

## DAFTAR ISI

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>JUDUL .....</b>                                          | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>INTISARI .....</b>                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                    | 1           |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian.....                              | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                 | 3           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                | 3           |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                                | 4           |
| 1.6 Keaslian Penelitian .....                               | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                         | <b>6</b>    |
| 2.1 Bandar Udara .....                                      | 6           |
| 2.2 Parkir.....                                             | 7           |
| 2.3 Fasilitas Parkir .....                                  | 7           |
| 2.4 Atribut Penyelenggaraan Fasilitas Parkir .....          | 8           |
| 2.4.1 Jalur Gang, Satuan Ruang Parkir dan Pola Parkir ..... | 8           |
| 2.4.2 Pemeliharaan Pelataran Parkir .....                   | 11          |
| 2.4.3 Jalan Akses .....                                     | 12          |
| 2.4.4 Sirkulasi Parkir .....                                | 12          |
| 2.4.5 Pengendalian Parkir .....                             | 13          |
| 2.4.6 Tarif Parkir.....                                     | 14          |
| 2.4.7 Desain Perekeraan Pelataran Parkir .....              | 14          |
| 2.4.8 Fasilitas Penunjang Parkir .....                      | 15          |
| 2.4.9 Marka .....                                           | 16          |

|                |                                                                        |    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.4.10         | <i>Curb</i> atau <i>Stopper</i> .....                                  | 16 |
| 2.4.10         | Rambu-rambu Petunjuk .....                                             | 17 |
| 2.5            | Survei Parkir .....                                                    | 18 |
| 2.6            | Jasa.....                                                              | 20 |
| 2.6.1          | Karakteristik Jasa .....                                               | 20 |
| 2.6.2          | Klasifikasi Jasa .....                                                 | 21 |
| 2.6.3          | Kualitas Jasa .....                                                    | 21 |
| 2.6.4          | Dimensi Kualitas Jasa.....                                             | 22 |
| 2.7            | Kepuasan Konsumen .....                                                | 23 |
| 2.7.1          | Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....                                  | 23 |
| 2.7.2          | Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                                    | 24 |
| <b>BAB III</b> | <b>LANDASAN TEORI</b> .....                                            | 26 |
| 3.1            | Analisis Karakteristik Parkir.....                                     | 26 |
| 3.1.1          | Akumulasi Parkir.....                                                  | 26 |
| 3.1.2          | Durasi Parkir.....                                                     | 27 |
| 3.1.3          | Tingkat Pergantian Parkir.....                                         | 27 |
| 3.1.4          | Indeks Parkir.....                                                     | 27 |
| 3.1.5          | Volume Parkir Harian .....                                             | 28 |
| 3.2            | Teknik Sampling .....                                                  | 28 |
| 3.2.1          | <i>Probability Sampling</i> .....                                      | 28 |
| 3.2.2          | <i>Non Probability Sampling</i> .....                                  | 30 |
| 3.3            | Ukuran Sampel .....                                                    | 31 |
| 3.4            | Skala Penelitian.....                                                  | 32 |
| 3.5            | Pengujian Instrumen Penelitian .....                                   | 33 |
| 3.5.1          | Uji Validitas .....                                                    | 33 |
| 3.5.2          | Uji Realibilitas.....                                                  | 34 |
| 3.6            | Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) ..... | 35 |
| 3.7            | Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....                    | 36 |
| 3.8            | Statistik Deskriptif .....                                             | 38 |
| 3.9            | Metode Analisis .....                                                  | 38 |
| 3.9.1          | Uji Determinasi .....                                                  | 38 |
| 3.9.2          | Uji Normalitas .....                                                   | 38 |

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.9.3 Regresi Linier .....                                                                                   | 39        |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>                                                                        | <b>36</b> |
| 4.1 Lokasi Penelitian.....                                                                                   | 43        |
| 4.2 Waktu Penelitian.....                                                                                    | 43        |
| 4.3 Alur Penelitian .....                                                                                    | 43        |
| 4.3.1 Perumusan Masalah.....                                                                                 | 45        |
| 4.3.2 Studi Pustaka .....                                                                                    | 45        |
| 4.3.3 Penentuan Variabel dan Perancangan Kuisisioner.....                                                    | 45        |
| 4.3.4 Pengumpulan Data .....                                                                                 | 48        |
| 4.3.5 Analisis dan Pembahasan .....                                                                          | 48        |
| <b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                              | <b>50</b> |
| 5.1 Deskripsi Bandar Udara Supadio Pontianak.....                                                            | 50        |
| 5.2 Fasilitas Parkir Kendaraan .....                                                                         | 50        |
| 5.3 Karakteristik Parkir.....                                                                                | 52        |
| 5.3.1 Akumulasi Parkir.....                                                                                  | 52        |
| 5.3.2 Durasi Parkir.....                                                                                     | 54        |
| 5.3.3 Volume Parkir .....                                                                                    | 54        |
| 5.3.4 Tingkat Pergantian Parkir ( <i>Turn Over</i> ) .....                                                   | 55        |
| 5.3.5 Indeks Parkir.....                                                                                     | 56        |
| 5.4 Analisis Penilaian Kinerja Fasilitas Parkir Kendaraan .....                                              | 56        |
| 5.4.1 Besaran Ukuran Responden .....                                                                         | 56        |
| 5.4.2 Karakteristik Responden .....                                                                          | 57        |
| 5.4.3 Hubungan Antara Karakteristik Responden dengan<br>Persepsi Terhadap kinerja Fasilitas Parkir .....     | 60        |
| 5.4.4 Uji Validitas dan Realibilitas .....                                                                   | 65        |
| 5.4.5 Persepsi Tingkat Kinerja Eksisting Atribut Fasilitas Parkir<br>Kendaraan di Bandar Udara Supadio ..... | 70        |
| 5.4.6 Persepsi Tingkat Harapan Atribut Fasilitas Parkir<br>Kendaraan di Bandar Udara Supadio .....           | 72        |
| 5.4.7 Persepsi Pengguna Terhadap Penyelenggaraan Fasilitas<br>Parkir Kendaraan .....                         | 73        |
| 5.4.8 Analisis Atribut Fasilitas Parkir yang Kurang Maksimal .....                                           | 74        |

|                       |                                                                            |            |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.5                   | Pemodelan Persepsi Pengguna Terhadap Penyelenggaraan Fasilitas Parkir..... | 81         |
| 5.5.1                 | Uji Korelasi .....                                                         | 83         |
| 5.5.2                 | Uji Normalitas .....                                                       | 86         |
| 5.5.3                 | Uji <i>Kolmogorov-smirnov</i> .....                                        | 87         |
| 5.5.4                 | Penyusunan Model .....                                                     | 87         |
| 5.6                   | Usulan Penanganan Atribut Fasilitas Parkir .....                           | 94         |
| 5.6.1                 | Alternatif Pertama .....                                                   | 95         |
| 5.6.2                 | Alternatif Kedua .....                                                     | 97         |
| <b>BAB VI</b>         | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                          | <b>99</b>  |
| 6.1                   | Kesimpulan .....                                                           | 99         |
| 6.2                   | Saran .....                                                                | 100        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....                                                                      | <b>102</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|             |                                                                |    |
|-------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1  | Jalur Gang .....                                               | 8  |
| Gambar 2.2  | Dimensi Kendaraan Standar untuk Mobil.....                     | 9  |
| Gambar 2.3  | Satuan Ruang Parkir (SRP) Mobil Penumpang .....                | 10 |
| Gambar 2.4  | Pola Parkir Mobil Membentuk Sudut $90^0$ .....                 | 10 |
| Gambar 2.5  | Pola Parkir Mobil Membentuk Sudut $45^0$ .....                 | 11 |
| Gambar 2.6  | Tipe Sirkulasi Parkir .....                                    | 13 |
| Gambar 2.7  | Informasi Tarif Parkir .....                                   | 14 |
| Gambar 2.8  | Struktur Perkerasan Lentur dan Kaku .....                      | 15 |
| Gambar 2.9  | Fasilitas Penunjang Parkir.....                                | 16 |
| Gambar 2.10 | Contoh Marka di Bandara Adi Sucipto .....                      | 16 |
| Gambar 2.11 | <i>Stopper / Curb</i> .....                                    | 17 |
| Gambar 3.1  | Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 37 |
| Gambar 4.1  | Peta Lokasi Penelitian .....                                   | 43 |
| Gambar 4.2  | Bagan Alir Penelitian .....                                    | 44 |
| Gambar 5.1  | Bangunan Terminal Bandar Udara Supadio .....                   | 50 |
| Gambar 5.2  | Kondisi Fasilitas Parkir Kendaraan Bandar Udara Supadio .....  | 51 |
| Gambar 5.3  | Grafik Akumulasi Mobil Penumpang .....                         | 53 |
| Gambar 5.4  | Grafik Durasi Parkir.....                                      | 54 |
| Gambar 5.5  | Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 57 |
| Gambar 5.6  | Sebaran Usia Responden.....                                    | 58 |
| Gambar 5.7  | Jenis Pekerjaan Responden .....                                | 58 |
| Gambar 5.8  | Pendapatan Rata-Rata Responden Perbulan .....                  | 59 |
| Gambar 5.9  | Frekuensi Kunjungan ke Bandar Udara .....                      | 59 |
| Gambar 5.10 | Maksud Perjalanan .....                                        | 59 |
| Gambar 5.11 | Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> ..... | 75 |
| Gambar 5.12 | Plot Kenormalan.....                                           | 86 |
| Gambar 5.13 | Dimensi Pola Parkir $90^0$ .....                               | 95 |
| Gambar 5.14 | Skenario Arah Sirkulasi Parkir $90^0$ .....                    | 96 |
| Gambar 5.15 | Dimensi Pola Parkir $45^0$ .....                               | 97 |
| Gambar 5.16 | Skenario Arah Sirkulasi Parkir $45^0$ .....                    | 98 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                                                |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1  | Rekapitulasi Atribut Fasilitas Parkir .....                                                                    | 9  |
| Tabel 2.2  | Penentuan Satuan Ruang Parkir .....                                                                            | 10 |
| Tabel 2.3  | Contoh Rambu dan Papan Tambahan Area Parkir.....                                                               | 18 |
| Tabel 4.1  | Rekapitulasi Atribut Fasilitas Parkir .....                                                                    | 46 |
| Tabel 5.1  | Kondisi Eksisting Atribut Fasilitas Parkir Kendaraan.....                                                      | 51 |
| Tabel 5.2  | Jumlah Keluar, Masuk dan Akumulasi Mobil Penumpang.....                                                        | 52 |
| Tabel 5.3  | Volume Parkir .....                                                                                            | 55 |
| Tabel 5.4  | Tingkat Pergantian Parkir ( <i>Turn Over</i> ) .....                                                           | 55 |
| Tabel 5.5  | Indeks Parkir.....                                                                                             | 56 |
| Tabel 5.6  | Hubungan Karakteristik Responden dengan Persepsi Kinerja Fasilitas Parkir Kendaraan Bandar Udara Supadio ..... | 60 |
| Tabel 5.7  | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....        | 61 |
| Tabel 5.8  | Distribusi Responden Berdasarkan Usia dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....                 | 62 |
| Tabel 5.9  | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....            | 63 |
| Tabel 5.10 | Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....           | 63 |
| Tabel 5.11 | Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....  | 64 |
| Tabel 5.12 | Distribusi Responden Berdasarkan Maksud Perjalanan dengan Penilaian terhadap Kinerja Fasilitas Parkir .....    | 65 |
| Tabel 5.13 | Hasil Uji Validitas Geometrik Parkir .....                                                                     | 66 |
| Tabel 5.14 | Hasil Uji Validitas Pemeliharaan .....                                                                         | 66 |
| Tabel 5.15 | Hasil Uji Validitas Kemudahan Parkir .....                                                                     | 67 |
| Tabel 5.16 | Hasil Uji Validitas Kinerja Petugas.....                                                                       | 67 |
| Tabel 5.17 | Hasil Uji Validitas Tarif Parkir .....                                                                         | 68 |
| Tabel 5.18 | Hasil Uji Validitas Keandalan .....                                                                            | 68 |
| Tabel 5.19 | Hasil Uji Validitas Fasilitas Penunjang.....                                                                   | 69 |
| Tabel 5.20 | <i>Case Processing Summary</i> .....                                                                           | 70 |

|            |                                                                                        |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.21 | <i>Reliability Statistics</i> .....                                                    | 70 |
| Tabel 5.22 | Penilaian Tingkat Kinerja Atribut Fasilitas Parkir Kendaraan Bandar Udara Supadio..... | 71 |
| Tabel 5.23 | Penilaian Tingkat Harapan Atribut Fasilitas Parkir Kendaraan Bandar Udara Supadio..... | 72 |
| Tabel 5.24 | Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....                       | 73 |
| Tabel 5.25 | Hasil Uji Korelasi .....                                                               | 83 |
| Tabel 5.26 | Hasil Uji Normalitas.....                                                              | 87 |
| Tabel 5.27 | Hasil Pemodelan .....                                                                  | 88 |
| Tabel 5.28 | <i>Model Summary</i> .....                                                             | 90 |
| Tabel 5.29 | Hasil Uji Signifikansi Model.....                                                      | 91 |
| Tabel 5.30 | Hasil Uji Signifikansi Koefisien Model .....                                           | 92 |
| Tabel 5.30 | Uji Multikolinieritas .....                                                            | 94 |

## DAFTAR RUMUS

|            |                                                                |    |
|------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Rumus 3.1  | Akumulasi Parkir 1 .....                                       | 26 |
| Rumus 3.2  | Akumulasi Parkir 2 .....                                       | 26 |
| Rumus 3.3  | Durasi Parkir .....                                            | 27 |
| Rumus 3.4  | Tingkat Pergantian Parkir .....                                | 27 |
| Rumus 3.5  | Indeks Parkir .....                                            | 28 |
| Rumus 3.6  | Volume Parkir Harian .....                                     | 28 |
| Rumus 3.7  | Ukuran Sampel.....                                             | 32 |
| Rumus 3.8  | Korelasi <i>Product Moment</i> .....                           | 33 |
| Rumus 3.9  | <i>Alpa Cronbach</i> .....                                     | 34 |
| Rumus 3.10 | Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan .....                          | 36 |
| Rumus 3.11 | Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan.....                        | 36 |
| Rumus 3.12 | Koefisien Korelasi.....                                        | 38 |
| Rumus 3.13 | Regresi Linier Sederhana .....                                 | 39 |
| Rumus 3.14 | Regresi Linier Berganda .....                                  | 40 |
| Rumus 3.15 | Koefisien Determinasi.....                                     | 40 |
| Rumus 3.16 | Koefisien Determinasi.....                                     | 41 |
| Rumus 5.1  | Model Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Fasilitas Parkir ... | 88 |