

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PARKIR DI PT. ANGKASA
PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh:

**RYAN BERNADO OKTAVIANO
NIM. 15134068/2015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PARKIR DI PT. ANGKASA
PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU PADANG**

Nama : Ryan Bernado Oktaviano
NIM/BP : 15134068/2015
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2018

Diketahui oleh,

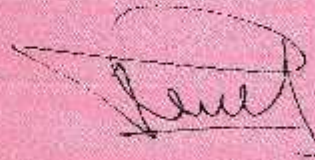
Diketahui oleh,

Koordinator Prodi Manajemen Perdagangan DIII

Pembimbing Tugas Akhir



Firman, SE, M.Sc
NIP. 19800206 200312 1 004



Thamrin, S.Pd,MM
NIP. 197508162005011003

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PARKIR DI PT. ANGKASA
PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA INTERNASIONAL
MUNANGKABAU PADANG**

Nama : Ryan Bernado Oktaviano
BP/NIM : 2015/15134068
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Padang*

Padang, 02 Agustus 2018

TIM PENGUJI

1. Thamrin, S.Pd, MM (Ketua)
2. Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak (Anggota)
3. Muthia Roza Linda, SE, MM (Anggota)

TANDA TANGAN



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryan Bernado Oktaviano
Tahun Masuk/NIM : 2015/15134068
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/ 31 mei 1997
Program Studi : Diploma III
Jurusan : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat Rumah : Jl. Gajah Mada Gunung Pangilun Padang
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Pelanggan Parkir
di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang
Bandara Internasional Minangkabau Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi Manajemen Perdagangan Diploma III.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh kecuali Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2018

Yang menyatakan



Ryan Bernado Oktaviano
NIM 15134068

ABSTRAK

**Ryan Bernado Oktaviano : Tinjauan Kepuasan Pelanggan Parkir
di PT. Angkasa Pura II (Persero)
Cabang Bandara Internasional Minangkabau**

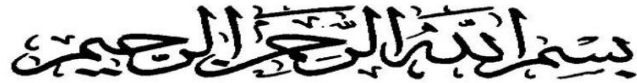
Pembimbing : Thamrin, S.Pd,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang, dimana kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau memperoleh skor rata-rata 3,47 dengan nilai TCR 69% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau dikatakan baik.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Parkir, dan PT. Angkasa Pura II
(Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau.**

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Pelanggan Parkir di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk orang tua ku yang mulia ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepada penulis selama ini.
3. Bapak Thamrin, S.Pd,MM, selaku pembimbing Tugas Akhir dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Bapak Prof. Genefri, Ph,D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
7. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama diperkuliahan.
8. Bapak Rinaldy Octaviandhy selaku Manajer Komersil PT. Angkasa Pura II Cabang BIM Padang yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi untuk Tugas Akhir penulis.
9. Para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis.
10. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2015 yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
11. Teman-teman Camelcit Family yang selalu memberikan segala yang mereka punya dalam kelancaran Tugas Akhir penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin. Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, Juli 2018

Ryan Bernado Oktaviano

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. TujuanPenulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Karakteristik Dan Klasifikasi Jasa	5
B. Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	8
C. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	9
D. Kepuasan Pelanggan	12
E. Defenisi Parkir	17
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	22
C. Rancangan Penelitian	22
D. Teknik Analisa	26
E. Jenis dan Sumber Data.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Uji Instrumen Penelitian	27
H. Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	34
1. Sejarah Perusahaan.....	34
2. Bandara Internasional Minangkabau.....	35
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4. Logo Perusahaan	38

5. Struktur Organisasi Perusahaan	39
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	40
2. Hasil Pengolahan Data	43
3. Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Logo PT. Angkasa Pura II (persero)	38
Gambar 2. Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura II (persero) Cabang BIM.....	39

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Daftar Skala Pengukuran Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan Parkir di Bandara Internasional Minangkabau	27
Tabel 2. Uji Validitas Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau	29
Tabel 3. Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	30
Tabel 4. Uji Reliabilitas Pelanggan PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau	30
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 9. Karakteristik Jenis Kendaraan Responden.....	43
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan Parkir	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabel Karakteristik Responden

Lampiran 3. Output SPSS

Lampiran 4. Tabel Tabulasi Data

Lampiran 5. Tabel Distribusi Frekuensi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bandar udara memiliki peranan yang lebih luas yaitu selain tempat keberangkatan dan kedatangan domestik maupun internasional atau transit, bandar udara juga dapat sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional serta menjadi pusat bisnis dengan segala keunikannya.

Tidak dapat dipungkiri lagi, bahwa jumlah pengguna transportasi udara semakin meningkat dari waktu ke waktu. Mereka menganggap bahwa pesawat merupakan alat transportasi yang paling efektif untuk membawa mereka sampai ketempat tujuan yang jauh seperti antar propinsi antar pulau bahkan antar negara. Waktu tempuh yang relatif lebih singkat merupakan alasan utama mereka memilih transportasi udara. Apalagi dengan munculnya perusahaan-perusahaan penerbangan yang bertarif *Low Cost Carrier* (penerbangan bertarif murah), maka bertambahlah alasan para pengguna transportasi untuk lebih memilih menggunakan alat transportasi udara.

Untuk dapat bertahan dalam menghadapi berbagai kondisi ekonomi yang berubah-ubah, maka perusahaan berupaya untuk lebih mengefektifkan strateginya. Salah satu strategi mengenai tentang hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal itu berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting

untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji kualitas pelayanan secara menyeluruh.

PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Kegiatan operasional PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau merupakan kegiatan operasional yang bersifat jasa. Maka kegiatan operasional PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau yaitu bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam bentuk pelayanan. Terdapat banyak bentuk pelayanan dalam kegiatan operasional jasa, fasilitas parkir merupakan salah satu yang paling mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Hal lain yang juga dapat memungkinkan pelanggan parkir di Bandara Internasional Minangkabau yaitu keamanan, kenyamanan, dan tempat parkir yang memadai. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan parkir berhak mendapatkan pelayanan yang layak dan memadai di Bandara Internasional Minangkabau. Oleh karena itu dengan meninjau tingkat kepuasan pelanggan parkir di Bandara Internasional Minangkabau dapat dijadikan masukan bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Fasilitas parkir kendaraan yang baik di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau akan menunjang kenyamanan dan rasa aman penumpang yang menitipkan kendaraan di area parkir PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau. Menurut Umar (2005:65), “Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka perlu dilakukan evaluasi dari sisi penggunaanya itu sendiri, Oleh karena itu melihat permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“Tinjauan Kepuasan Pelanggan Parkir di PT. Angkasa Pura II (persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kepuasan pelanggan parkir pada PT. Angkasa Pura II (Persero).

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

Untuk mengetahui Kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (persero) cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang.

D. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang penulis lakukan dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai tinjauan kepuasan pelanggan parkir di PT. Angkasa Pura II (persero) cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang.

b. Bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Minangkabau Padang.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan terbaik dalam meningkatkan kepuasan konsumen di PT. ANGKASA PURA II (Persero)

c. Bagi Pembaca

Sebagai acuan atau pedoman dalam pembuatan tugas akhir.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang Tinjauan Kepuasan Pelanggan Parkir di Bandara Internasional Minangkabau, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan parkir yang terjadi di Bandara Internasional Minangkabau berada pada kriteria interval 60-79,9%, dengan skor rata-rata sebesar 3,46 dengan total capaian responden 69,3%.

Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan parkir menurut pernyataan responden pada parkir Bandara Internasional Minangkabau yaitu:

- a. Tingkat tertinggi terdapat pada pernyataan keempat yaitu tempat parkir yang aman dengan skor rata-rata 3,73 dengan tingkat capaian responden 74,6% yang dapat digolongkan dengan kriteria Baik.
- b. Tingkat yang terendah terdapat pada pernyataan kesebelas yaitu pohon pelindung di area parkir memberikan kenyamanan dengan skor rata-rata 2,97 dan tingkat capaian responden 59,4% yang dapat digolongkan dengan kriteria sedang.

B. Saran

Berdasarkan dari kuesioner yang telah penulis sebar pada pelanggan parkir di Bandara Internasional Minangkabau, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bandara Internasional Minangkabau yaitu:

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Bandara Internasional Minangkabau, atau dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan parkir akan meningkatkan loyalitas pelanggan parkir.
2. Diharapkan perusahaan terus melakukan penelitian untuk mengetahui harapan-harapan pelanggan parkir yang masih belum terpenuhi dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan parkir sebagai usaha mempertahankan pelanggan serta meningkatkan keuntungan perusahaan.
3. Diharapkan perusahaan untuk lebih membenahi area parkir di Bandara Internasional Minangkabau, seperti menambah pohon pelindung di area parkir kendaraan, agar pelanggan merasa lebih nyaman memarkirkan kendaraannya di Bandara Internasional Minangkabau.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat : Permata Puri Media
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Asndi Mahasatya.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis. Edisi 2*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Departemen Perhubungan Direktur Jenderal Perhubungan Darat. 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*. Jakarta : Departemen Perhubungan.
- S, Yusira. 2016. Defenisi Parkir. Diakses online 17 Juni 2018
repository.umy.ac.id/bitstream/handle
www.angkasapura2.co.id