

ABSTRAK
FAKTOR FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PARKIR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN

Maria Dewi
Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang memarkir kendaraannya di pinggir jalan Malioboro. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Cochran untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dari analisis Cochran menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan ada empat faktor yaitu juru parkir menggunakan seragam parkir, juru parkir sopan, uang yang diminta sesuai tarif yang tertera dikarcis dan barang yang tertinggal di motor aman.

ABSTRACT

**FACTOR FACTOR OF THE SERVICE QUALITY AFFECTS
COSTUMER SATISFACTION.**

**Maria Dewi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013**

The aims of the study is to determine factorsal the service quality that affects costumer satisfaction. This research is a case study with 100 respondents.

The research is done by distributoy the questionnaires to 100 respondents, shared equally to all people who parked their motorcycle on Malioboro street. The technique of data analysis used is Cochran analysis to determine the factorsal service quality that affects costumer satisfaction. Cochran analysis indated that the most satisfying factor there are four factors that parking attendants in uniform, courteous parking attendants, the money required under the tariff listed in the parking tickets and the stuff left in the bike is safe.