

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA PARKIR di
UKDW YOGYAKARTA”**



DISUSUN OLEH:

VIVI LIANTI SUGANDHI

11110009

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2014

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA PARKIR di
UKDW YOGYAKARTA”**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Bisnis Universitas
Kristen Duta Wacana

Disusun oleh:

VIVI LIANTI SUGANDHI

NIM: 11110009

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA PARKIR DI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

VIVI LIANTI SUGANDHI

11110009

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi pada tanggal 08 JAN 2015.....

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi :
(Ketua Tim)
2. Jonathan Herdioko, SE, MM; :
(Dosen Penguji)
3. DR. Singgih Santoso, MM :
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 14 JAN 2015.....

Disahkan oleh:

Dekan Manajemen,

Wakil Dekan I Manajemen,



DR. Singgih Santoso, MM



Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul:

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA PARKIR di UKDW YOGYAKARTA”

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi. Atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, makanya saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 8 Desember 2014



VIVI LIANTI SUGANDHI

11110009

HALAMAN MOTTO

Jika A sama dengan sukses dalam hidup

Maka A sama dengan X ditambah Y ditambah Z

X sama dengan kerja, Y sama dengan bermain, dan Z sama dengan tutup mulut

(Albert Einstein)

**Jangan Percaya pada keberuntungan,
Tetapi percayalah pada keberanian**

(Anonim)

Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat

Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras.

Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan.

(Thomas Alfa Edison)

Everything is possible for Him who believes

(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

© UKDW

Kupersembahkan Untuk:

- ⇒ Tuhan Yesus
- ⇒ Papa & Mama
- ⇒ Saudara ku Feny & Gusta Fianto
- ⇒ Pacar ku Fando Zky
- ⇒ Sahabat ku
- ⇒ Teman-teman Fakultas Bisnis 2011
- ⇒ Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW)

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati dan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PELANGGAN JASA PARKIR di UKDW YOGYAKARTA

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Peneliti menyadari, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan banyak pihak. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Bapak Singgih Santosa, SE, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Terima kasih telah menjadi dekan dan dosen yang memberi semangat dan inspirasi bagi mahasiswanya.
2. Bapak Jonathan Herdioko, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Para konsumen jasa parkir di UKDW Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data penelitian.
5. Terkhusus, terhebat dan teristimewa untuk kedua orang tua saya, Sugandhi dan Yuli Fransiska. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, kasih sayang, kepercayaan, dan inspirasi di sepanjang hidup saya. Terima kasih untuk papa dan mama atas kesempatan, kepercayaan dan doa yang telah diberikan untuk anakmu selama ini. Terima kasih atas dukungan materi maupun non materi yang telah berperan banyak dalam menyelesaikan studi saya. Kasih sayang

kalian selalu menjadi penyemangat dan inspirasi serta motivasi dalam hidup saya. Melihat kalian bahagia adalah tujuan hidup saya saat ini. Sayang dan cinta kalian pah & mah.

6. Terima kasih untuk saudara- saudaraku coi, feny, chika, sahabat terdekatku bang ony, eva, chin, citra, ivonne, sri, dan ka Vitri. Terima kasih atas doa dan dukungan motivasinya. Terima kasih telah menjadi saudara dan sahabat yang terbaik di kehidupan saya. Kalian adalah sahabat, teman, dan keluarga ku di yogyakarta.
7. Teristimewa untuk pacar hebatku, laki- laki hebat yang membuat pasangannya hebat, Fando. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, inspirasi dan kasih sayangnya selama ini. Terima kasih atas semangat hidup yang diberikan. Bahagia bersamamu kini menjadi salah satu tujuan hidupku.
8. Terima kasih untuk semua keluarga yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang ada di palembang dan klaten. Terima kasih sebesar-besarnya atas doa dan dukungannya selama ini.
9. Sahabat-sahabat terbaikku dan keluargaku cs, okta, riduwan, julius, malvin, coi, andrew, billy, adam, jeje, melly, deasy, BFA dan angkatan 2011 lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk kenangan, bantuan dan cerita hebat selama saya di yogyakarta. Semangat buat kalian semua dan sampai bertemu di puncak kesuksesan sahabat.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti berharap semoga semua jasa dan budi baik dari semua pihak yang diberikan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini mendapat balasan semestinya.

Yogyakarta, 27 Mei 2014

Penulis

Vivi Lianti Sugandhi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kontribusi Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan Jasa	6

2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan	7
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4. Hubungan Kualitas Layanan dengan Harapan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	17

BAB III. METODA PENELITIAN

3.1 Data Penelitian	19
3.1.1. Data Primer	19
3.1.2. Data Sekunder	19
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.2.1. Populasi.....	20
3.2.2. Sample.....	20
3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya	22
3.3.1. Variabel Penelitian	22
3.3.2. Pengukuran Variabel	25
3.4 Desain Penelitian	26
3.5 Model Statistik dan Uji Hipotesis	27
3.5.1. Uji Validitas	27
3.5.2. Uji Reabilitas	28
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	29

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Profil Konsumen.....	34
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	34
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	35

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
4.2.1. Hasil Uji Validitas	36
4.2.2. Hasil Uji Reabilitas	41
4.2.3. Uji Hipotesis	42
4.2.3.1. Analisis linier Berganda.....	42
4.2.3.2. Uji Signifikasi Parsial (Uji T).....	44
4.2.3.3. Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	52
4.2.3.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.3 Analisis	55
BAB V. SIMPULAN dan SARAN	
5.1 Simpulan	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Atribut dan Dimensi Model Servqual	12
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 2.3 Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.....	17
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Wujud Fisik	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Layanan.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan Karyawan	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Layanan.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Empati Layanan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	41
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.9 Nilai Uji T	44
Tabel 4.10 Nilai Uji F	53
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinasi R ²	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	26
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	35
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	36

©UKDWN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.Kuesioner penelitian

Lampiran B.Hasil uji validatas dan reabilitas

Lampiran C.Hasil uji t, Uji F, dan Koefisien R²

Lampiran D.Tabel t hitung, Tabel F hitung

Lampiran E.Tabel r

Lampiran F.Surat ijin penelitian

©UKDW

ABSTRAKSI

Bertambahnya jumlah mahasiswa disertai dengan bertambahnya pemakaian kendaraan baik pribadi maupun dinas, mengakibatkan permintaan layanan parkir menjadi besar, khususnya di lingkungan kampus. Hal tersebut menyebabkan kepuasan pengguna jasa parkir di kampus menjadi perhatian. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta)”. Penelitian ini menguji pengaruh variabel independen yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan mahasiswa Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi (R^2), dan uji t (parsial). Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji t, sedangkan variabel kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci – *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, area parkir*

ABSTRACT

The Growing amount of students and followed by the use of vehicles demands a better parking service, especially on campus ground. On this case, the satisfaction of the consumers campus parking service is to be concerned. The main problem of this research is "The Effect of Service Quality Towards Consumers Satisfaction (Study Case: Students of DWCU)". This research examines the effect of independent variables which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, towards the customers satisfaction.

The main goal of this research is to discover the effect of independent variables towards the customers satisfaction. Using the method of spreading 100 questionnaires to DWCU students which obtains with purposive sampling technique. The data will be analyzed with a quantitative analysis. The quantitative analysis contains validity test, reliability test, multiple regression analysis, coefficient of determination (R^2), and t test (partial). Qualitative analysis is the interpretation of the data that obtained in the research and the result of the processed data performed by giving description and explanation. The result of this research shows that tangible and empathy variables are positive and significantly take effect towards the customers satisfaction through t test. Meanwhile, reliability, assurance and responsiveness does not significantly effect the customers satisfaction.

Keywords - service quality, customers satisfaction parking area.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Bertambahnya jumlah mahasiswa disertai dengan bertambahnya pemakaian kendaraan baik pribadi maupun dinas, mengakibatkan permintaan layanan parkir menjadi besar, khususnya di lingkungan kampus. Kompleksnya permasalahan yang muncul terutama karena kebutuhan parkir meningkat dari tahun ke tahun sejalan dengan pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor. Masalah perparkiran ini bukan saja dialami universitas yang memiliki lahan sempit tetapi juga dialami oleh universitas yang memiliki lahan luas.

Pertimbangan dalam memilih dan menentukan lokasi parkir di antaranya adalah akses yang mudah dicapai dari tempat parkir ke tempat tujuan, ukuran lahan parkir yang luas. Sehingga, sirkulasi kendaraan saat masuk dan keluar teratur, serta beberapa hal lain yang juga dapat memungkinkan mahasiswa parkir di lingkungan kampus yaitu keamanan, kenyamanan, dan tarif parkir yang terjangkau, selain itu adanya petugas parkir di area lahan parkir yang bertanggung jawab membuat pengguna jasa lahan parkir yang mayoritas mahasiswa tidak akan merasa khawatir terhadap hal-hal yang tidak diinginkan pada kendaraannya, adanya jam parkir juga dapat menjadi pertimbangan mahasiswa memarkir kendaraan di kampus.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006), menyatakan bahwa awalnya mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa tetapi pada saat itu mereka menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi kualitas jasa tersebut, yakni kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Tiga lainnya adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Mengacu pada hal tersebut membuat peneliti merasa perlu untuk meneliti tentang tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa parkir di kampus dari segi pelayanan, meskipun ada beberapa hal lain yang perlu untuk diteliti juga seperti fasilitas, tata letak parkir, dan SRP (Satuan Ruang Parkir). Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa juga berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai pada kegiatan parkir kampus. Maka dari itu, guna mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yang diharapkan dapat berguna bagi jasa parkir di UKDW dan peneliti, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Parkir di UKDW”.

1.2.Perumusan Masalah

- a. Apakah variabel wujud fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?
- b. Apakah variabel keandalan layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?
- c. Apakah variabel ketanggapan karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?
- d. Apakah variabel jaminan layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?
- e. Apakah variabel empati karyawan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?
- f. Apakah variabel wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, Jaminan Layanan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW?

1.3.Tujuan Penelitian

Kalimat pembuka

- a. Untuk mengetahui pengaruh variabel wujud fisik terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.
- b. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan layanan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.

- c. Untuk mengetahui pengaruh variabel ketanggapan karyawan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.
- d. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan layanan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.
- e. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati karyawan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.
- f. Untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, Jaminan Layanan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW.

1.4.Kontribusi Penelitian

Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kontribusi teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dalam mengembangkan ilmu dalam rangka menambah khasanah ilmu pengetahuan, khususnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

- b. Kontribusi praktis

- 1. Bagi universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen UKDW dalam mengambil kebijakan di bidang kualitas layanan khususnya pengelolaan jasa parkir dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa.

2. Bagi penulis

Dapat mengetahui aplikasi nyata dari ilmu pemasaran yang telah diterima kedalam dunia yang sesungguhnya. Selain itu penulis juga dapat memperdalam pengetahuan tentang aplikasi teori yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

3. Bagi pihak lain

Sebagai pengetahuan dan referensi bagi pembaca penelitian ini untuk menambah bahan acuan guna membantu pihak yang berminat melakukan penelitian yang lebih lanjut.

1.5. Batasan Penelitian

- a. Penelitian akan dilakukan pada mahasiswa aktif UKDW Yogyakarta.
- b. Jumlah responden adalah 100 orang.
- c. Variabel dalam penelitian meliputi:
 1. Wujud fisik (*Tangibles*) berupa
 2. Keandalan layanan (*Reliability*)
 3. Ketanggapan karyawan (*Responsiveness*)
 4. Jaminan layanan (*Assurance*)
 5. Empati karyawan (*Empathy*)

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Profil Konsumen

- a. Berdasarkan jenis kelamin disimpulkan bahwa responden mayoritas berjenis kelamin pria.
- b. Berdasarkan usia disimpulkan bahwa paling banyak adalah responden usia 18 – 24 tahun.
- c. Berdasarkan jumlah kunjungan disimpulkan bahwa paling banyak responden telah mengunjungi jasa parkir di UKDW sebanyak >10 kali.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan (Wujud Fisik, Keandalan Layanan, Ketanggapan Karyawan, Jaminan Layanan, dan Empati Karyawan) terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima

2. Keandalan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
3. Ketanggapan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
4. Jaminan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini ditolak.
5. Empati karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara parsial. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.
6. Wujud fisik, keandalan layanan, ketanggapan karyawan, jaminan layanan, dan empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan jasa parkir di UKDW secara simultan. Dengan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang diberikan.
2. Cakupan jumlah responden hanya terbatas pada 100 orang responden.
3. Ukuran kepuasan terhadap kualitas layanan hanya menggunakan *ServQual (Service Quality)*.

5.3.Saran

a. Bagi Perusahaan

1. Dalam variabel ini di dapatkan hasil probabilitas variabel wujud fisik sebesar 0,000 penelitian menyatakan bahwa nilai bentuk fisik mempengaruhi kepuasan konsumen, ini membuktikan bahwa pihak Jasa parkir di UKDW harus memperhatikan variable ini. Hal ini dikarenakan faktor wujud fisik merupakan salah satu bagian dari rangkaian kualitas layanan. Hal ini juga dapat mendukung kenyamanan dan kemudahan mahasiswa dalam memarkir kendaraannya di UKDW.
2. Dalam hal variabel kehandalan layanan, diperoleh nilai probabilitas variabel keandalan layanan sebesar 0,399. variabel ini tidak memiliki pengaruh besar dalam kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian ini pihak jasa parkir di UKDW dapat mengetahui perilaku konsumen dalam berkunjung yang mempunyai jenis kepuasan tersendiri atas pelayanan yang diterima. Dapat dikatakan bahwa keinginan konsumen dalam mendapatkan keandalan layanan seperti pelayanan yang cepat dan tepat, memahami area tempat parkir, sikap simpatik, keterampilan melayani dan kemampuan berkomunikasi dengan ramah sudah menjadi suatu ukuran kepuasan konsumen. Seharusnya karyawan mampu memahami area parkir yang ada di ukdw, sehingga

apabila mahasiswa bertanya tentang area parkir yang kosong, karyawan mampu melayani dengan baik. Karyawan mampu memberikan layanan di dalam area parkir dengan cara tidak memilih mahasiswa tertentu maupun lawan gender

Dari kesimpulan ini pihak Jasa Parkir di Ukdw dapat memfokuskan kinerja karyawan khususnya dari sisi keandalan layanan agar kepuasan konsumen tetap terjaga baik.

3. Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas variabel ketanggapan karyawan sebesar 0,929. Variabel ini tidak memiliki pengaruh dalam kepuasan konsumen Jasa Parkir di Ukdw. Akan tetapi, pihak Jasa Parkir di Ukdw dapat tetap memperhatikan variabel ini sebagai variabel yang perlu diperhatikan. ketanggapan karyawan dapat difokuskan terhadap karakteristik mahasiswa dalam menerima kepuasan sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini bertujuan agar mahasiswa dapat mendapatkan pelayanan jasa terkhusus dari ketanggapan karyawan dalam memberikan respon sesuai dengan yang mahasiswa harapkan. Seharusnya karyawan area parkir di ukdw tidak hanya berdiam diri akan tetapi lebih aktif mengelilingi dan mengawasi area parkir di setiap saat secara bergantian.

4. Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas variabel jaminan layanan sebesar 0,430. Variabel jaminan layanan

merupakan variabel yang tidak berpengaruh dalam kepuasan konsumen Jasa Parkir di Ukdw. Akan tetapi Diharapkan Jasa Parkir di Ukdw tetap dapat memberikan jaminan layanan yang baik dan memperhatikan jaminan kendaraan yang ada di parkir UKDW. Agar mahasiswa yakin bahwa kendaraan yang di tinggal terjamin keamanannya. Karyawan harus lebih menjamin pengendara akan kepentingan surat kendaraan. Contohnya memeriksa surat kendaraan setiap kendaraan hendak keluar dari area parkir. Karyawan juga harus menjamin agar barang berharga yang ditinggalkan di kendaraan lebih aman. Contohnya helm selalu terikat atau tergantung dengan baik dan aman agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

5. Berdasarkan analisis diperoleh nilai probabilitas variabel empati karyawan sebesar 0,001. Bearti variabel empati karyawan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Jasa Parkir di Ukdw. meningkatnya kepedulian karyawan terhadap konsumen secara personal, sehingga konsumen merasa diperhatikan dan dapat semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Pengembangan diri dan pengetahuan mengenai ilmu berhubungan dengan orang dapat menjadi pilihan dalam pengembangan kualitas SDM karyawan dalam melayani dan memahami konsumen.

Karyawan masih kurang dalam memberikan perhatian secara personal, karyawan lebih memilih berdiam diri dibandingkan menerima masukan dari mahasiswa–mahasiswa di ukdw. Namun, karyawan sudah cukup baik didalam memberikan layanan khusus terhadap semua mahasiswa yang menginginkan bantuan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tapi juga pertanyaan terbuka, yang dapat diajukan dengan metode wawancara untuk menjadi masukan dalam menganalisis responden.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambah cakupan jumlah responden penelitian menjadi lebih banyak.
3. Waktu penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan setelah konsumen selesai menggunakan jasa parkir yang ada di UKDW, agar kepuasan konsumen dapat diukur dengan lebih tepat.
4. Sebaiknya Variabel yang digunakan untuk meneliti penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel saja, karena objek yang diteliti sangat sederhana. Sehingga untuk menentukan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dapat mudah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S.2004. *Metode Penelitian*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanusi, D.N. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di DIXIE Easy Dining Yogyakarta. (undergraduate thesis. Duta Wacana Christian University,2014). Retrieved from <http://sinta.ukdw.ac.id>*
- Kotler, P. and Kervin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid I & II. PT. Indeks, PT Mancana Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. 2005. *Riset Pemasaran Jilid I dan II (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Research: An Applied Orientation 4e)*. PT. Intan Sejati, Klaten.
- Putra, Yoan Santosa. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Parkir (Studi pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*. Jurnal Pemasaran.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, H. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Rajagafindo Persada, Jakarta

Yanuardi dan Ing.2007.Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Parkir di Pusat Pembelajaran. Jurnal Manajemen Pemasaran.

Zeithaml V. A., Berry L. L., and Parasuraman A., 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 60, pp. 31-46.

Zeithaml, Parasuraman A., and Berry L., 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York : The Free Press), *International Journal Of Retail and Distribution Management*. Vol. 10, pp. 47-55.

© UKDW