

INTISARI

Parkir merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu proses perjalanan dengan menggunakan kendaraan dan setelah mencapai tempat tersebut kendaraan harus disimpan, sementara pengendaranya melakukan beberapa urusan, misalnya urusan pribadi, keperluan umum, rekreasi maupun pelayanan. Kebutuhan akan parkir ditimbulkan oleh adanya pusat kegiatan yang menimbulkan tarikan perjalanan. Bandar Udara Supadio sebagai salah satu pusat kegiatan di Pontianak tidak terlepas dari adanya permintaan parkir (*parking demand*) untuk itu perlu adanya penyediaan fasilitas parkir (*parking supply*). Pengelolaan parkir yang baik tidak hanya terpaku pada penyediaan lahan parkir kendaraan saja kepentingan terhadap kondisi atribut dan pelayanan parkir juga sangat penting untuk memberikan keamanan dan kenyamanan kepada pengguna fasilitas parkir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja fasilitas dan pelayanan parkir. Untuk menghitung kinerja parkir digunakan analisis karakteristik parkir, untuk mengetahui persepsi responden digunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut yang belum memenuhi harapan konsumen dan untuk usulan penanganan menggunakan metode regresi linier berganda.

Pengambilan data karakteristik parkir menggunakan metode *cordon count* untuk perhitungan terpisah antara kendaraan masuk dan kendaraan keluar. Untuk mengetahui persepsi pengguna fasilitas parkir terhadap penyelenggaraan parkir dilakukan wawancara dengan pengguna fasilitas parkir. Jumlah sampel dengan nilai error 10% sebesar 100 responden.

Hasil perhitungan karakteristik parkir diperoleh nilai indeks parkir sebesar 56%. hal tersebut menunjukkan bahwa ruang parkir yang disediakan (*parking supply*) masih bisa menampung permintaan parkir (*parking demand*). Sementara berdasarkan *CSI* nilai yang diperoleh yaitu sebesar 0,49 yang berarti responden ‘kurang puas’ dengan kualitas pelayanan fasilitas parkir kendaraan. Berdasarkan hasil *IPA* diperoleh beberapa atribut yang memiliki nilai kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah atribut tersebut adalah kondisi pola parkir (atribut 2), kondisi SRP (atribut 3), kondisi marka (atribut 5), kondisi rambu-rambu parkir (atribut 6) dan pola sirkulasi (atribut 8). Hasil dari analisis persepsi pengguna terhadap fasilitas parkir kendaraan Bandar Udara Supadio dengan menggunakan metode regresi linier berganda dicari model yang paling potensial. Model terbaik yang diperoleh adalah $Y = 0,266 + 0,038 X_1 + 0,092X_2 + 0,103X_3 + 0,042X_5 + 0,089X_6 + 0,038X_7$ ($R^2 = 0,862$), dimana X_1 geometrik parkir X_2 adalah pemeliharaan fasilitas parkir, X_3 adalah kemudahan parkir, X_5 adalah tarif parkir, X_6 adalah kehandalan dan X_7 adalah fasilitas penunjang.

Kata kunci : Fasilitas parkir, Karakteristik parkir, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Parking is inseparable part of a travel process using vehicle and after achieved determined place, the vehicle should be kept, whereas the driver conduct some business, for example personal business, general importance, recreation or service. The necessity of parking emerged by the existence of an public facility causing trip attraction. Supadio Airport as one of activity center in Pontianak is not separable from the existence of parking demand; thus it needs the availability of providing parking supply. The good parking management does not merely rivet on the providing of parking area for vehicle. The necessity towards condition of attribute and parking service is also very important to give safety and comfort to the user of parking facility. This research aimed to know the performance of parking facility and parking service. To calculate parking performance it used analysis of parking characteristic, to know the perception of respondent it used analysis of Customer Satisfaction Index (CSI), method of Importance Performance Analysis (IPA) to know which attribute have not fulfilled yet the expectation of consumers and for the proposal of management used multiple linier regression method.

The interpretation of data of parking characteristic used Cordon count method for separated calculation between entering vehicle and exiting vehicle. To know perception of user of parking facility towards the organizatin of parking was conducted interview by user of parking facility. Total of sample by error value of 10% is 100 responden.

The result of calculation of parking characteristic gained parking index value of 56%. It shows that provided parking supply can still load parking demand. Meanwhile based CSI value gained is 0.49 that means respondent feel 'lack satisfied' by quality of facility service of vehicle parking. Based on the result of IPA it gained some attributes that has high importance value, however its performance is still low; the attribute is condition of parking area (attribute 2), condition of SRP (attribute 3), mark condition (attribute 5), condition of parking traffic (attribute 6) and circulation pattern (attribute 8). The result of analysis of perception of user toward parking facility for vehicle in Supadio Airport by using multiple linier regression method, it found the most potential model. The best models are $Y = 0.266 + 0.038 X_1 + 0.092 X_2 + 0.103 X_3 + 0.042 X_5 + 0.089 X_6 + 0.038 X_7$ ($R^2 = 0.862$), where X_1 parking geometric, X_2 is maintenance of parking facility, X_3 is parking accessibility, X_5 is parking fee, X_6 is reliability and X_7 is supporting facility.

Keyword: *Parking Facility, Parking Characteristic, Customer Satisfaction Index, Importance Performance.*