

# Analisis Kualitas Pelayanan Parkir di Pasar Santa Kota DKI Jakarta Ditinjau Dari Sisi Pengguna = Analysis of The Quality of Parking Services in The Santa Market, DKI Jakarta Reviewed From The User's Perspective

Luthfi Muzaffar Abdoelkadir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920538536&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan parkir di Pasar Santa Kota DKI Jakarta dari perspektif pengguna, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian melibatkan penggunaan lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan parkir. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan parkir di Pasar Santa DKI Jakarta dapat dikategorikan sebagai baik. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL mengindikasikan bahwa setiap dimensi, termasuk Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, berada dalam kategori baik. Temuan ini menggambarkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan parkir di Pasar Santa secara umum positif. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan parkir, dan hasilnya dapat menjadi landasan bagi pengelola pasar dan pihak terkait untuk meningkatkan aspek aspek tertentu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan parkir di Pasar Santa Kota DKI Jakarta.

.....This research aims to analyze the quality of parking services at Santa Market in DKI Jakarta from the users' perspective, utilizing a quantitative approach. The research methodology involves the application of the five SERVQUAL dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, to assess the parking service quality. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The research findings indicate that overall, the quality of parking services at Santa Market DKI Jakarta can be categorized as good. Analysis based on the SERVQUAL dimensions suggests that each dimension, including Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, falls within the good category. These results portray a generally positive user perception of the parking service quality at Santa Market. This study contributes to a deeper understanding of user perceptions regarding parking service quality, and its outcomes may serve as a foundation for market management and relevant stakeholders to enhance specific aspects in the effort to improve parking service quality at Santa Market in DKI Jakarta.