

Pengaruh Retribusi Parkir Kendaraan dan Fasilitas yang diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
Skripsi. Prodi DIV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta,
Pembimbing: Suprapti, S.H., M.Hum.

Penulis :

Fandy Pringga Pratama

INTISARI

Parkir kendaraan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu proses perjalanan dengan menggunakan kendaraan dan setelah mencapai tempat tersebut kendaraan harus disimpan, sementara pengendaranya melakukan beberapa aktivitas. Kebutuhan akan parkir ditimbulkan oleh adanya pusat kegiatan yang menimbulkan tarikan perjalanan atau biasa disebut retribusi parkir. Retribusi parkir ini yang digunakan untuk pengelolaan fasilitas parkir untuk memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan kepada pengguna fasilitas parkir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh retribusi parkir kendaraan dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

Skripsi ini menggunakan tipe kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data angket/kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dan ditujukan kepada pelanggan atau pengguna yang pernah menggunakan fasilitas parkir Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi melalui SPSS for windows release 15.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh retribusi parkir kendaraan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,044. Selanjutnya terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 10,471. Kemudian terdapat pengaruh antara retribusi parkir dan fasilitas yang diberikan terhadap kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang sebesar 69,6%.

Kata kunci : Retribusi Parkir Kendaraan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

Effect Of Vehicle Retribution And Facilities Provided On Customer Satisfaction In Ahmad Yani Semarang International Airport. Essay. D-IV Air Transportation Management, Study Program Graduate Bachelor Of Diploma Program IV, High School Of Aerospace Technology Yogyakarta,

Advisor : Suprapti, S.H., M.Hum.

Author :

Fandy Pringga Pratama

ABSTRACT

Vehicle parking is an inseparable part of a travel process by using a vehicle and after reaching that place the vehicle must be stored, while the rider performs several activities. The need for parking is caused by the existence of an activity center that creates an attraction for trips or what is commonly called parking fees. This parking levy is used for the management of parking facilities to provide security, comfort, and satisfaction to users of parking facilities. This study aims to determine the effect of vehicle parking fees and facilities provided on customer satisfaction in Ahmad Yani Airport Semarang.

This thesis uses a quantitative type using a questionnaire data collection technique. The questionnaires were distributed online and addressed to customers or users who had used the parking facilities in Ahmad Yani Airport Semarang. Data analysis and hypothesis testing were performed using regression analysis through SPSS for windows release 15.0.

The results of this study indicate that the effect of vehicle parking fees on customer satisfaction is 3.044. Furthermore, there is an effect of facilities on customer satisfaction of 10.471. Then there is an influence between parking fees and facilities provided on customer satisfaction at Ahmad Yani International Airport Semarang by 69.6%.

Keywords : Vehicle retribution, facilities, customer satisfaction