

## PERSEPSI PENGUNJUNG MALL KELAPA GADING 3 TERHADAP FASILITAS GEDUNG PARKIR

Najid<sup>1</sup>, Hokbyan R.S. Angkat<sup>2</sup>, dan Nicolas Liaunardy<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*najid@ft.untar.ac.id*

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*hokbyan@gmail.com*

<sup>3</sup> Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1 Jakarta  
*nicolas.325190051@stu.untar.ac.id*

Masuk: 05-07-2024, revisi: 18-07-2024, diterima untuk diterbitkan: 22-07-2024

### ABSTRACT

*Parking is one of the important facilities for mall visitors in Jakarta. This research aims to determine the level of visitor satisfaction with the parking facilities at Mall Kelapa Gading 3. The research method involves distributing visitor satisfaction surveys and analyzing them using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The satisfaction survey was conducted on 17 statement components divided into three variables: physical, trust, and security. The IPA method analysis results show a dominance of quadrant IV, reaching 29.5%, followed by quadrants I, II, and III at 23.5%. Based on the position of quadrant I, the components that need improvement are the availability of parking spaces, the clarity of directional markings for parking circulation, the arrangement of car parking spaces, and the availability of information through parking attendants. The components that need to be maintained in quadrant II include the cleanliness of the parking area, the ease of access via ramps in the car parking area, the length of entry and exit queues, and CCTV in the parking area.*

*Keywords: visitor satisfaction, parking building facilities, Mall Kelapa Gading 3, quantitative descriptive approach, Importance Performance Analysis (IPA).*

### ABSTRAK

Parkir merupakan salah satu fasilitas penting bagi pengunjung mall di Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Mall Kelapa Gading terhadap fasilitas parkir di gedung Mall Kelapa Gading 3. Metode penelitian dilakukan dengan penyebaran survei kepuasan pengunjung dan dianalisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian tingkat kepuasan dilakukan terhadap 17 komponen pernyataan yang dibagi menjadi 3 variabel yang terdiri dari fisik, kepercayaan dan keamanan. Hasil analisis metode IPA memperlihatkan dominasi presentase kuadran IV yang mencapai 29,5%, disusul dengan kuadran I, II dan III yaitu sebesar 23,5%. Berdasarkan posisi kuadran I komponen yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan ruang parkir, kejelasan marka tanda arah sirkulasi parkir, penataan ruang parkir mobil, ketersediaan kemudahan informasi melalui petugas parkir. Adapun komponen yang perlu dipertahankan pada posisi kuadran II meliputi kebersihan lokasi parkir, Kemudahan melalui tanjakan pada area parkir mobil, Lama antrian masuk dan keluar, CCTV pada area parkir.

Kata kunci:kepuasan pengunjung, fasilitas gedung parkir, Mall Kelapa Gading 3,pendekatan deskriptif kuantitatif, Importance Performance Analysis (IPA).

### 1. PENDAHULUAN

Pada jaman modern ini pusat perbelanjaan atau yang biasa kita kenal dengan sebutan *Mall*, terus berkembang dengan pesat. *Mall* sendiri merupakan jenis pusat perbelanjaan yang secara arsitektur berupa bangunan tertutup yang memiliki jalur untuk berjalan yang teratur yang berada diantara toko-toko kecil yang berhadap-hadapan maupun bersebelahan. Tak lepas dari perkembangan *mall* di seluruh dunia, terutama di Indonesia yang memiliki populasi penduduk lebih dari 279 juta jiwa.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pertumbuhan jumlah *mall* yang ada di Indonesia meningkat pesat sejak awal mengenal *mall* yang dulu dikenal dengan *department store* pada tahun 1966. Menurut *Council of Asian Shopping Center (CASC)* yang merupakan asosiasi pusat perbelanjaan se-Asia Pasifik, pertumbuhan pusat perbelanjaan/*mall* di Indonesia berkisar di angka 12,5-15% pada tahun 2011. Angka ini bisa dibilang cukup tinggi bila dibandingkan dengan pertumbuhan *mall* di Negara asia lainnya.

Mall Kelapa Gading (MKG) adalah pusat perbelanjaan menengah atas seluas 147,000  $m^2$  yang dikembangkan secara bertahap sejak tahun 1990. MKG memiliki konsep yang memadukan fashion dengan makanan dan pusat hiburan (*fashion-food-entertainment*), dan dibangun untuk memenuhi beragam kebutuhan masyarakat *modern* sekarang ini. Tingkat okupansi MKG secara konsisten mencapai lebih dari 95% dengan sekitar 600 *tenant* membuka beragam gerai usaha di *mall* ini. Dipadukan dengan kemampuan kami dalam menyelenggarakan berbagai *event* yang menarik seperti hiburan dan *launching* produk baru, *mall* ini dikunjungi sekitar 30 juta pengunjung pada tahun 2011.

Parkir menjadi kebutuhan yang sangat penting terutama di pusat perbelanjaan, karena pusat perbelanjaan merupakan jenis pemanfaatan tata guna lahan yang menimbulkan tarikan pergerakan kendaraan (Widiarsih, et al., 2017). Permasalahan parkir di perkotaan umumnya terjadi di kawasan tempat masyarakat melakukan berbagai kegiatan (Ikhsan, 2014) salah satunya adalah pusat perbelanjaan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana kepuasan pengunjung sebagai pengguna fasilitas gedung parkir mobil Mall Kelapa Gading, dengan judul Persepsi Pengunjung Mall Kelapa Gading 3 Terhadap Fasilitas Gedung Parkir.

### **Kepuasan Penguuan Fasilitas Parkir**

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem merupakan reaksi pengguna setelah menggunakan sistem tersebut. Sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan ukuran subjektif mengenai seberapa besar pengguna menyukai sistem yang digunakan (Machmud, 2018). Menurut Agustino & Sumarno (2012), kepuasan kita rumuskan sebagai berikut dan bandingkan harapan dengan kenyataan:

- a. Jika ekspetasi < kenyataan maka sangat puas,
- b. Jika ekspetasi = kenyataan maka puas,
- c. Jika ekspetasi > kenyataan maka tidak puas.

Menurut Stanson et al. (1993) kepuasan konsumen dapat ditentukan dengan cara membandingkan ekspetasi dari suatu produk atau jasa dengan realitas pengalaman dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. Hal ini dapat diterapkan kepada kepuasan konsumen, Namun apabila hasil yang dicapai jauh dari ekspetasi, hal ini merupakan bentuk ketidakpuasan pelanggan.

Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan apa yang dibutuhkan atau diinginkannya (Machmud, 2018).

Variabel ini diukur dengan menggunakan indeks tiga komponen yaitu efisien, efektivitas, dan kepuasan dan indes lainnya kebanggaan dalam menggunakan sistem (McGill et al., 2003). Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1 sampai 4.

Cara penilaian dengan skala Likert 1-4 sebagai berikut:

- a. Pernyataan sangat tidak baik (STB) diberi skor 1
- b. Pernyataan tidak baik (TB) diberi skor 2
- c. Pernyataan baik (B) diberi skor 3
- d. Pernyataan sangat baik (SB) diberi skor 4

Kepuasan pengguna sangat sulit diukur karena memerlukan perhatian yang khusus, maka kepuasan pengguna tidak mudah dicapai. Upaya perbaikan sistem layanan akan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna (Machmud, 2018).

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Gedung Parkir Mall Kelapa Gading 3 dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA dan menggunakan kuadran kartesian yang nantinya akan berfungsi sebagai indikator kualitas kinerja dan harapan pelanggan terhadap Gedung Parkir Mall Kelapa Gading 3.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Survei dengan Menggunakan Kuesioner

Dari hasil penyebaran kuesioner didapat 155 responden.

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 54% laki-laki, yang berjumlah 84 responden, dan 46% perempuan, yang berjumlah 71 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki- laki	84	54%
Perempuan	71	46%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan usia terdiri dari 13% berusia 17-20 tahun, sebanyak 20 responden; 44% berusia 21-29 tahun, sebanyak 68 responden; 31% berusia 30-39 tahun, sebanyak 48 responden; 10% berusia 40-49 tahun, sebanyak 16 responden; dan 2% berusia lebih dari 50 tahun, sebanyak 3 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-20 tahun	20	13%
21-29 tahun	68	44%
30-39 tahun	48	31%
40-49 tahun	16	10%
> 50 tahun	3	2%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir/saat ini terdiri dari 17% dengan pendidikan SD/SLTP/SLTA, sebanyak 26 responden; 14% dengan pendidikan Diploma (D1/D2/D3), sebanyak 22 responden; 61% dengan pendidikan S1, sebanyak 94 responden; 8% dengan pendidikan S2, sebanyak 13 responden; dan 0% dengan pendidikan S3, sebanyak 0 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan Pendidikan Terakhir/Saat Ini

Usia	Jumlah Responden	Persentase
SD/SLTP/SLTA	26	17%
Diploma (D1/D2/D3/D4)	22	14%
S1	94	61%
S2	13	8%
S3	0	0%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan terdiri dari 9% PNS, sebanyak 14 responden; 5% TNI/Polri, sebanyak 7 responden; 15% pegawai BUMN, sebanyak 24 responden; 30% profesional/swasta, sebanyak 47 responden; 17% pedagang/wiraswasta, sebanyak 26 responden; 8% ibu rumah tangga, sebanyak 12 responden; 14% pelajar/mahasiswa, sebanyak 22 responden; dan 2% pensiun/tidak bekerja, sebanyak 3 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan Saat Ini	Jumlah Responden	Persentase
PNS	14	9%
TNI/Polri	7	5%
Pegawai BUMN	24	15%

Profesional/Swasta	47	30%
Pedagang/Wiraswasta	26	17%
Ibu rumah tangga	12	8%
Pelajar/Mahasiswa	22	14%
Pensiun/Tidak Bekerja	3	2%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan pendapatan pribadi per bulan terdiri dari 23% dengan pendapatan  $\leq$  Rp5.000.000, sebanyak 36 responden; 35% dengan pendapatan Rp5.000.001 – Rp7.000.000, sebanyak 55 responden; 21% dengan pendapatan Rp7.000.001 - Rp10.000.000, sebanyak 32 responden; 14% dengan pendapatan Rp10.000.001 – Rp13.000.000, sebanyak 22 responden; 4% dengan pendapatan Rp13.000.001 – Rp15.000.000, sebanyak 6 responden; dan 3% dengan pendapatan  $>$ Rp15.000.000, sebanyak 4 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan pendapatan pribadi per bulan

Pendapatan Pribadi Per bulan	Jumlah Responden	Persentase
$\leq$ Rp5.000.000	36	23%
Rp5.000.001 – Rp7.000.000	55	35%
Rp7.000.001 - Rp10.000.000	32	21%
Rp10.000.001 – Rp13.000.000	22	14%
Rp13.000.001 – Rp15.000.000	6	4%
$>$ Rp15.000.000	4	3%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan kecamatan tempat tinggal terdiri dari 24% yang tinggal di Kelapa Gading, sebanyak 34 responden; 34% di Tanjung Priok, sebanyak 49 responden; 24% di Cilincing, sebanyak 35 responden; 14% di Pademangan, sebanyak 15 responden; 1% di Grogol, sebanyak 1 responden; 1% di Sunter, sebanyak 1 responden; 1% di Rawamangun, sebanyak 1 responden; dan 1% di Jatiasih, sebanyak 1 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah responden berdasarkan kecamatan tempat tinggal

Kecamatan Tempat Tinggal	Jumlah Responden	Persentase
Kelapa Gading	34	24%
Tanjung Priok	49	34%
Cilincing	35	24%
Pademangan	21	14%
Grogol	1	1%
Sunter	1	1%
Rawamangun	1	1%
Jatiasih	1	1%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan tujuan ke Mall Kelapa Gading terdiri dari 19% yang berbelanja, sebanyak 30 responden; 21% yang makan, sebanyak 33 responden; 12% yang bekerja, sebanyak 8 responden; 16% yang menonton di bioskop, sebanyak 25 responden; 23% yang bersosialisasi, sebanyak 35 responden; 8% yang melakukan perawatan diri, sebanyak 13 responden; dan 1% yang jalan-jalan, sebanyak 1 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah responden berdasarkan tujuan ke mall kelapa gading

Waktu tempuh dari rumah ke stasiun	Jumlah Responden	Persentase
Berbelanja	30	19%
Makan	33	21%
Bekerja	18	12%
Nonton di Bioskop	25	16%
Bersosialisasi	35	23%
Perawatan diri	13	8%
Jalan jalan	1	1%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan durasi lama parkir terdiri dari 21% yang parkir kurang dari 3 jam, sebanyak 32 responden; 62% yang parkir antara 3 jam hingga 5 jam, sebanyak 97 responden; dan 17% yang parkir antara 6 jam hingga 9 jam, sebanyak 26 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 8.

Tabel 8. Jumlah responden berdasarkan durasi lama parkir

Durasi Lama Parkir	Jumlah Responden	Persentase
< 3 jam	32	21%
3 jam – 5 jam	97	62%
6 jam – 9 jam	26	17%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan frekuensi parkir selama 1 bulan terdiri dari 62% yang parkir 1 kali hingga 4 kali, sebanyak 96 responden; 32% yang parkir 5 kali hingga 8 kali, sebanyak 49 responden; dan 6% yang parkir lebih dari 9 kali, sebanyak 9 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah responden berdasarkan frekuensi parkir selama 1 bulan

Frekuensi Parkir Selama 1 Bulan	Jumlah Responden	Persentase
1 kali – 4 kali	96	62%
5 kali – 8 kali	49	32%
> 9 kali	9	6%

Jumlah responden dalam penelitian ini berdasarkan kendaraan yang digunakan terdiri dari 80% menggunakan kendaraan roda 4 konvensional, sebanyak 124 responden; dan 20% menggunakan kendaraan roda 4 bertenaga listrik, sebanyak 31 responden, seperti yang diperlihatkan oleh Tabel 10.

Tabel 10. Jumlah responden berdasarkan kendaraan yang digunakan

Kendaraan Yang Digunakan	Jumlah Responden	Persentase
Kendaraan Roda 4 Konvensional	124	80%
Kendaraan Roda 4 bertenaga listrik	31	20%

### Hasil Metode *Importance Performance Analysis*

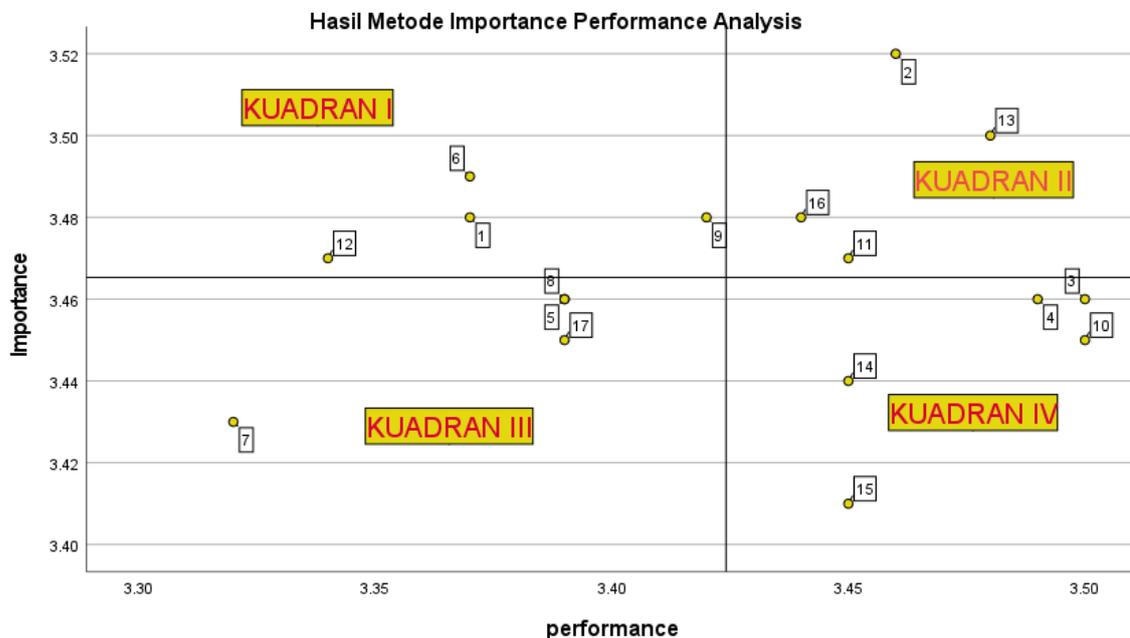
Hasil analisis menunjukkan distribusi atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil tersebut, terdapat empat atribut (23,5%) yang berada pada kuadran I, yang menandakan bahwa kinerja mereka perlu diperbaiki karena merupakan prioritas utama bagi pengunjung. Selanjutnya, terdapat empat atribut lainnya (23,5%) yang berada di kuadran II, menunjukkan bahwa kinerja mereka sudah baik dan perlu dipertahankan. Di sisi lain, empat atribut (23,5%) ditempatkan di kuadran III, mengindikasikan bahwa atribut-atribut ini dianggap kurang penting oleh pengguna tetapi tetap di terapkan sesuai standar operasional yang ada. Terakhir, terdapat lima atribut (29,5%) yang berada di kuadran IV, yang menunjukkan bahwa meskipun dianggap kurang penting, kinerja mereka tinggi sehingga dianggap berlebihan. Analisis ini memberikan gambaran tentang area mana yang perlu perbaikan lebih lanjut dan mana yang dapat dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, seperti yang diperlihatkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Persentase pernyataan metode IPA

Kuadran	Jumlah Atribut	Persentase
	4 Pernyataan	
Kuadran I (kinerja rendah, harapan tinggi)	a. Pernyataan 1 (Ketersediaan ruang parkir) b. Pernyataan 6 (Kejelasan marka tanda arah sirkulasi parkir) c. Pernyataan 9 (Penataan ruang parkir mobil) d. Pernyataan 12 (Ketersediaan Kemudahan informasi melalui petugas parkir)	23,5%
	4 Pernyataan	
Kuadran II (kinerja Tinggi, harapan tinggi)	a. Pernyataan 2 (Kebersihan lokasi parkir) b. Pernyataan 11 (Kemudahan melalui tanjakan pada area parkir mobil) c. Pernyataan 13 (Lama antrian masuk dan keluar) d. Pernyataan 16 (CCTV pada area parkir)	23,5 %
	4 Pernyataan	
Kuadran III (kinerja rendah, harapan rendah)	a. Pernyataan 5 (Kejelasan rambu tanda zona parkir) b. Pernyataan 7 (Lebar gang mobil) c. Pernyataan 8 (Luas parkir mobil) d. Pernyataan 17 (Pos keamanan di area parkir)	23,5%
	5 Pernyataan	
Kuadran IV (kinerja tinggi, harapan rendah)	a. Pernyataan 3 (Kualitas perkerasan pada area parkir) b. Pernyataan 4 (Kondisi tingkat pencahayaan pada area parkir) c. Pernyataan 10 (Kemudahan memarkir kendaraan di area parkir) d. Pernyataan 14 (Kesesuaian tarif dan Metode Pembayaran) e. Pernyataan 15 (Ketersediaan jalur pejalan kaki)	29,5 %
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

Diagram ini dibuat dengan menggunakan pemetaan data dari semua responden yang dikumpulkan dengan menggunakan program SPSS sehingga didapatkan pemetaan kuadran 1 hingga 4 seperti yang diperlihatkan oleh gambar 1.

Gambar 1 Hasil Metode Importance Performance Analysis



#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari kuisioner metode Importance Performance Analysis (IPA) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Secara Presentase dari tiap kuadran, kuadran IV mendapatkan presentase tertinggi dari kuadran I, II, dan III yaitu sebesar 29,5% dengan jumlah atribut 5 pernyataan, hal ini menunjukkan gedung parkir MKG 3 sudah cukup baik untuk digunakan oleh pengguna.
- b) Masih terdapat aspek yang harus ditingkatkan yaitu: ketersediaan ruang parkir, kejelasan marka tanda arah sirkulasi parkir, penataan ruang parkir mobil, ketersediaan kemudahan informasi melalui petugas parkir.
- c) Pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), di mana titik potong tingkat kinerja 3,42 dan tingkat harapan 3,46 maka fasilitas gedung parkir Mall Kelapa Gading 3 belum memenuhi kepuasan pengunjung karena nilai tingkat kinerja yang di dapat lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai tingkat harapan pengunjung. Untuk itu, pihak Mall Kelapa Gading harus meningkatkan kinerjanya agar kepuasan pengunjung terpenuhi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, B & Sumarno. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Eelisabeth Semarang*, 2(4).
- Alfatiyah, R. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Securindo Packtama Iindonesia*. JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri). 2. 105. 10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115.
- Dewi, C & Setyarini, N. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil Mall Puri Indah*. JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil. 3. 659. 10.24912/jmts.v3i3.8386.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (1996). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*. Lampiran Keputusan Dirjen Perhubungan Darat Nomor /HK.105/DRJD/96.
- Djaelani, M & Darmawan, D. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Parkir di Pusat Pembelian Royal Plaza Surabaya*. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*. 3. 307-311. 10.47065/ekuitas.v3i2.1167.
- El-Adly, M & Eid, R. (2016). *An Empirical Study of the Relationship between Shopping Environment, Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty in the UAE Malls Context*. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 31. 217-227. 10.1016/j.jretconser.2016.04.002.
- Ing, T & Yanuardi, A. (2019). *Tinjauan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Basement di Pusat Perbelanjaan Bandung Supermall*. *Jurnal Teknik Sipil*. 3. 174-193. 10.28932/jts.v3i2.1287.
- Murdy, S & Pike, S. (2012). *Perceptions of visitor relationship marketing opportunities by destination marketers: An importance-performance analysis*. *Tourism Management*, 33(5), 1281–1285. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2011.11.024>.
- Nabal, A. (2014). *Evaluasi Kebutuhan Lahan Parkir Pada Area Parkiran Kampus Fisip Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. *Jurnal Teknik Sipil*. 13. 10.24002/jts.v13i1.642.
- Pupung. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*, 11(1), 13-21.
- Qomariah, N. (2020). *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung*.
- Ruhimat, D. (2008). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setyarini, N ., Prihatiningsih, A ., Wijaya, J & Lienardy, B. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Parkir Mobil di Mal Taman Angrek*. Lembaga Penelitian dan Publikasi Ilmiah Universitas Tarumanagara.
- De Vaus, D. (2002). *Survey in social research* (5th ed.). Allen and Unwin: New South Wales.
- Widi. (2011). *Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian epidemiologi kedokteran gigi*. Jakarta: J.K.G Unej, 8(2)
- Yudistira, R & Achmad, F. (2015). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Jasa Inspeksi Teknis di PT. Valarbi*, 2(1).

