

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI ATAU TUGAS AKHIR, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Parkir	5
2.1.1 Jenis - Jenis Parkir	5
2.1.2 Karakteristik Parkir	6
2.2 Terminal Parkir Elektronik	12
2.3 Kualitas Jasa	16
2.3.1 Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	17
2.4 Uji Validitas	18
2.5 Uji Reliabilitas	19
2.6 <i>ServQual (Service Quality)</i>	19
2.7 <i>Zone of Tolerance</i>	21

2.8 Uji Hipotesis Asosiatif Menggunakan Metode <i>Crosstab</i> dan <i>Chi-Square</i>	22
2.9 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.1 Metode Penelitian	27
3.2 Variabel Penelitian.....	28
3.2.1 Variabel bebas (<i>independent variable</i>).....	28
3.2.2 Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>).....	29
3.2.3 Studi Lapangan dan Studi Literatur	29
3.3 Pengumpulan Data	29
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	29
3.3.2 Penyusunan Kuesioner	30
3.3.3 Sumber Data	31
3.4 Pengolahan Data.....	31
3.4.1 Volume parkir	32
3.4.2 Akumulasi parkir.....	32
3.4.3 Durasi parkir	32
3.4.4 Kapasitas parkir.....	32
3.4.5 Indeks parkir.....	33
3.4.6 Tingkat pergantian parkir.....	33
3.4.7 Kebutuhan ruang parkir.....	33
3.4.8 Kuesioner	33
3.4.9 Uji Validitas.....	34
3.4.10 Uji Realibitas	34
3.4.11 ServQual	35
3.4.12 <i>Zone of Tolerance</i>	35
3.4.13 Uji <i>Crosstab</i> dan <i>Chi-Square</i>	35
3.5 Diagram Alir Penelitian	36
3.6 Waktu Pelaksanaan Penelitan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Karakteristik Responden	38
4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel	39

4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
4.1.4 Karakteristik Parkir	42
4.2 Pengolahan Data dan Pembahasan	46
4.2.1 Pengolahan Data Metode <i>ServQual</i>	46
4.2.2 Pengolahan Data Metode <i>Zone of Tolerance</i>	59
4.2.3 Karakteristik Parkir	69
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	81

