

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAPANGAN PARKIR POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Afrizawati  
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang

## **ABSTRACT**

*This research aimed to analyze the effect of provided service quality by the provider of services Polytechnic State of Sriwijaya with students level satisfaction at parking area Sriwijaya Polytechnic. In this reseach using five variables of measurement which are Tangible, Responsiveness, Reability, Asurance and Empathy. The results shown that in partial, service quality (tangibles, responsiveness, Reability, Asurance, Empathy) significantly affects of student level satisfaction as an users Polytechnic Sriwijaya parking area where the most dominant variable is responsiveness which had highest coefficient value among the four variables that exist and this shows that services quality rendered significantly correlated to the satisfaction of the student users parking area Polytechnic State of Sriwijaya. While the simultaneously test show that service quality significant influence the level of student satisfaction users Polytechnic Sriwijaya parking area where the views of significance ranging from 0.000 percent to the value of the coefficient F by 0.462 percent.*

*Keywords: Service Quality, Students Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan Politeknik Negeri Sriwijaya dengan tingkat kepuasan mahasiswa pada lapangan parkir Sriwijaya Politeknik. Dalam penelitian ini mempergunakan lima variabel pengukuran berupa *Tangible, Responsiveness, Reability, Asurance dan Emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan (*tangibles, responsiveness, Reability, Asurance, Empati*) signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna lapangan parkir Politeknik Sriwijaya, dimana variabel yang paling dominan adalah *responsiveness* yang memiliki nilai koefisien tertinggi di antara empat variabel yang ada dan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan secara signifikan berkorelasi dengan kepuasan mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya. Sementara pengujian simultan menunjukkan nilai koefisien F 0.465 persen dengan nilai signifikansi 0,000 persen

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan jasa sering menjadi permasalahan jika dikaitkan dengan konsumen atau pelanggan yang menggunakan fasilitas umum, karena dari kualitas pelayanan para pengelola fasilitas dapat mengukur tingkat kualitas jasa yang mereka berikan dengan cara menghitung tingkat kepuasan pelanggan, jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik. Dalam jangka pendek kualitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung contohnya fasilitas yang diberikan, pada lapangan parkir dapat dilihat dengan luas tidaknya lapangan parkir yang tersedia, jaminan keamanan dan kenyamanan untuk kendaraan yang terparkir lapangan parkir tersebut. Menurut Tjiptono (2006) kualitas jasa adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap jasa yang diterima apakah sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa. Namun sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Tempat parkir merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap bangunan yang ada di setiap wilayah, dimana setiap aktivitas masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor membutuhkan lahan parkir sebagai tempat pemberhentian maupun tempat menaruh kendaraan ketika hendak menuju suatu tempat. Sebuah studi menyatakan bahwa daerah yang

memiliki tempat parkir yang aman, nyaman lebih mampu memberikan kepuasan pada para pengguna jasa parkir, oleh karena itu kualitas pelayanan jasa parkir sangat berguna karena dapat melihat sampai sejauh mana pengelola jasa tempat parkir memperhatikan kenyamanan serta keamanan para pengguna jasa lapangan parkir. Parkir didefinisikan sebagai tempat khusus bagi kendaraan untuk berhenti demi keselamatan, selain untuk keselamatan parkir merupakan tempat menempatkan kendaraan bermotor agar pemilik dapat beraktivitas dengan leluasa (Lupiyoadi, 2011).

Pertimbangan dalam memilih dan menentukan lokasi parkir diantaranya 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 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. Dalam mempertimbangkan memilih dan menentukan lokasi parkir adalah yang mudah dicapai dari tempat parkir ke tempat tujuan, dengan lahan parkir yang luas dan nyaman sehingga kendaraan saat masuk dan keluar teratur, selain itu adanya petugas parkir atau satpam di area parkir yang bertanggung jawab atas keamanan kendaraan membuat pengguna jasa parkir yang mayoritas mahasiswanya tidak merasa khawatir

terhadap hal-hal yang tidak diinginkan pada kendaraannya.

Dari keseluruhan komponen yang disebutkan diatas, maka sebagai penyedia lapangan parkir yang diperuntukkan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya perlu

memberikan fasilitas berupa tanda pengenal ataupun nomor tiket sebagai bentuk apresiasi instansi dalam mengatasi masalah kerugian yang akan dihadapi oleh pengguna lapangan parkir, sehingga kepuasan yang dimaksud dapat terwujud secara konkret dan nyata.

Tabel 1 Jumlah Mahasiswa Aktif Politeknik Negeri Sriwijaya

No.	Jurusan & Prodi	Pendidikan	Jumlah	
			Reguler	NonReg
1.	Teknik Sipil	D III	182	198
2.	Teknik Sipil (PJJ Murni)	D IV	89	87
3.	Teknik Sipil (PJJ Lanjutan)	D IV	13	-
4.	Teknik Mesin	D III	190	198
5.	Teknik Listrik	D III	113	128
6.	Teknik Elektronika	D III	120	124
7.	Teknik Elektronika	D IV	23	19
8.	Teknik Telekomunikasi	D III	119	126
9.	Teknik Telekomunikasi	D IV	21	20
10.	Teknik Kimia	D III	183	194
11.	Teknik Energi	D IV	106	107
12.	Akuntansi	D III	266	270
13.	Akuntansi Publik	D IV	46	46
14.	Akun. Publik Lanjutan	D IV	6	-
15.	Administrasi Bisnis	D III	260	268
16.	Usaha Perjalanan Wisata	D IV	23	20
17.	Manajemen Bisnis	D IV	24	24
18.	Teknik Komputer	D III	119	131
19.	Manajemen Informatika	D III	197	190
20.	Manajemen Informatika	D IV	24	24
19.	Bahasa Inggris	D III	121	140
<b>Jumlah</b>			<b>2197</b>	<b>2266</b>

Sumber: Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Polsri, 2014

Politeknik Negeri Sriwijaya merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di kota Palembang yang memiliki 9 (sembilan) jurusan terdiri dari jurusan Teknik Sipil, jurusan Teknik Mesin, jurusan Teknik Kimia, jurusan Teknik Elektronika, jurusan Teknik Komputer, jurusan Akuntansi, jurusan Administrasi Bisnis, jurusan Manajemen Informatika dan jurusan Bahasa Inggris dengan 11 (Sebelas) program studi yaitu Teknik Elektronika, Teknik Telekomunikasi,

Teknik Listrik, Teknik Energi, Teknik Elektro, Perancangan Jalan dan Jembatan, Akuntansi Sektor Publik, Usaha Perjalanan Wisata, Manajemen Bisnis, Teknik Mesin Produksi dan Perawatan, dan Manajemen Informatika dengan Jumlah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang aktif saat ini berjumlah 4.463 mahasiswa.

Pelayanan yang berkualitas, menghasilkan kepuasan pelanggan, dimana penyedia layanan jasa dalam hal

ini kampus Politeknik Negeri Sriwijaya yang diharapkan dapat menerapkan kelima dimensi kualitas pelayanan agar pelanggan dapat merasakan kepuasan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, harapan merupakan kepercayaan dan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Kepuasan dapat diekspresikan dengan berbagai perasaan, tergantung pada konteks dan jenis jasanya. Contohnya kepuasan hati, kesenangan, kebahagiaan dan kebebasan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila penyedia layanan jasa memberikan apa yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pelanggan.

#### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Wyckop (2004:52), Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman (2004: 52), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Ada lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan atau servis menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182), yakni sebagai berikut:

##### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Suatu bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pelanggan atau pihak eksternal. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa adalah penampilan dan kemampuan sarana ataupun sarana yang dimiliki oleh perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya. Dalam hal ini perusahaan harus mampu secara nyata menunjukkan

kelebihan mereka seperti fasilitas gedung perkantoran, layout ruangan, penampilan pegawainya dan penunjang lainnya.

##### 2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini dapat meliputi ketepatan melayani, tidak ceroboh, dan akurat. Kinerja yang diberikan oleh pemberi jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan yang telah disepakati bersama, misalnya dalam memenuhi janji konsumen.

##### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada konsumen dan tidak membiarkannya menunggu sesuatu tanpa memberikan alasan yang jelas karena hal tersebut akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

##### 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi dan tidak ragu-ragu terhadap perusahaan tersebut.

##### 5. Empati (*Empathy*)

Kemampuan perusahaan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik serta

memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kotler (1994:148), Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Menurut Nasution (2004:6), Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan member nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen.

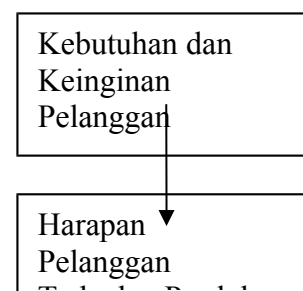
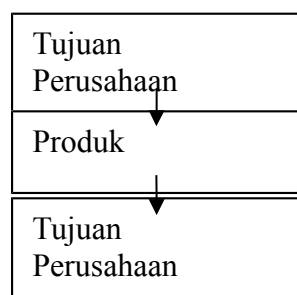
Lupiyoadi (2001:134) mendefinisikan Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.

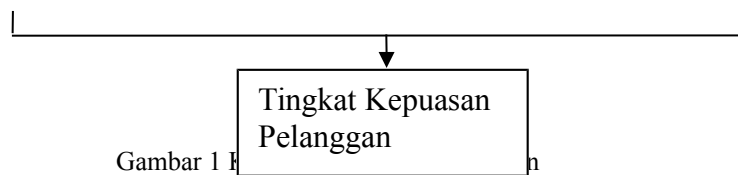
Menurut Thamrin dan Tantri (2013:45), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang

atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Menurut Yazid (2008:174), Kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan maka kepuasan meningkat. Karena harapan yang dimiliki pelanggan cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pelanggan.

Menurut Thamrin dan Tantri (2013:45), Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.





Gambar 1  
Sumber: Tjiptono (2002:25)

## METODE PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian pada Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang menggunakan lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya dengan jumlah populasi 4600 orang dari keseluruhan jumlah mahasiswa baik regular maupun non regular dan sampel yang diambil berjumlah 90 orang dari masing-masing jurusan yang menggunakan fasilitas lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini bersifat deskriptif dan kuantitatif yang berarti penelitian ini berusaha mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna lapangan parkir. Penelitian ini juga bersifat kuantitatif yang berarti bahwa setelah dilakukan pendeskripsian dari kualitas jasa terhadap kepuasan mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya maka akan dilakukan pengujian dengan menggunakan alat analisis SPSS sehingga dapat memperkuat analisa yang bersifat deskriptif tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis uji parsial dan uji simultan dengan memberikan batasan variabel yaitu seluruh mahasiswa dan mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya sebanyak 2.197 mahasiswa regular dan 2.266 mahasiswa non regular, jadi jumlah seluruh mahasiswa yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya baik regular maupun non regular berjumlah 4.463 mahasiswa. Cara menghitung sampel terlebih dahulu

digunakan dengan menggunakan rumus Slovin (Suliyanto, 2006:100).

Rumus cara menghitung sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam hal ini penulis menetapkan kelonggaran ketidaktelitian 10%

Uji Regresi Sederhana

Dengan menggunakan rumus

$$Y = a + bx \dots\dots\dots (1)$$

Dan uji Regresi Berganda

Dengan rumus

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e \dots\dots\dots (2)$$

Uji Multikolinearitas, pengujian ini untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2005: 25). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi caranya adalah, 1) dengan melihat nilai R<sup>2</sup> tinggi tapi secara

individual variabel independen banyak yang tidak signifikan, (2) jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolineritas, (3) nilai *tolerance* dan lawannya, (4) *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Gejala multikolineritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance factor* (VIF) di atas 10.

Uji Heterokedastisitas, pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksinya, antara lain dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) dengan residualnya.

Uji Normalitas, pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar berarti uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang sedikit. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik adalah cara yang termudah untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogramnya yang

membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual.

Uji Autokorelasi, pengujian ini digunakan untuk menguji asumsi klasik regresi berkaitan dengan adanya autokorelasi. Pengujian ini menggunakan model Durbin –Watson (*dw test*). Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung autokorelasi. Autokorelasi adalah keadaan dimana variabel *error-term* pada periode tertentu berkorelasi dengan variabel *error-term*, pada periode lain yang bermakna variabel *error-term* tidak random. Pelanggaran terhadap asumsi ini berakibat interval keyakinan terhadap hasil estimasi menjadi melebar sehingga uji signifikansi tidak kuat. Jika nilai  $d$  diantara  $d_u$  dan  $4-d_u$  maka tidak terjadi autokorelasi dalam model, akan tetapi jika  $d_u > d > 4-d_u$  maka terjadi autokorelasi (Gujarati, 1995: 217). Untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel terikat digunakan uji t (*t-test*), dengan membandingkan t hitung dengan ttabel lebih kecil dari ttabel maka variabel bebas tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel terikat.

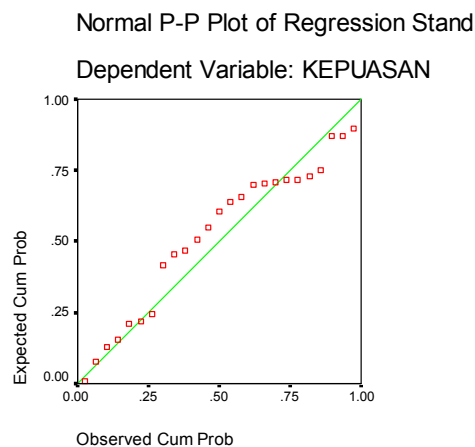
## HASIL

Uji Normalitas, Hasil pengujian menunjukkan tidak terjadi pelanggaran dalam normalitas yang ditunjukkan nilai koefisien 0.005 dan grafik mengikuti garis diagonalnya.

Tabel 2 Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
KEPUASA N	.213	25	.005	.879	25	.005

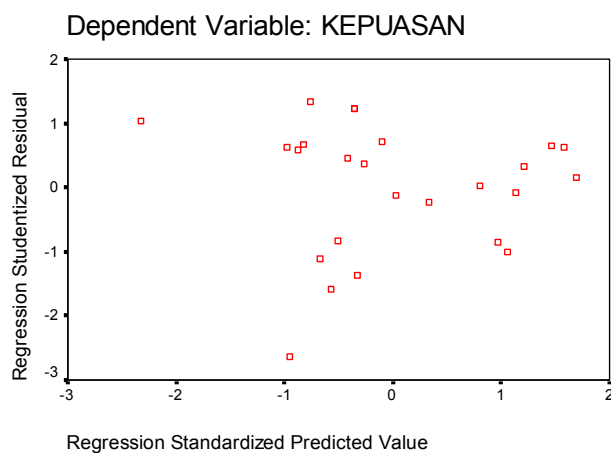
a. Lilliefors Significance Correction



Gambar 2 Plot Normalitas

Uji Heterokedastisitas, Hasil pengujian ini terlihat bahwa gambar plot tidak membuat pola tertentu sehingga berarti tidak terjadi heterokedastisitas.

#### Scatterplot



Gambar 3 Uji Heterokedastisitas

#### Uji Multikorelasi

Tabel 3 Uji Multikolinearitas

Coefficients(a)			
Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc e	VIF
1	TANGIBLE	.169	5.900
	REABILIT	.112	8.905
	RESPON	.051	1.678
	ANSSURAN	.075	1.264



EMPHATY	.189	5.297
---------	------	-------

a Dependent Variable: KEPUASAN

Pada pengujian multikorelasi nilai VIF tidak melebihi *Variance Inflation Factor* (VIF), nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF Uji Autokorelasi

yang tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Gejala multikolineritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance factor* (VIF) di atas 10.

Tabel 4 Uji Autokorelasi

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.329(a)	.108	-.126	.5325	1.311

a Predictors: (Constant), EMPHATY, REABILIT, TANGIBLE, ANSSURAN, RESPON

b Dependent Variable: KEPUASAN

Dari hasil regresi diperoleh nilai DW sebesar 1.311 nilai ini dibandingkan dengan nilai tabel menggunakan nilai signifikan 5% jumlah data 25 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4), maka dari tabel DW dimana  $dL = 1.4073$  dan  $dU = 1.6061$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengujian ini tidak terjadi autokorelasi.

Uji t (Parsial), dalam pengujian ini dilakukan dengan metode enter, yaitu pengujian dilakukan pertama kali dengan memasukkan seluruh variabel independen ke dalam model regresi. Nilai alpha yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebesar 5 % ( $\alpha = 0,05$ ).

Tabel 5 Hasil Pengujian Parsial

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.486	.189		103.077	.000
	TANGIBLE	.013	.018	.384	.729	.000
	REABIL	.007	.019	.306	.489	.005

IT RESPON SI	.023	.030	.716	.745	.005
ASSUR ANC	.009	.027	.254	.322	.001
EMPHA TY	.010	.015	.321	.645	.005

a Dependent Variable: KEPUASAN

Hasil uji *t-statistic* menunjukkan nilai *t tolerance tangible* sebesar 0.729, *reability* sebesar 0.489, *responsiveness* sebesar 0.745, *assurance* sebesar 0.322 dan *emphaty* sebesar 0.645 dengan demikian dapat dinyatakan bahwa signifikansi pengaruh variabel *responsiveness* lebih kuat daripada pengaruh keempat variabel yang lain. Sedangkan untuk memperkuat variable yang paling dominan, maka yang dilihat adalah koefisien dari beta keempat variable tersebut. Hasil estimasi model dapat ditulis dalam persamaan di bawah ini:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 19.486 + 0.013 \\ + 0.007 + 0.023 + 0.009 + 0.010$$

Nilai koefisien beta diatas menunjukkan bahwa setiap variabel

mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas jasa yang dilakukan oleh pengelola lapangan parkir di Politeknik Negeri Sriwijaya, namun yang paling mempunyai pengaruh yang dominan adalah *responsiveness* (daya tanggap) yang meliputi, kesigapan, keadilan dalam memberikan pelayanan, petugas cepat tanggap terhadap masalah pengguna lapangan parkir, kesigapan petugas pengelola dalam menjalankan tugas, dan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pengguna.

Uji F (Simultan), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas layanan lapangan parkir terhadap kepuasan pengguna lapangan parkir. Uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Hasil Pengujian Simultan

Coefficients(a) ANOVA(b)						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.655	5	.131	.462	.000(a)
	Residual	5.387	19	.284		
	Total	6.042	24			

a Predictors: (Constant), EMPHATY, REABILIT, TANGIBLE, ASSURANC, RESPONSI

## b Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan hasil pengolahan SPSS tersebut menunjukkan bahwa dependen variable adalah Kualitas Layanan dan independen variabel (*predictors*) adalah kepuasan pengguna Kunjungan. Pengujian secara simultan mengikuti distribusi F, nilai uji F hasil regresi adalah sebesar 0.462 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari alpha 0.05. Jadi kesimpulannya bahwa dalam pengujian secara serentak variabel Kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna lapangan parkir di Politeknik Negeri Sriwijaya. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna lapangan parkir merasa puas dengan kualitas jasa yang diberikan oleh pengelola lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya, walaupun belum maksimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Variabel tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy merupakan pengukuran kualitas jasa yang mana keempat variable tersebut mempunyai nilai koefisien sebesar 0.729, 0.489, 0.745, 0.322 dan 0.645 persen dengan tingkat signifikansi 0,001 persen dimana standar error term sebesar 0.005 persen, begitu juga dengan variable kepuasan mahasiswa pengguna untuk mempunyai nilai koefisien sebesar 103.077 persen dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 persen yang mana menggunakan standar error term 0.005 persen. Hasil pengujian secara Parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa (*Tangibles, Responsiveness, Reability, Asurance, Empathy*) yang diberikan kepada mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya telah berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang secara koefisien mempunyai nilai paling tinggi diantara keempat variable yang ada dan ini menunjukkan bahwa kualitas jasa yang diberikan telah berkorelasi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya. Hasil pengujian secara serentak variabel Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya yang mana dilihat dari signifikansi berkisar 0.000 persen dengan nilai koefisien F sebesar 0.462 persen ini berarti bahwa kualitas yang diberikan oleh Politeknik Negeri Sriwijaya telah dapat memberikan kepuasan pada mahasiswa pengguna lapangan parkir walaupun belum maksimal.

Penelitian ini hanya di fokuskan pada satu tempat yaitu lapangan parkir Politeknik Negeri Sriwijaya dengan menggunakan sampel jenuh, maka ada baiknya untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian dengan sample majemuk dan populasi yang dipakai lebih banyak lagi, agar hasilnya dapat mewakili apa yang diharapkan oleh para pengguna khususnya mahasiswa Polstri dalam memperoleh kualitas jasa lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdullah, Thamrin dan Tantri Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran (Cetakan Kedua)*. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jilid 1. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*

- (*Edisi Kedua*). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M., Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Cetakan Kedelapan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakkan Ketiga. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2001. *Strategi Pemasaran (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . 2002. *Strategi Pemasaran (Edisi Kedua)*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusi, Syahirman, M., dan Umiyati Idris. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Indonesia: Penerbit Citrabooks Indonesia.