levine et al dalam Hardiyansyah (2018) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

1. *Responsiveness*, mengukur kemampuan pemberi layanan untuk menanggapi harapan, keinginan, dan keinginan pelanggannya serta kebutuhan pelanggannya.
2. *Responsibility*, ukuran sejauh mana proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability*, suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan versus yang ada di masyarakat versus yang dimiliki oleh pemangku kepentingan, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.

Menurut Salim dan Woodward dalam Hardiyansyah (2018) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari

1. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
2. *Efeciency* atau efesiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan.
3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
4. *Equaity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Menurut Parasuraman et al., dalam Mulyawan (2016) untuk mengukur kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, kondisi lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), teknologi (peralatan dan kelengkapan yang digunakan), dan penampilan fisik pegawai. Secara singkat meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Harus memenuhi harapan masyarakat berarti kinerja yang cepat, pelayanan bebas kesalahan, sikap simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi. Secara singkat meliputi kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya

#### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat. Membuat masyarakat menunggu tanpa alasan dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Singkatnya meliputi kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan cepat.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan, adalah pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan petugas untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dari masyarakat. Terdiri dari komponen-komponen berikut: Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi dan Kesopanan. Singkatnya, dapat dipahami sebagai pengetahuan, keramahan orang dan kemampuan orang agar dipercaya dan diyakini. Secara singkat meliputi pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

## 5. Empati (*Empathy*)

Empati, yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus, bersifat individual atau personal kepada masyarakat, dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Secara meliputi usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual.

Pada penelitian ini dimensi dan indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., dalam Mulyawan, (2016) yaitu Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

## 2.4 Tinjauan Tentang Kepuasan Masyarakat

### 2.4.1 Definisi Kepuasan Masyarakat

Masyarakat adalah pelanggan paling utama dalam memperoleh pelayanan karena masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi segala kebutuhannya. Penyedia layanan harus memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat pada saat proses penyelenggaraan pelayanan karena akan berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan respon positif dari pelanggan dimana hal tersebut ditunjukkan dengan perasaan senang, terpenuhi harapan atas suatu kinerja pelayanan, Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas.

Menurut Kotler & Keller dalam Adhari (2021) kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang (pelanggan) dalam membandingkan kinerja atau jasa dengan harapan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan pelanggan, maka mereka akan kecewa. Begitu pula sebaliknya, jika harapan pelanggan terpenuhi maka mereka akan puas. Menurut Tse dan Wilton dalam Yola & Budianto (2016) kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual setelah menggunakan layanan tersebut. Sedangkan menurut Barus (2015) Tingkat kepuasan masyarakat adalah perbedaan antara kinerja yang diperoleh dengan kinerja yang didapat dan diharapkan. Maka apabila dikaitkan dengan masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

1. Jika kinerjanya dibawah harapan, konsumen akan merasa kecewa,
2. Jika kinerjanya sesuai diharapkan, konsumen akan merasa puas,
3. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas

Berdasarkan penjelasan dan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan masyarakat setelah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.

### 2.3.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Masyarakat

Hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui dimensi dan indikator kepuasan masyarakat karena dimensi yang kredibel adalah dimensi yang dapat memenuhi persyaratan sehingga pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para ahli tentang dimensi dan indikator kepuasan masyarakat.



Menurut Hawkins dan Lonney dalam Putri et al (2017) dimensi kepuasan masyarakat meliputi

1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan adalah tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh masyarakat dengan yang dirasakan oleh masyarakat, meliputi

- a) Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan
- b) Jasa yang didapat sesuai dengan yang diharapkan
- c) Fasilitas yang ada sesuai dengan yang diharapkan

2. Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali adalah kesediaan atau minat masyarakat untuk berkunjung kembali ke tempat tersebut, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang diberikan memadai
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena manfaat yang dirasa setelah menggunakan jasa.

3. Ketersediaan merekomendasikan

Ketersediaan merekomendasikan adalah kesediaan masyarakat untuk merekomendasikan pelayanan yang telah didapat dan dirasakan kepada teman, keluarga, meliputi

- a) Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan pelayanan yang diberikan karena pelayanan yang didapat memuaskan
- b) Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan pelayanan yang diberikan karena fasilitas yang disediakan memadai
- c) Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan pelayanan yang diberikan karena manfaat yang dirasa setelah menggunakan jasa.

Terdapat tiga indikator yang dipakai dalam kepuasan masyarakat menurut Aswat et al, (2018) yaitu

1. Kinerja adalah apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka masyarakat akan merasa puas. Jika melebihi dari yang diharapkan maka masyarakat akan lebih puas dan senang.
2. Harga, jika meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menurunkan harga atau meningkatkan layanannya maka keuntungan akan menurun.
3. Ekspektasi, berasal dari pengalaman penggunaan sebelumnya, rekomendasi dari teman serta informasi atau janji dari pemasar atau pesaing.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Thn. 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit memuat unsur dasar pengukuran yaitu:

1. Persyaratan  
Persyaratan merupakan syarat yang harus dilengkapi dalam pengurusan pada jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan dan menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya atau tarif  
Biaya atau tarif merupakan ongkos yang diberikan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan  
Produk spesifik jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana  
Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksanaan merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana.  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan dan sasaran. Prasarana adalah segala sesuatu yang menjadi pendukung utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin), dan prasarana digunakan untuk benda tidak bergerak (gedung).

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teori menurut Hawkins dan Lonney yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, kesediaan untuk merekomendasikan kembali.

#### 2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat tergantung pada persepsi yang diberikan oleh masyarakat dan harapan yang dimiliki masyarakat. Pemberi layanan perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat tersebut untuk dapat mencapai kepuasan

masyarakat. Banyak faktor yang mengidentifikasi kepuasan masyarakat itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut Handi dalam (Adhari, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu:

1. Kualitas produk yaitu tentang *performance* (kinerja produk), *reliability* (keandalan produk), *conformance* (kesesuaian produk), *durability* (daya tahan produk) dan *function* (fungsi tambahan atau fungsi produk).
2. Kualitas Pelayanan penentu kepuasan masyarakat terdiri dari lima dimensi pelayanan, yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti nyata).
3. Faktor emosional masyarakat tidak hanya merasa puas dengan kualitas produk, tetapi juga kepuasan dan kebanggaan jika mereka mendapatkan harga diri atas merek yang dikenakan.
4. Harga produk dengan kualitas dan harga yang sama relatif rendah, akan membawa lebih banyak kepuasan pada masyarakat.
5. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk, biaya produk yang relatif rendah dan lebih mudah diperoleh produk, konsumen akan puas produk.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane dalam Indrasari (2019) Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa:

1. Kualitas barang, masyarakat akan senang jika dari hasil evaluasi terlihat bahwa barang dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, khususnya untuk penyedia layanan. masyarakat akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, Konsumen yang menggunakan barang dan jasa dari perusahaan terkenal dengan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih

tinggi dapat menjadi kesal dan kehilangan kepercayaan diri sebagai akibat dari bagaimana mereka dipersepsikan oleh orang lain.

4. Harga, masyarakat memiliki harapan yang lebih tinggi, semakin mahal perawatannya maka semakin tinggi harapannya.
5. Biaya, masyarakat yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu ekstra untuk menerima layanan mereka akan merasa puas dengan layanan ini secara keseluruhan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi dalam Atmaja, (2018) yaitu

1. Kualitas produk, Masyarakat akan merasa puas jika hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan atau jasa, Masyarakat akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, Masyarakat akan merasa bangga dan memperoleh keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum padanya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan tidak terjadi karena kualitas produk, tetapi karena sosial atau self-esteem yang membuat masyarakat merasa puas terhadap produk tersebut.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama namun, dengan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada masyarakat.
5. Biaya, Masyarakat yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapat suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan pemaparan para ahli di atas dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan.

## 2.5 Tinjauan Tentang Parkir

Parkir merupakan kebutuhan bagi setiap masyarakat yang memiliki kendaraan. Sesuai Perda Kota Bandar Lampung No. 5 tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum, Parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara waktu. Menurut Warpani dalam Dairi (2019) Parkir adalah tempat memberhentikan dan menempatkan kendaraan pada suatu tempat dalam jangka waktu tertentu. Fasilitas parkir didefinisikan sebagai tempat khusus di mana kendaraan diparkir untuk keselamatan. Kawasan parkir merupakan kawasan atau areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas parkir dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1996). Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa parkir merupakan pemberhentian kendaraan yang bersifat sementara oleh pemiliknya untuk melakukan kegiatan pada suatu kurun waktu tertentu.

Berdasarkan Keputusan Jenderal Perhubungan Darat (1996), Jenis parkir berdasarkan Penempatan dan pengoperasian parkir dapat dikategorikan sebagai berikut:

### 1. Parkir di tepi jalan umum (On – Street Parking)

Parkir di tepi jalan umum adalah parkir yang menggunakan jalan sebagai tempat parkir. Cara parkir ini akan memudahkan pengunjung yang ingin parkir dekat dengan tempat tujuan. Jenis parkir ini biasanya terlihat di area pemukiman padat, perkantoran, dan area komersial. Namun, jenis parkir ini dapat menghambat lalu lintas dan menyebabkan kemacetan. Tempat parkir ini terdiri dari parkir di lingkungan perumahan, parkir di pusat kota

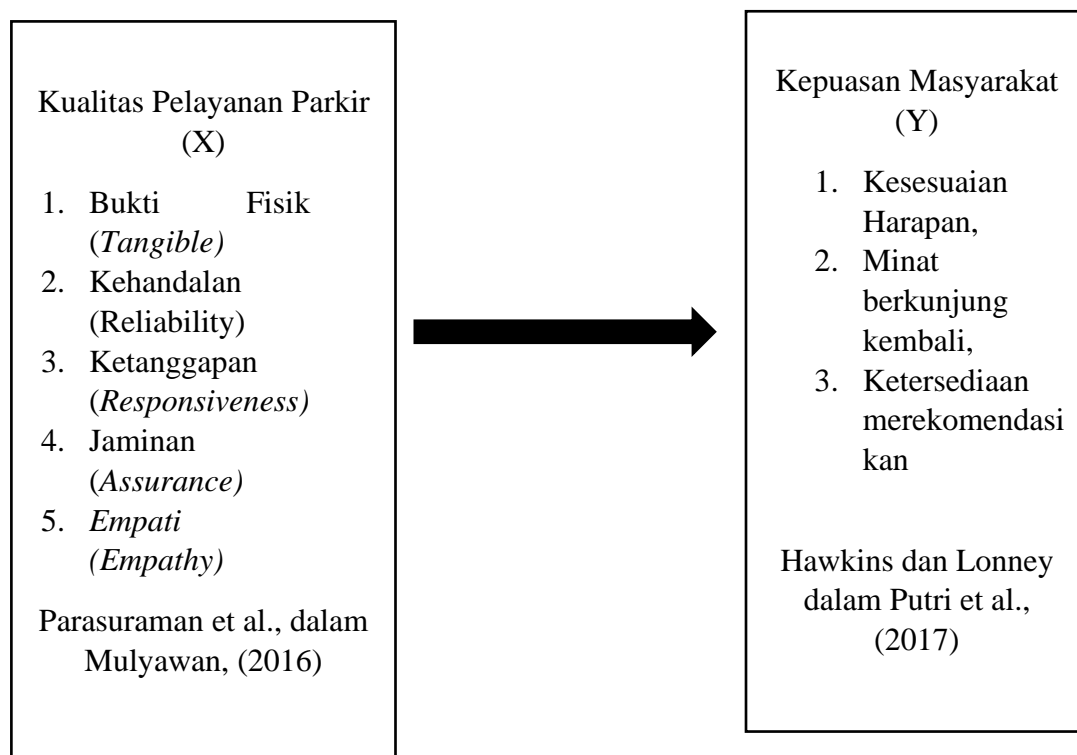
### 2. Parkir di luar jalan (Off – Street Parking)

Istilah "parkir di luar badan jalan" mengacu pada parkir kendaraan di salah satu teras gedung perkantoran, ritel, atau kompleks parkir. Tujuan dari parkir di luar badan jalan adalah untuk mencegah kemacetan yang disebabkan oleh parkir di badan jalan. Menurut waktu berlakunya, atau dikenakan biaya per jam. Ada dua jenis parkir di luar jalan yaitu pelantaran parkir dan Gedung parkir bertingkat

Berdasarkan Keputusan Jenderal Perhubungan Darat (1996), Jenis parkir berdasarkan statusnya dibagi menjadi empat yaitu

1. Parkir Umum, yang dimaksud dengan "parkir umum" adalah perparkiran yang dilakukan pada milik umum, seperti jalan, taman, dan kawasan lainnya, dan dikelola oleh pemerintah daerah. Tempat parkir umum ini memanfaatkan sebagian jalan umum yang dikuasai atau dimiliki oleh pemerintah.
2. Parkir Khusus adalah perparkiran yang menggunakan tanah yang tidak berada di bawah pemerintahan daerah dan pengelolaannya dilakukan oleh pihak luar, baik yang berbentuk badan usaha maupun perorangan. Area parkir yang khusus ini memungkinkan untuk kendaraan bermotor dengan izin pemerintah setempat. Macam-macam jenis parkir khusus antara lain parkir di gedung, peralatan parkir, parkir gratis, dan garasi.
3. Parkir darurat/insiden adalah perparkiran di tempat umum yang menggunakan lahan, jalan, atau lapangan milik pemerintah daerah atau swasta sebagai akibat dari kegiatan darurat.
4. Taman Parkir adalah bangunan yang digunakan untuk parkir kendaraan yang dikelola oleh pemerintah daerah atau pihak ketiga dengan izin pemerintah daerah.

## 2.6 Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

*Sumber: diolah oleh peneliti 2023*

## 2.7 Hipotesis

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat.

$H_1$ = Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat.



### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan dengan filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti jumlah populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data kuantitatif bertujuan untuk dapat menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif dapat digunakan untuk menemukan dan mengembangkan berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi baru. Data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik, maka metode ini dikenal dengan metode kuantitatif (Sugiyono, 2013). Maka dari itu, peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat bagi seorang peneliti untuk mendapatkan informasi berupa data-data yang dapat menjawab persoalan yang diangkat. Lokasi pada penelitian ini yaitu Perparkiran di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung yang meliputi Jalan Padang, Jalan Palembang I, Jalan Sibolga, Jalan Tanjung Pinang, dan Jalan Bengkulu. Pemilihan lokasi dikarenakan kawasan parkir di Pasar Tengah merupakan salah satu kawasan parkir yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung selain Jl. Pemuda, Jl. Pangkal Pinang, Jl. Ikan Bawal, Pasar Bambu Kuning, dan Pasar Mangga Dua. Berdasarkan observasi Pasar Tengah merupakan sentral

perbelanjaan grosir yang ada di Bandar Lampung dan memiliki Kawasan parkir. Selain itu dari beberapa wilayah yang dikelola Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung Perparkiran di Pasar Tengah masih memiliki permasalahan yang kompleks dibandingkan dengan area lainnya.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah suatu wilayah yang luas meliputi: obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti, kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah subyek atau obyek yang dipelajari, tetapi mencakup semua karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat pengguna pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian kecil dari kuantitas dan karakteristik yang dimiliki populasi itu. Ketika populasi besar dan penelitian tidak memungkinkan untuk mempelajari segala sesuatu yang ada dalam suatu populasi. Menurut (Paramita et al., 2021) sampel merupakan subset bagian dari populasi yang terdiri dari beberapa populasi. Subset ini diambil karena dalam banyaknya kasus tidak memungkinkan peneliti meneliti seluruh populasi yang ada.

Untuk menentukan jumlah minimal responden pada penelitian ini menggunakan rumus Lameshow karena jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini tidak diketahui atau tidak terhingga (Nanincova, 2019). Rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2}$$

$n$  = jumlah sampel yang dibutuhkan

$Z^2$  = nilai standar dari distribusi  $\alpha = 5\% = 1,96$

$P$  = prevalensi outcome, karena data belum di dapat maka dipakai 50% (0.5)

$Q = 1-P = 1- 0,5 = 0.5$

$d$  = alfa (0,10)/ besar toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus diatas jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Jumlah sampel pada penelitian ini berdasarkan hasil rumus diatas yaitu sebanyak 96,04 dibulatkan menjadi 96 responden yaitu masyarakat pengguna pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan hal tertentu (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria tertentu pada penelitian ini yaitu masyarakat pengguna pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

#### **3.4.1 Variabel Dependen**

Variabel tersebut sering disebut sebagai variabel stimulus, variabel prediktor, dan variabel antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau akibat yang ditimbulkan oleh variabel bebas (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y).

#### **3.4.2 Variabel Independen**

Variabel Independen disebut sebagai variabel output, kriteria, hasil. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahannya atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Parkir (X).

### **3.5 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian**

Definisi operasionalnya adalah bagaimana variabel penjelas akan dirasionalisasikan atau diketahui nilainya dalam penelitian. Variabel manipulasi yang digunakan harus konsisten dengan konsep yang dijelaskan sebelumnya (Paramita et al., 2021). Definisi konsep adalah konsep yang menjelaskan variabel berdasarkan teori dan definisi konsep yang dikemukakan oleh para ahli. Hal ini dilakukan agar ada kesamaan pandangan tentang variabel antara peneliti dan pembaca (Paramita et al., 2021).

### 1. Kualitas pelayanan parkir

Kualitas pelayanan merupakan standar atau ukuran seberapa bagusnya pelayanan yang diberikan apakah dapat sesuai dengan harapan yang dimiliki dan dapat memuaskan masyarakat. Parkir adalah tempat memberhentikan dan menempatkan kendaraan pada suatu tempat dalam jangka waktu tertentu. Kualitas pelayanan parkir merupakan standar atau ukuran seberapa bagusnya pelayanan parkir yang diberikan apakah dapat sesuai dengan harapan yang dimiliki dan dapat memuaskan masyarakat.

### 2. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan masyarakat setelah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.

Definisi operasional yaitu penjelasan bagaimana suatu variabel akan dioperasionalkan atau diketahui nilainya pada suatu penelitian. Operasional variabel ini juga harus selaras dengan konseptual yang telah dijelaskan (Paramita et al., 2021).

Tabel 2. Definisi Operasional

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas pelayanan parkir (X)	Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas fisik</li> <li>2. Peralatan</li> <li>3. Penampilan Personil</li> </ol>
		Kehandalan/ <i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan tepat waktu</li> <li>2. Pelayanan secara akurat</li> <li>3. Pelayanan dapat dipercaya</li> </ol>
		Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemauan membantu masyarakat</li> <li>2. Memberikan layanan yang baik</li> <li>3. Memberikan pelayanan yang cepat</li> </ol>
		Jaminan/ <i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi</li> <li>2. Kredibilitas</li> <li>3. Keamanan</li> <li>4. Kompetensi</li> <li>5. Sopan santun</li> </ol>

		Empati/ <i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian yang tulus</li> <li>2. Mengetahui kebutuhan pelanggan</li> <li>3. Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan</li> </ol>
2.	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kesesuaian Harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan yang diharapkan.</li> <li>2. Jasa yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan.</li> <li>3. Fasilitas yang diberikan petugas sesuai dengan apa yang diharapkan.</li> </ol>
		Minat berkunjung Kembali	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya keinginan untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan</li> <li>2. Adanya keinginan untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang diberikan memadai</li> <li>3. Adanya keinginan untuk berkunjung kembali karena manfaat yang dirasa setelah menggunakan jasa</li> </ol>
		Ketersediaan merekomendasikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya keinginan merekomendasikan karena pelayanan yang didapat memuaskan</li> <li>2. Adanya keinginan merekomendasikan karena fasilitas yang disediakan memadai</li> <li>3. Adanya keinginan merekomendasikan karena manfaat yang dirasa setelah menggunakan jasa</li> </ol>

Sumber: diolah oleh peneliti 2023

Tabel 3. Pertanyaan Opresioanal

Variabel	Dimensi	Item pertanyaan	Kode
Kualitas Pelayanan Parkir	Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	Menurut saya lahan parkir yang disediakan di pasar tengah kota bandar lampung memadai	K1
		Terdapat papan informasi biaya parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung	K2
		Layanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menggunakan sistem otomatis ( <i>E-parking</i> )	K3

		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menggunakan seragam lengkap	K4
		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menggunakan pakaian yang rapi	K5
Keandalan/ <i>Reliability</i>		Menurut saya petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung selalu ada saat dibutuhkan	K6
		Tarif parkir yang diminta oleh petugas sesuai dengan nominal yang tertera di karcis	K7
		Menurut saya petugas di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung memberikan informasi dengan akurat	K8
		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menurut saya dapat dipercaya	K9
Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menurut saya mampu merespon keluhan dari masyarakat	K10
		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung menurut saya cepat tanggap menangani kesulitan dalam memarkirkan kendaraan	K11
		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan dengan baik	K12
		Menurut saya petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung dengan cepat dalam memberikan pelayanan	K13
Jaminan/ <i>Assurance</i>		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik	K14
		Petugas di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung memberikan penjelasan yang dapat dipercaya	K15
		Saya merasa aman apabila memarkirkan kendaraan di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung	K16
		Petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung mampu menjalankan tugasnya dengan baik	K17
		Sikap petugas parkir yang sopan mampu membuat saya percaya memarkirkan kendaraan di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung	K18
Empati/ <i>Empathy</i>		Menurut saya petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung memberikan perhatian secara tulus	K19
		Pelayanan yang diberikan petugas parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung sangat efektif karena sesuai dengan yang saya butuhkan	K20

		Menurut saya waktu operasional pelayanan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung sesuai dengan kebutuhan saya	K21
Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	Menurut saya pelayanan parkir yang diberikan sesuai dengan harapan saya	KM1
		Jasa pelayanan parkir yang didapat saya rasa sesuai dengan yang saya harapkan	KM2
		Menurut saya fasilitas parkir yang diberikan sesuai dengan harapan saya	KM3
	Minat Berkunjung Kembali	Apabila saya berkunjung kembali ke Pasar Tengah saya akan tetap memarkirkan kendaraan saya di tempat parkir Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena pelayanan parkir yang memuaskan dari petugas parkir	KM4
		Apabila saya berkunjung kembali ke Pasar Tengah saya akan tetap memarkirkan kendaraan saya di tempat parkir Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena fasilitas parkir yang memadai	KM5
		Apabila saya berkunjung kembali ke Pasar Tengah saya akan tetap memarkirkan kendaraan di tempat parkir Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena kendaraan saya menjadi aman setelah menggunakan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung	KM6
	Ketersediaan merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga saya untuk parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena pelayanan parkir yang diberikan memuaskan	KM7
		Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga saya untuk parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena fasilitas parkir yang memadai	KM8
		Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga saya untuk parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung karena kendaraan menjadi aman setelah menggunakan parkir di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung	KM9

*Sumber diolah oleh peneliti 2023.*



### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013), Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial.

Tabel 4. Skor Pengukuran Skala *Likert*

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Setelah data terkumpul, dilakukan proses pengkategorian jawaban yaitu berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) menggunakan skala interval dengan menghitung panjang kelas interval berdasarkan rumus:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{Nilai skor terendah}}{\text{Banyak kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Tabel 5. Dasar Interpretasi Skor Rata-rata dalam Variabel Penelitian

Jawaban	Skala Interval
Sangat Baik / Sangat Puas	4,21 – 5,00
Baik / Puas	3,41 – 4,20
Cukup Baik / Cukup Puas	2,61 – 3,40
Tidak Baik / Tidak Puas	1,81 – 2,60
Sangat Tidak Baik / Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,80

Sumber: *Susetyo dalam Hana, (2018)*

### 3.7 Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan (Paramita et al., 2021). Pada penelitian ini data primer didapat menggunakan alat bantu berupa daftar pertanyaan (kuesioner). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Parkir Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pasar Tengah Kota Bandar Lampung”

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Hasil kuesioner tersebut akan diterjemahkan dalam bentuk angka-angka, tabel-tabel, dan analisis statistik, serta uraian dan kesimpulan hasil penelitian. Jawaban yang disediakan dalam setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala likert.

### 3.9 Metode Pengujian Data

#### 3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang dikirimkan dapat menggali data atau informasi yang dibutuhkan (Paramita et al., 2021).

Rumus

$$r_{xy} = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)(N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$	= Koefisien korelasi
N	= Jumlah responden
X	= Skor pertanyaan
Y	= Skor total

Untuk mempercepat dan mempermudah langkah penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 26*. Keputusan berdasarkan hasil yang nantinya diolah menggunakan rumus korelasi pearson product moment

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji validitas yaitu sebagai berikut:

1. Jika  $r$  hitung sama atau lebih besar dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika  $r$  hitung lebih kecil dari nilai  $r$  tabel maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan Parkir

Variabel	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan Parkir (X)	K1	0,306	0,412	Valid
	K2	0,306	0,562	Valid
	K3	0,306	0,532	Valid
	K4	0,306	0,437	Valid
	K5	0,306	0,382	Valid
	K6	0,306	0,868	Valid
	K7	0,306	0,597	Valid
	K8	0,306	0,664	Valid
	K9	0,306	0,800	Valid
	K10	0,306	0,778	Valid
	K11	0,306	0,716	Valid
	K12	0,306	0,772	Valid
	K13	0,306	0,812	Valid
	K14	0,306	0,822	Valid
	K15	0,306	0,873	Valid
	K16	0,306	0,650	Valid
	K17	0,306	0,837	Valid
	K18	0,306	0,673	Valid
	K19	0,306	0,790	Valid
	K20	0,306	0,819	Valid
	K21	0,306	0,688	Valid

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan tabel 5 hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan parkir (X), dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga semua instrumen dikatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM1	0,306	0,906	Valid
	KM2	0,306	0,826	Valid
	KM3	0,306	0,782	Valid
	KM4	0,306	0,845	Valid
	KM5	0,306	0,897	Valid
	KM6	0,306	0,859	Valid
	KM7	0,306	0,819	Valid
	KM8	0,306	0,883	Valid
	KM9	0,306	0,904	Valid

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan tabel 6 hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat (Y), dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga semua instrumen dikatakan valid.

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika objek diukur ulang di waktu yang berbeda (Paramita et al., 2021). Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini instrumen diukur didasari pada nilai Cronbach's Alpha dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. formula sebagai berikut:

Rumus:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

$r_i$  = Koefisien reliabilitas

$k$  = Jumlah pertanyaan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian butir

$s_t^2$  = Varian skor total

Pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan bantuan komputer dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 26*.

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan Parkir

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan Parkir (X)	0,944	21	Reliabel

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*, 2023).

Berdasarkan tabel 8. hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan parkir (X) pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena hasil nilai dari *cronbach's Alpha* bernilai 0,944 yang tentunya lebih besar dari 0,60.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,954	9	Reliabel

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*, 2023)

Berdasarkan tabel 9. hasil uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena hasil nilai dari *cronbach's Alpha* bernilai 0,954 yang tentunya lebih besar dari 0,60.

### 3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Untuk analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer agar dapat lebih mempermudah dan mempercepat langkah penelitian. *Software* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *IBM SPSS Statistics 26*. Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, sebelum dilakukan analisis data-data, hasil penelitian harus memenuhi uji asumsi klasik terlebih dahulu.

### 3.10.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan pada regresi linier sederhana adalah uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang telah diperoleh menyebar mengikuti distribusi normal atau tidak (Paramita et al., 2021). Adapun pada penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogorov Smirnov* karena jumlah responden pada penelitian yang lebih dari 50. Uji *Kolmogorov Smirnov* adalah uji membedakan antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku dengan ketentuan:

- a) Jika nilai signifikan diatas 10% atau 0,10 maka data memiliki distribusi normal
- b) Jika nilai signifikan dibawah 10% atau 0,10 maka data tidak memiliki distribusi normal

Tabel 10. Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.67126982
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.044
	Negative	-.028
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Maka nilai  $0,200 > 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Linieritas

Menurut sugiyono dan susanto (2015) mengungkapkan bahwa uji linieritas merupakan suatu pengujian data yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang bersifat linear. Uji linieritas ini dapat dilakukan dengan *Test of linearity* pada taraf signifikansi  $< 0,10$ . Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,10.

Tabel 11. Uji Linieritas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Kualitas Pelayanan Parkir	Between Groups	(Combined)	3067.542	38	80.725	3.654	.000
		Linearity	2253.986	1	2253.986	102.013	.000
		Deviation from Linearity	813.556	37	21.988	.995	.498
	Within Groups		1259.417	57	22.095		
	Total		4326.958	95			

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan tabel uji linieritas diatas menunjukkan nilai signifikansi *linearity* sebesar 0,000. Maka nilai  $0,000 < 0,10$  sehingga variabel kualitas pelayanan parkir dengan kepuasan masyarakat dapat dikatakan linier.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini melihat apakah terdapat ketidaksamaan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam suatu model regresi. Jika residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis atau tidak heteroskedastis. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, dapat digunakan uji Glejser. Pada pengujian ini, jika hasil sig > 0,10 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ningsih & Dukalang, 2019).

Tabel 12. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.687	1.489		3.820	.000
	Kualitas Pelayanan Parkir	-.032	.024	-.135	-1.320	.190

a. Dependent Variable: ABS\_RES

(Sumber: diolah oleh peneliti menggunakan IBM SPSS Statistics 26, 2023)

Berdasarkan tabel uji heteroskedastisitas diatas dapat dilihat bahwa hasil dari signifikansi yaitu 0,190. Maka nilai signifikansi 0,190 > 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.

### 3.10.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana yaitu menyatakan hubungan linier antara dua variabel yang mana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi sedangkan variabel dependen yang dipengaruhi (Suyono, 2015). Dinyatakan dalam rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$



Y	= Variabel dependen yang di prediksi
$\alpha$	= Konstanta
$\beta$	= Koefiensi regresi
X	= Nilai variabel independen

Analisis regresi linier sederhana dibantu dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 26*. Teknik analisis regresi linier sederhana ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh dari X terhadap Y dengan berdasarkan:

1. Uji signifikansi parsial (Uji T)

Uji-t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ningsih & Dukalang, 2019). Uji-t adalah pengujian koefisien regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan error sebesar 0,10 ( $\alpha = 10\%$ ) Dengan ketentuan berikut berdasarkan nilai signifikansi:

- a) Jika nilai Sig < 0.10 maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau  $H_0$  ditolak.
- b) Jika nilai Sig > 0.10 maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau  $H_0$  diterima.

Atau dengan ketentuan:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau  $H_0$  ditolak.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y atau  $H_0$  diterima.

## 2. Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Koefisien Determinasi digunakan dalam mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Besar nilainya kisaran 0-1. Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati nol maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas sebaliknya Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) mendekati satu menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki kekuatan yang lebih kuat dalam menimbulkan keberadaan variabel terikat (Sugiyono,2013).

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Kualitas pelayanan parkir sebagai variabel bebas dalam penelitian ini berada pada kategori cukup baik, hal itu dikarenakan nilai rata-rata pada variabel ini sebesar 2,90. Sedangkan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat dalam penelitian ini berada pada kategori cukup puas, hal itu dikarenakan nilai rata-rata pada variabel ini sebesar 3,11. Berdasarkan hasil uji t bahwa nilai sig. yang diperoleh adalah 0.00 yang berarti  $0.00 < 0.10$  dan dilihat juga bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $10.110 > 1.290$  sehingga terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan parkir terhadap variabel kepuasan masyarakat yang mana  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Besar pengaruh kualitas pelayanan parkir terhadap kepuasan masyarakat yaitu 52,1% yang dilihat dari hasil nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,521.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi petugas parkir selayaknya menggunakan tanda pengenal dan pakaian seragam lengkap serta resmi dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung sehingga masyarakat dapat mengetahui petugas resmi dari Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung.
2. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan parkir dengan memperbaiki pelayanan serta fasilitas yang sesuai dengan harapan masyarakat seperti menyediakan papan informasi biaya parkir sehingga tarif parkir yang

harus dibayarkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat oleh Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung dan lahan parkir yang digunakan harus dipergunakan sesuai dengan fungsinya.

3. Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung sebaiknya menerapkan *e-parking* agar tidak terjadinya kebocoran PAD sehingga pelayanan yang diberikan transparan dan efektif. Apabila Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung tidak mampu menerapkan *e-parking* sebaiknya di serahkan kepada pihak ketiga atau pihak swasta.
4. Bagi pimpinan di bidang perparkiran Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan pengawasan, pelatihan dan motivasi kepada petugas parkir sehingga dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan dan tidak terjadinya kecurangan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media
- Afifah, L. A., & Susanti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 87–101.
- Alfatiyah, R., & Apriyanto. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 2(2), 105.  
<https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115>
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Yogyakarta: BPFE
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01).  
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anggara, H. D., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum di Kota Pekalongan. *Perspektif*, 11(2), 625–631. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6033>
- Anggraeni. (2015). Konsep Pelayanan Dalam Islam. *Agama*, 1.
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecconomica* Vol2, No. 1.
- Barus, E. S. (2015). Perancangan Sistem Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Neumann Dengan Metode Fuzzy Mamdani. *Jurnal Integritas*.
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global RCI
- Dairi, R. H. (2019). Analisa Karakteristik Dan Kebutuhan Ruang Parkir Di Pasar Sabho Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Jurnal Media Inovasi Teknik Sipil UNIDAYAN*, 5(3), 248–253.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Ekonomi Dan Keuangan*.

- Duaji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik, Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Febrianti, Y., Saleh, C., & Prasetyo, W. (2013). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RETRIBUSI PARKIR BERLANGGANAN (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganna di Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Fuad, & Asep, M. (2019). PELANGGAN PENGGUNA JASA PARKIR ( Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang ). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja*, 1(1), 1–15. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Hana, C. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN END USER PADA PT . BAROKAH JAYA SEJAHTERA*. 7(2), 18–28.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayani (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makasar. Makasar: *Universitas Muhammadiyah*.
- Ilosa, A. (2016). Kualitas Pelayanan Parkir Di Tepi Jalam Umum Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 4(2). <https://doi.org/10.21831/jnp.v4i2.12619>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kaltara, U., Selor, T., & Bulungan, K. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulungan*. 8(3), 2643–2655.
- Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Tahun 1996 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Pelayanan Parkir.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Manik, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Camat Pendalian Iv Koto Kabupaten Rokan Hulu. *International Journal of Social Science and Business*, 1(4), 257. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v1i4.12526>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.

- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Noor, S. L. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di King Coffe Malang. *FAKULTAS PSIKOLOGI, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG 2019*, 2(1), 1–19.
- Nurazizah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 5–24.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi Ketiga). Lumajang: Widya Gama Press.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 05 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 10 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Transportasi Di Kota Bandar Lampung
- Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 53 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung
- Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 83 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., Walangitan, O. F. C., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, 2(5), 397–402.
- Polda lampung. (2022, October 23). *Dashborad ERI*. <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolres.php?kdpolda=18&poldanya=LAMPUNG>
- Purnomo, R. A. (2016). Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS. Ponorogo: In Cv. *Wade Group*.
- Putri, A. S., Zakiah, Z., & Romano, R. (2017). Analisis Kepuasan dan Keputusan Konsumen Terhadap Konsumsi Ikan Laut di Kota Banda Aceh (Studi Kasus di Pasar Peunayong). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 2(2), 183–194. <https://doi.org/10.17969/jimfp.v2i2.2866>
- Rezha, F., & Rochmah, S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *JAP*, 1(5).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pelanggan. *Jurnal Ecodemic*.

- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sholeha, N. I., Kagungan, D., & Sulistio, E. B. (2020). *Model Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung (STUDI TENTANG PPDB TINGKAT SMA DI PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2019)*.
- Simangunsong, M., & Sitanggang, J. J. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Jasa Parkir Pasa PT. Centre Park Di Suzuya Plaza Tanjung Morawa.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Suparlan, S. (2019). Teori Konstruktivisme dalam Pembelajaran. *ISLAMIKA*, 1(2). <https://doi.org/10.36088/islamika.v1i2.208>
- Surya, I. (2019). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-raniry.
- Suyono. (2015). *ANALISIS REGRESI untuk penelitia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Me Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1). <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>