

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FASILITAS PARK AND RIDE LEBAK BULUS DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY

Ghinda Lianny Santang, Eri Setia Romadhon

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Jayabaya, Indonesia

E-mail: ghindalianny@gmail.com

Abstract

The park and ride facility at Lebak Bulus Grab Station is a facility provided to increase public interest in switching from private vehicles to public transportation, in this case the Jakarta MRT, so the purpose of this research is to determine the level of park and ride customer satisfaction and find out what items need conducted to improve service quality. Subjects in this study consisted of 200 respondents. The data collection technique was carried out by filling out a questionnaire/questionnaire. This questionnaire is used to assess the Likert scale from 1 strongly disagree, 2 disagree, 3 neutral. 4 agreed, 5 strongly agreed. The validity test process resulted in all statement items being declared valid because they exceeded the r table, namely 0.138 and the reliability test was declared passed because it exceeded 0.6 in Cronbach alpha. Fuzzy sets are determined with a value of 0 to 1 where for "strongly disagree 0;0;0.25", "disagree 0;0.25;0.5", "neutral 0.25;0.5;0.75", "agree 0.5; 0.75; 1", "strongly agree 0.75; 1; 1". Fuzzification and defuzzification are used to determine the average value of the upper, middle and lower limits. The results of defuzzification of reality minus expectations produce Gap values, including -0.10, - 0.08, - 0.05, - 0.03. The results showed that the highest Gap value was in the item "accessibility for persons with disabilities" with a Gap value of -0.10. so it is necessary to improve disability-friendly facilities in order to improve service quality.

Keywords: Park and Ride, Gap Value, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Jakarta dalam mendorong minat masyarakat untuk menggunakan angkutan umum adalah dengan menyediakan berbagai macam moda angkutan umum, diantaranya MRT (Mass Rapid Transit). Saat ini sudah berdiri 13 stasiun MRT fase 1 yang menghubungkan kota penyangga Jakarta seperti Tangerang Selatan dan Depok menuju Jakarta Pusat. Serta dilengkapi dengan layanan bus Transjakarta sebagai feeder yang terintegrasi dengan MRT pada stasiun Lebak Bulus Grab. Salah satu upaya untuk meningkatkan penggunaan MRT dapat dilakukan dengan penyediaan fasilitas park and ride sebagaimana tertulis pada Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Tata Ruang Wilayah 2030. Park and ride merupakan system transportasi dengan menggunakan fasilitas ruang parkir untuk menitipkan kendaraan pribadi, kemudian beralih ke moda angkutan umum. Penyediaan park and ride dapat memperluas catchment area angkutan umum sehingga dapat memudahkan penggunaan kendaraan pribadi untuk beralih moda ke angkutan umum. Saat ini sudah tersedia fasilitas park and ride yang berjarak sekitar 500 meter berdasarkan keterangan yang tertera pada peta online dari Stasiun Lebak Bulus Grab yang dikelola oleh Unit Pengelola Perpustakaan, Dinas Pehubungan Provinsi Dki Jakarta. Park and ride Stasiun MRT Lebak Bulus Grab ini memiliki luas sekitar 8.000 meter persegi yang dapat menampung sebanyak 500 unit sepeda motor dan 150 unit mobil. Menurut Olaru (2013), park and ride dipengaruhi oleh waktu pemberangkatan, kepadatan lalu lintas, pelayanan angkutan umum, moda transportasi, karakteristik sosial ekonomi dan Transit Oriented Development (TOD). Beberapa keuntungan yang didapat dari perencanaan park and ride

bagi penyedia angkutan umum dan komuter termasuk pengurangan biaya pengguna, mempersingkat waktu perjalanan, pengurangan lalu lintas selama jam sibuk, peningkatan penumpang bus, pengurangan emisi kendaraan, peningkatan mobilitas, dan peningkatan efisiensi sistem bus (Jacksonville Transportation Authority, 2009). Dengan tersedianya lahan parkir yang nyaman, murah serta aman diharapkan bisa menarik perhatian bagi para masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi sebelumnya kemudian beralih menggunakan MRT.

Maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja park and ride, baik dalam kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di park and ride tersebut dengan melakukan analisis tingkat kepuasan para pengguna terhadap pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan. Berdasarkan hal yang telah dijabarkan maka saya selaku peneliti akan meneliti dan menganalisa tingkat kepuasan pengguna yang memarkirkan kendaraannya di fasilitas park and ride Lebak Bulus guna mengetahui apa saja yang perlu dilakukan perbaikan sebagai usaha peningkatan kualitas layanan. Maka tugas akhir ini akan membahas tentang Analisis Kepuasan Pengguna Fasilitas park and ride dengan Metode Fuzzy Service Quality.

2. METODE PENELITIAN

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pelayanan yang diharapkan pengguna MRT Jakarta?
- 2) Berapa nilai Gap antara realita dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari fasilitas park and ride di dekat Stasiun Lebak Bulus Grab?
- 3) Fasilitas apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dalam rangka

usaha untuk meningkatkan kualitas layanan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui kualitas pelayanan dari fasilitas park and ride di dekat Stasiun Lebak Bulus Grab berdasarkan pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna MRT Jakarta.
- 2) Mengetahui besaran nilai Gap Service Quality yang didapat dari selisih antara realita dan harapan pelanggan.
- 3) Mengetahui fasilitas apa saja yang perlu dilakukan perbaikan dalam rangka usaha untuk meningkatkan kualitas layanan.

Manfaat Penelitian

Dalam Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis : Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang pentingnya mengetahui kinerja pelayanan dan fasilitas park and ride untuk menciptakan kepuasan dan kepuasan bagi pengguna park and ride.
- 2) Manfaat Praktis : Dari penelitian ini bisa menjadi referensi guna mengevaluasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan di park and ride untuk kedepannya, dengan cara melihat potensi yang ada pada park and ride tersebut sangat memungkinkan untuk dapat dikembangkan lagi.

Pencapaian dari penelitian ini yaitu untuk memberikan pengetahuan serta wawasan mengenai pentingnya kinerja fasilitas yang ada pada park and ride, baik dilihat melalui perspektif pelayanan serta fasilitas di tempat tersebut untuk menciptakan kepuasan dan kenyamanan

bagi para penumpang MRT dan pengguna park and ride.

Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

- 1) Objek penelitian adalah penumpang MRT Jakarta yang memarkirkan kendaraannya pada fasilitas park and ride di dekat Stasiun Lebak Bulus Grab.
- 2) Penelitian dan pengamatan objek dilakukan selama dua minggu.
- 3) Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada 200 responden yang memarkirkan kendaraannya pada fasilitas park and ride di dekat Stasiun Lebak Bulus Grab dengan pengambilan sampel secara acak dan waktu yang bervariasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

- 1) Populasi dan Sampel Penelitian
Jumlah rata-rata pengguna fasilitas park and ride Stasiun MRT Lebak Bulus Grab pada bulan Oktober 2021 adalah 399,6 maka populasi dibulatkan menjadi 400 orang per bulan. Selanjutnya menentukan sampel dengan menggunakan metode slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

Keterangan : n = Ukuran Sampel N = Ukuran Populasi e = Batas Toleransi Kesalahan Dengan menggunakan rumus diatas, maka perhitungan sampel adalah :

$$n = \frac{400}{1 + 400 (5\%)^2}$$
$$n = 200$$

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 sampel.

- 2) Uji Validitas Data dilakukan pada setiap item kuesioner dengan menggunakan program SPSS dengan

kriteria pengujian antara lain : Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka atribut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka atribut dinyatakan tidak valid. R_{tabel} dengan ketentuan $df = (n-2)$ dan tingkat signifikan 5% yaitu $df = (200-2) = 198$. Untuk menghitung r_{tabel} terlebih dahulu dicari t_{tabel} dengan menggunakan atau berdasarkan titik presentasi distribusi $df = 198$, maka nilai $t_{tabel} = 1,97202$.

$$r_{tabel} = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

$$r_{tabel} = \frac{1,97202}{\sqrt{198 + (1,97202)^2}}$$

$$r_{tabel} = 0,138$$

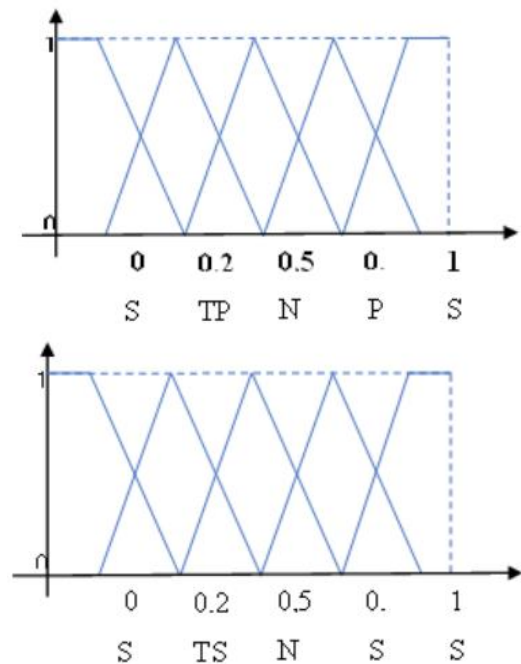
kemudian data survey diinput dalam program SPSS23 dalam skala likert dan didapatkan semua nilai item pertanyaan diatas nilai r_{table} .

- 3) Uji reabilitas data dilakukan untuk menunjukkan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini tepat dan cermat. Uji reabilitas dilakukan dengan memakai software SPSS 23 dengan kriteria antara lain : Apabila nilai cronbach's alpha $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliable. Apabila nilai cronbach's alpha $\leq 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliable. Berdasarkan hasil perhitungan uji reabilitas pada tingkat realita kepuasan pengguna fasilitas park and ride Stasiun Lebak Bulus Grab diperoleh 0,774. Sementara hasil perhitungan uji reabilitas pada tingkat harapan pengguna park and ride Stasiun Lebak Bulus Grab diperoleh 0,776. Sehingga atribut pada tingkat realita dan harapan kepuasan pengguna park and ride Stasiun Lebak Bulus Grab dikatakan reliable.
- 4) Pengolahan Fuzzy Service Quality Terdapat tiga tahapan dalam teori Triangular Fuzzy Number yaitu penentuan fuzzy set, fuzzyfikasi, dan

defuzzyfikasi. Adapun langkah-langkah pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

a. Penentuan fuzzy set

Tahapan ini dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap atribut yang diajukan dalam kuisioner. Penentuan fuzzy set dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Fungsi Keanggotaan Variable Linguistik Realita dan Harapan

Pada variabel linguistik persepsi dibagi menjadi 5 himpunan fuzzy, yaitu:

- Himpunan fuzzy sangat tidak setuju memiliki domain $[0 - 0,25]$, dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0 yang kemudian dipresentasikan dengan fungsi keanggotaan berikut:
 $\mu[x] = (0,25 - x) (0,25 - 0) : 0 \leq x \leq 0,25$
 $0 ; x \geq 0,25$
- Himpunan fuzzy tidak setuju memiliki domain $[0 - 0,5]$, dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0,25 yang kemudian dipresentasikan

dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\begin{aligned} &0; x \leq 0,25 \text{ atau } \geq 0,5 \\ \mu[x] &= \frac{(x-0)}{(0,25-0)}; 0 \leq x \leq 0,25 \\ &\frac{(0,25-x)}{(0,5-0,25)}; 0,25 \leq x \leq 0,5 \end{aligned}$$

- Himpunan fuzzy netral memiliki domain $[0,25 - 0,75]$, dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0,5 yang kemudian dipresentasikan dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\begin{aligned} &0; x \leq 0,25 \text{ atau } \geq 0,75 \\ \mu[x] &= \frac{(x-0)}{(0,5-0,25)}; 0,25 \leq x \leq 0,5 \\ &\frac{(0,5-x)}{(0,75-0,5)}; 0,5 \leq x \leq 0,75 \end{aligned}$$

- Himpunan fuzzy setuju memiliki domain $[0,5 - 1]$, dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0,75 yang kemudian dipresentasikan dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\begin{aligned} &0; x \leq 0,5 \text{ atau } \geq 1 \\ \mu[x] &= \frac{(x-0,75)}{(1-0,75)}; 0,75 \leq x \leq 1 \\ &\frac{(0,5-x)}{(0,75-0,5)}; 0,75 \leq x \leq 1 \end{aligned}$$

- Himpunan fuzzy sangat setuju memiliki domain $[0,75 - 1]$, dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 1 yang kemudian dipresentasikan dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\begin{aligned} &0; x \leq 0,5 \text{ atau } \geq 1 \\ \mu[x] &= \frac{(x-0,75)}{(1-0,75)}; 0,75 \leq x \leq 1 \\ &\frac{1}{2}; x \geq 1 \end{aligned}$$

Variabel linguistic kepuasan pelayanan adalah STS, TS, N, S, SS dan variable lingistik harapan pelayanan adalah STP, TP, N, P, SP. Pengertian variable linguistic dan taksiran linguistic (a1, b1, c1) yang digunakan untuk kepuasan pelayanan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (0; 0; 0,25)

TS = Tidak Setuju (0; 0,25; 0,5)

N = Netral (0,25; 0,5; 0,75)

S = Setuju (0,5, 0,75; 1)

SS = Sangat Setuju (0,75; 1; 1)

Sedangkan pengertian variable linguistik dan taksiran linguistik (a1, b1, c1) yang digunakan untuk harapan pelayanan adalah sebagai berikut:

STP = Sangat Tidak Puas (0; 0; 0,25)

TS = Tidak Puas (0; 0,25; 0,5)

N = Netral (0,25; 0,5; 0,75)

S = Puas (0,5, 0,75; 1)

SS = Sangat Puas (0,75; 1; 1)

b. Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi

Proses defuzzyfikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode centroid yakni sebagai berikut:

$$Z^o = \frac{\sum_{j=1}^n 1^z \mu(z_j)}{\sum_{j=1}^n 1^\mu(z_j)}$$

Keterangan :

Zj adalah nilai pusat yakni fuzzy set yang telah ditentukan sebelumnya pada setiap variable linguistic yaitu:

Z1 = *Fuzzy set* untuk variabel sangat tidak puas

Z2 = *Fuzzy set* untuk variabel tidak puas

Z3 = *Fuzzy set* untuk variabel netral

Z4 = *Fuzzy set* untuk variabel puas

Z5 = *Fuzzy set* untuk variabel sangat puas

μ adalah jumlah responden yang memilih masing-masing variable indeks. j adalah indeks variable z (1, 2, 3, n) dengan menggunakan rumus centroid tersebut maka dapat dilakukan proses defuzzyfikasi sebagai berikut:

$$Z^0 = \frac{\sum_{j=1}^n \mu^H(Z_j)}{\sum_{j=1}^n 1^H(Z_j)}$$

$$= \frac{Z_1 \times \mu(Z_1) + Z_2 \times \mu(Z_2) + Z_3 \times \mu(Z_3) + Z_4 \times \mu(Z_4) + Z_5 \times \mu(Z_5)}{\mu(Z_1) + \mu(Z_2) + \mu(Z_3) + \mu(Z_4) + \mu(Z_5)}$$

$$= \frac{(0; 0; 0,25) \times 7 + (0; 0,25; 0,5) \times 19 + (0,25; 0,5; 0,75) \times 43 + (0,5; 0,75; 1) \times 95 + (0,75; 1; 1) \times 36}{7 + 19 + 43 + 95 + 36}$$

$$= \frac{(0; 0,1,75) + (0; 4,75; 9,5) + (10,75; 21,5; 32,25) + (47,6; 71,25; 95) + (27; 36; 36)}{200}$$

$$= \frac{(85,25; 133,5; 174,5)}{200}$$

$$= 0,426; 0,668; 0,873$$

Nilai diatas merupakan nilai Triangular Fuzzy Number (TFN) pada item pertama data kepuasan pelayanan yaitu nilai batas bawah yang diberi simbol **a1** , nilai batas tengah dengan simbol **b1** , dan nilai batas atas **c1** . Sehingga nilai defuzzyfikasi kepuasan pelayanan pada item pertama dapat dihitung dengan mencari nilai rata-rata dari **a1** , **b1** , dan **c1** yaitu:

$$= \frac{a_1 + b_1 + c_1}{3}$$

$$= \frac{(0,426 + 0,668 + 0,873)}{3}$$

$$= 0,655$$

Tabel 1. Defuzzyfikasi Tingkat Kepuasan Pelayanan (Realita)

No	Pertanyaan	Fuzzy			Defuz
		a1	b1	c1	
1	Lokasi park and ride dekat dengan Stasiun MRT Lebak Bulus Grab	0,43	0,67	0,87	0,66
2	Sistem pembayaran park and ride terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ	0,48	0,72	0,92	0,71
3	Sistem pengamanan pada lokasi park and ride	0,46	0,71	0,92	0,70
4	Harga parkir yang terjangkau	0,45	0,70	0,91	0,69
5	Kemudahan parkir di lokasi park and ride	0,40	0,65	0,86	0,64
6	Keamanan berjalan di area fasilitas park and ride	0,46	0,71	0,91	0,69
7	Tiket parkir sebagai identitas kendaraan	0,48	0,73	0,93	0,71
8	Camera CCTV yang memadai	0,45	0,70	0,89	0,68
9	Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas	0,41	0,65	0,83	0,63
10	Tersedia fasilitas pelengkap untuk menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan kepada pejalan kaki seperti toilet, tempat sampah, dan tempat yang terlindung dari panas matahari/hujan	0,45	0,70	0,88	0,67

Tabel 2. Defuzzyfikasi Tingkat Harapan Pelayanan

No	Pertanyaan	Fuzzy			Defuz
		a1	b1	c1	
1	Lokasi park and ride dekat dengan Stasiun MRT Lebak Bulus Grab	0,48	0,73	0,92	0,71
2	Sistem pembayaran park and ride terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ	0,52	0,76	0,94	0,74
3	Sistem pengamanan pada lokasi park and ride sudah baik	0,51	0,76	0,93	0,73
4	Harga parkir yang terjangkau	0,49	0,74	0,93	0,72
5	Kemudahan parkir di lokasi park and ride	0,49	0,73	0,92	0,71
6	Keamanan terjamin saat berjalan di area fasilitas park and ride	0,52	0,77	0,94	0,74
7	Tiket parkir digunakan sebagai identitas kendaraan	0,52	0,77	0,94	0,75
8	Dilengkapi camera CCTV yang memadai	0,51	0,76	0,93	0,73
9	Memberikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas	0,52	0,76	0,91	0,73
10	Tersedia fasilitas pelengkap untuk menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan kepada pejalan kaki seperti toilet, tempat sampah, dan tempat yang terlindung dari panas matahari/hujan	0,54	0,79	0,94	0,76

a) Gap Service Quality

Nilai gap service quality per item merupakan selisih dari kepuasan pelayanan dengan harapan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak pengelola UP Perparkiran park and ride Stasiun Lebak Bulus telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berikut ini merupakan hasil dari penentuan nilai gap service quality:

Tabel 3. Nilai Gap Service Quality Per Item

No	Pertanyaan	Realita	Harapan	GAP	Rank
1	Lokasi <i>park and ride</i> dekat dengan Stasiun MRT Lebak Bulus Grab	0,66	0,71	-0,05	4
2	Sistem pembayaran <i>park and ride</i> terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ	0,71	0,74	-0,03	10
3	Sistem pengamanan pada lokasi <i>park and ride</i> sudah baik	0,70	0,73	-0,04	7
4	Harga parkir yang terjangkau	0,69	0,72	-0,03	9
5	Kemudahan parkir di lokasi <i>park and ride</i>	0,64	0,71	-0,08	3
6	Keamanan terjamin saat berjalan di area fasilitas <i>park and ride</i>	0,69	0,74	-0,05	6
7	Tiket parkir digunakan sebagai identitas kendaraan	0,71	0,75	-0,03	8
8	Dilengkapi camera CCTV yang memadai	0,68	0,73	-0,05	5
9	Memberikan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas	0,63	0,73	-0,10	1
10	Tersedia fasilitas pelengkap untuk menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan kepada pejalan kaki seperti toilet, tempat sampah, dan tempat yang terlindung dari panas matahari/hujan	0,67	0,76	-0,08	2

5) Hasil Pengolahan Data

Nilai gap service quality per item yakni selisih antara tingkat kepuasan pelayanan (realita) dan tingkat kepentingan pelayanan (harapan) yang dapat menunjukkan sejauh mana pihak pengelola UP Perparkiran telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Nilai ataupun bobot dalam gap akan memberikan tingkat kepentingan sejauh mana peran item tersebut dalam

memberikan peningkatan kualitas pelayanan *park and ride* Stasiun Lebak Bulus Grab.

Nilai gap service quality tertinggi terdapat pada item pertanyaan ke-9 yaitu aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dengan nilai gap = -0,1. Sedangkan nilai gap service quality terendah terdapat pada item pertanyaan ke-2 yaitu sistem pembayaran *park and ride* terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ dengan nilai gap = -0,02.

Dari hasil perhitungan nilai gap service quality, maka dapat diurutkan prioritas perbaikan pelayanan *park and ride* Stasiun Lebak Bulus Grab sebagai berikut :

Tabel 4. prioritas perbaikan kualitas pelayanan per item

No	Pertanyaan	Realita	Harapan	GAP	Rank
1	Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas	0,63	0,73	-0,10	1
2	Tersedia fasilitas pelengkap untuk menjaga kebersihan dan memberikan kenyamanan kepada pejalan kaki seperti toilet, tempat sampah, dan tempat yang terlindung dari panas matahari/hujan	0,67	0,76	-0,08	2
3	Kemudahan parkir di lokasi <i>park and ride</i>	0,64	0,71	-0,08	3
4	Lokasi <i>park and ride</i> dekat dengan Stasiun MRT	0,66	0,71	-0,05	4

No	Pertanyaan	Realita	Harapan	GAP	Rank
	Lebak Bulus Grab				
5	Dilengkapi camera CCTV yang memadai	0,68	0,73	-0,05	5
6	Keamanan terjamin saat berjalan di area fasilitas <i>park and ride</i>	0,69	0,74	-0,05	6
7	Sistem pengamanan pada lokasi <i>park and ride</i> sudah baik	0,70	0,73	-0,04	7
8	Tiket parkir digunakan sebagai identitas kendaraan	0,71	0,75	-0,03	8
9	Harga parkir yang terjangkau	0,69	0,72	-0,03	9
10	Sistem pembayaran <i>park and ride</i> terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ	0,71	0,74	-0,02	10

4. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dalam analisis kepuasan pelanggan pada fasilitas *park and ride* Stasiun Lebak Bulus Grab, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai gap tertinggi ada pada item "Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas" dengan nilai gap sebesar -0,10 sedangkan nilai gap terkecil pada item "Sistem pembayaran *park and ride* terintegrasi dengan transportasi lain seperti MRTJ" dengan nilai gap -0,02.
- 2) Dengan memperhatikan tabel IV.8, didapatkan hasil nilai gap yang bervariasi namun nilai gap yang dihasilkan tidak terlalu besar. Sehingga usaha perbaikan fasilitas untuk peningkatan kualitas bisa lebih mengutamakan item pertanyaan yang nilai selisihnya paling besar.

- 3) Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan terjadinya tinggi dan rendah dalam kepuasan pelanggan fasilitas *park and ride* Stasiun Lebak Bulus Grab, diantaranya:

- a. Kondisi lahan parkir yang masih beralaskan tanah tanpa ada media pijak seperti paving block yang menimbulkan genangan di beberapa titik.
- b. Kondisi toilet yang disediakan masih terkesan kurang proper dan belum dilengkapi dengan toilet khusus disabilitas.
- c. Tidak tersedianya fasilitas pelengkap untuk aksesibilitas penyandang disabilitas.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dan menurut kesimpulan yang sudah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya perbaikan ruang jalan yang dibuat dengan paving block sebagai akses pengguna baik masuk ataupun keluar area *park and ride*.
- 2) Pemasangan ubin tekstur pemandu (*guiding block*) dan ramp dengan ketinggian yang disesuaikan pada ruang jalan tersebut.
- 3) Perbaikan fasilitas toilet agar lebih proper disertai penambahan toilet khusus penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adyputri, Nadia. 2019. Evaluasi Kinerja Parkir Sepeda Motor. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- [2] Darmawan, Rizki., & Riduansyah, Mohammad. 2017. Kepuasan Pengguna Pelayanan *Park and Ride* di DKI Jakarta. Jurnal Vokasi Indonesia.
- [3] Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (1998). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Parkir. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

- [4] Indonesia. PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. Jakarta; Kementerian Perhubungan.
- [5] Irwan, Pranata, G., & Susanto, J. 2021. Pengembangan Transit Oriented Development untuk Meningkatkan Kelancaran Lalu Lintas Di Lebak Bulus. Jurnal Mitra Teknik Sipil.
- [6] Kartika, N.F., dan Suprayogi. 2017. Implementasi Fuzzy Service Quality Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Erqual) Fuzzy di PT Pos Indonesia. Sidoarjo. Jurnal Universitas UPN-Veteran. Hal : 1-14.
- [7] Mustofa, M. Handoyo dan Dira,.E. 2011. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Erqual) Fuzzy di PT Pos Indonesia. Sidoarjo. Jurnal Universitas UPN-Veteran. Hal : 1-14.
- [8] Nazalaputra, Faridz., & Handayeni, Ketut. 2017. Penentuan Faktor–Faktor pemilihan Park and Ride sebagai Fasilitas Pengguna Komuter pada Koridor Bekasi–Jakarta. Jurnal Teknik ITS.
- [9] Sholikhah, Hesti. 2017. Analisis Kepuasan pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. Jurnal 2(2) 69-74.
- [10] Sibaharani, Kris Yogi Dwi Putra. 2018. Kajian Penelitian Fasilitas Park and Ride di Kota Jambi sebagai Penguat Transportasi Massal. Jurnal Teknik Sipil.