

Analisis Kualitas Layanan Parkir Swalayan Pamella di DIY Menggunakan SERVQUAL, IPA, dan QFD

Heriadi^{1*}, Yosua Waruwu¹, K. Martamona¹

¹Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Immanuel, Yogyakarta

*e-mail: heriyadi@ukrimuniversity.ac.id

ABSTRAK

Swalayan Pamella di Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu pusat perbelanjaan yang ramai di kunjungi menghadapi tantangan dalam menyediakan fasilitas parkir yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan parkir swalayan Pamella menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, metode IPA diterapkan untuk prioritas perbaikan, dan QFD digunakan untuk merumuskan rekomendasi teknis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna layanan parkir. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan negatif pada sejumlah atribut terutama SERVQUAL di Pamella 1 dan 8, yang mengindikasikan perlunya peningkatan layanan. Atribut-atribut dalam kuadran prioritas IPA pada Pamella 1 dan 8 merupakan yang paling signifikan, sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Analisis QFD menunjukkan bahwa Pamella 7 memerlukan area parkir yang lebih luas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola swalayan Pamella dalam upaya peningkatan kualitas layanan parkir secara berkelanjutan.

Kata kunci: Parkir, SERVQUAL, IPA, QFD

ABSTRACT

Pamella Supermarkets in the Special Region of Yogyakarta are among the frequently visited shopping centers and face challenges in providing adequate parking facilities. This study aims to evaluate the quality of parking services at Pamella Supermarkets using the Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD) approaches. The SERVQUAL method was used to measure the gap between users' perceptions and expectations based on five service quality dimensions. IPA was applied to identify service attributes requiring improvement, while QFD was used to formulate technical recommendations. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to respondents who used the parking services. The results show negative gaps in several attributes, particularly at Pamella 1 and Pamella 8, indicating the need for service improvements. The attributes identified in the priority quadrant of the IPA at Pamella 1 and Pamella 8 were considered the most significant and therefore became the main priorities for service improvement. The QFD analysis indicates that Pamella 7 requires a larger parking area. The findings are expected to provide strategic input for the management of Pamella Supermarkets in improving the quality of parking services in a sustainable manner.

Keywords: Parking, SERVQUAL, IPA, QFD

1. PENDAHULUAN

Swalayan Pamella adalah salah satu pusat perbelanjaan yang terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagai *modern supermarket*, Pamella memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat di sekitarnya. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat jumlah pengunjung pun cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Namun demikian, pertumbuhan jumlah pengunjung tidak selalu diimbangi dengan penyediaan fasilitas pengunjung yang memadai, terutama pada area parkir. Padahal lahan parkir memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran transportasi, yang juga merupakan fasilitas penting untuk kendaraan berhenti. Mengingat tingginya mobilitas pengunjung di swalayan, keterbatasan ketersediaan dan pengaturan area parkir yang tidak memadai sering kali menjadi hambatan yang menurunkan kepuasan pelanggan secara signifikan (Nugraha dkk., 2019; Trisna dkk., 2019). Hal ini menjadi semakin relevan di swalayan Pamella, yang menjadi salah satu pusat perbelanjaan masyarakat (Ilham dkk., 2024).

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 mendefinisikan parkir sebagai kondisi kendaraan berhenti atau tidak bergerak untuk sementara waktu dan ditinggalkan oleh pengemudinya (UU No. 22, 2009). Permasalahan parkir di swalayan Pamella menjadi isu yang cukup serius, mengingat tingginya permintaan dari masyarakat terhadap layanan parkir yang aman dan nyaman. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, ditemukan sejumlah keluhan dari pengunjung, terutama di waktu-waktu padat pengunjung seperti akhir pekan dan hari libur. Beberapa permasalahan yang disampaikan adalah terbatasnya kapasitas lahan parkir, penataan area parkir yang kurang optimal, kendaraan pengunjung yang terpaksa parkir di bahu jalan dan menyeberang ke sisi lain.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan parkir beberapa swalayan Pamella menggunakan metode SERVQUAL, IPA, dan QFD. Metode SERVQUAL berguna untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Safika dkk., 2025). Metode IPA untuk menentukan atribut layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan (Setiawan dkk., 2022). Metode QFD digunakan untuk merancang solusi teknis berdasarkan kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi dalam analisis IPA (Ardini dkk., 2026).

Adanya permasalahan tersebut menandakan adanya kesenjangan antara kenyataan layanan parkir dengan harapan masyarakat, yang perlu dianalisis secara menyeluruh menggunakan pendekatan ilmiah (Alfatiyah & Apriyanto, 2019). Kombinasi metode SERVQUAL, IPA dan QFD efektif dalam merancang strategis peningkatan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Krisna P. dkk., 2024). Pengukuran kepuasan pelanggan penting untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan (Setiawan dkk., 2022). Analisis terhadap kualitas layanan parkir di swalayan Pamella merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sebab kualitas pelayanan yang baik secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan (Elis dkk., 2015).

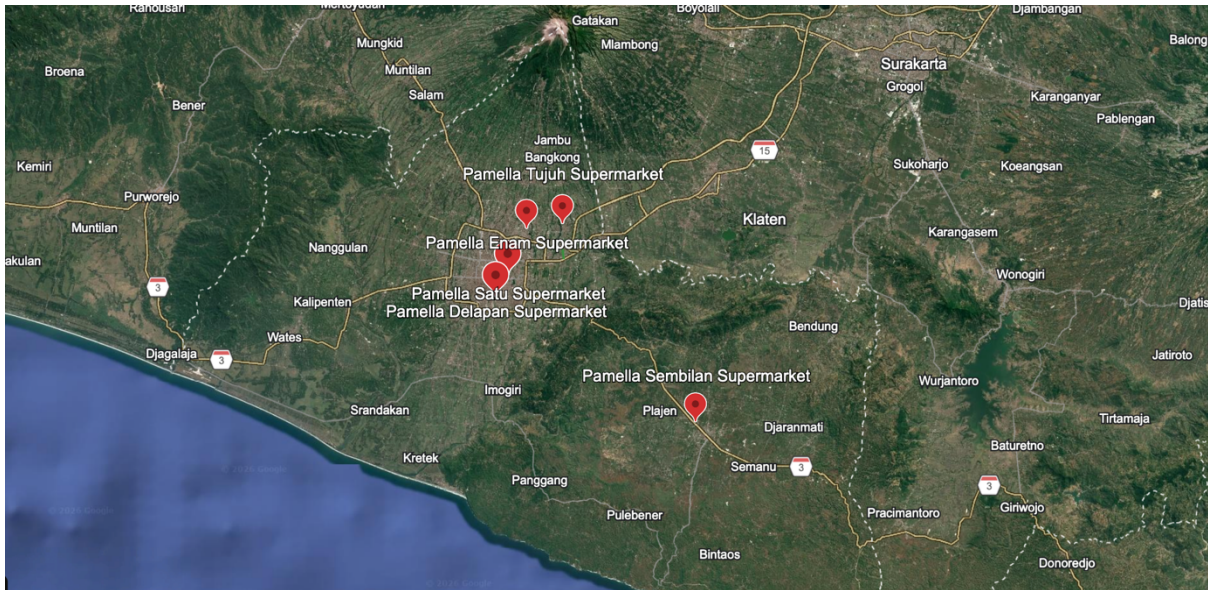
Penelitian menggunakan Metode SERVQUAL, IPA dan QFD sudah banyak dilakukan. Baik menggunakan satu metode maupun dua atau tiga dari metode tersebut di antaranya untuk analisis fasilitas atau gedung parkir (Aji dkk., 2024; Alfatiyah & Apriyanto, 2019; Ilham dkk., 2024; Kuncoro dkk., 2022; Nugraha dkk., 2019; Pakarti, 2023; S dkk., 2024), pelayanan pasar swalayan (Trisna dkk., 2019), pelayanan bisnis optik (Ardini dkk., 2026), pelayanan UMKM (Setiawan dkk., 2022), pelayanan sektor wisata dan hotel (Azmi & Septiyanti, 2024; Safika dkk., 2025), pelayanan bidang pendidikan (Arini dkk., 2023), pelayanan jasa bengkel cat (Hastian & Sulistiyowati, 2022), pelayanan jalan tol (Amanah & Latifa, 2025), pelayanan di bank (Krisna P. dkk., 2024), pelayanan tempat karaoke (Elis dkk., 2015), pelayanan perpustakaan (Gloriano & Nugraha, 2022), pelayanan pasar (Ilham dkk., 2024), pelayanan stasiun dan terminal (Saffan dkk., 2018; Sukwadi dkk., 2021), dan lainnya. Perbedaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penggunaan metode SERVQUAL, IPA dan QFD sekaligus pada pelayanan parkir di swalayan Pamella.

2. METODOLOGI PENELITIAN

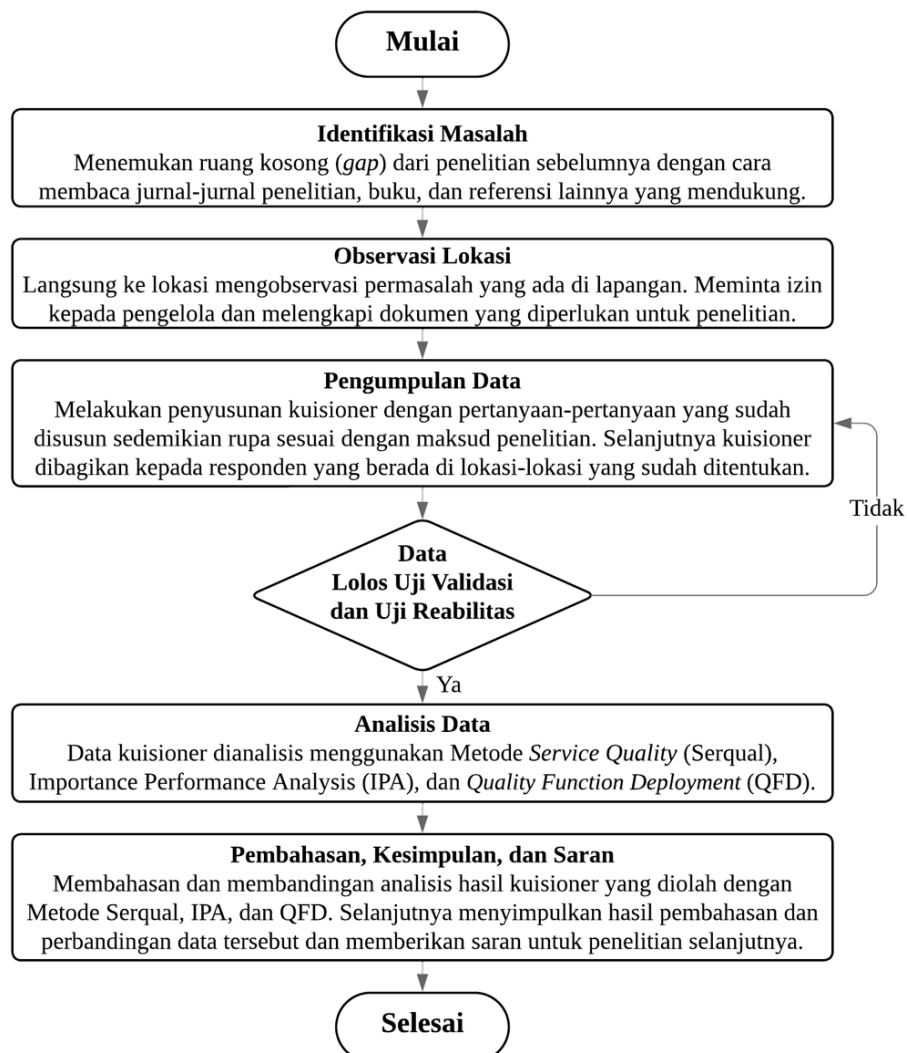
Penelitian ini dilakukan di lima lokasi swalayan Pamella yang berbeda pada Januari-Mei 2025 waktu operasional. Pertama, Pamella 1 yang berada di jalan Kusumanegara No. 141, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Kedua, Pamella 6 di jalan Candi Gebang, Dero, Condongcatur, Depok, Sleman. Ketiga, Pamella 7 jalan Bromonilan, Purwomartani, Kalasan, Sleman. Selanjutnya Pamella 8 yang berlokasi di jalan Lowanu No. 88, Sorosutan, Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Terakhir, Pamella 9 di jalan KH Agus Salim No. 115, Ledokasi, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul. Khusus Pamella 2, Pamella 3, Pamella 4, dan Pamella 5 tidak dilakukan penelitian. Pamella 2 dan Pamella 4 terlalu kecil untuk dikategorikan *supermarket*, lebih cocok ke toko sembako. Sedangkan Pamella 5 sudah tidak beroperasi lagi (tutup). Lebih jelas mengenai lokasi penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan parkir di swalayan Pamella dari perspektif pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan kuesioner kepada responden guna mendapatkan penilaian objektif terkait persepsi layanan yang dirasakan (Kuncoro dkk., 2022). Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden yang merupakan pengguna layanan parkir, dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Teknik ini memastikan bahwa hanya responden yang benar-benar pernah menggunakan layanan parkir yang diikutsertakan dalam penelitian. Lebih lengkap langkah-langkah penelitian ditunjukkan pada bagan alir Gambar 2.

Sebelum pengambilan data terlebih dahulu menentukan jumlah sampel dan perancangan kuesioner. Selanjutnya data yang diperoleh harus diuji validasi dan reliabilitas. Analisis data menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD). Gabungan ketiga metode ini telah terbukti efektif dalam berbagai studi layanan publik dan komersial untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Lazuardita et al., 2024; Rusnani et al., 2021).



Gambar 1. Lokasi penelitian (Google Earth, 2026)



Gambar 2. Bagan alir penelitian

Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah minimal responden minimal digunakan persamaan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (1)$$

Dengan n adalah ukuran sampel, N adalah ukuran populasi, e adalah eror margin (*margin of error*) yang nilainya 5% - 10%.

Selanjutnya dilakukan uji validasi untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dengan persamaan:

$$r = \frac{n \cdot (\sum x \cdot y) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \cdot (\sum x^2) - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot (\sum y^2) - (\sum y)^2}} \quad (2)$$

Dengan r adalah korelasi antara x dan y, n adalah jumlah subjek, x adalah skor masing-masing pertanyaan, dan y adalah total skor.

Uji reliabilitas dilakukan dengan Alpa Cronbach untuk memperoleh derajat konsistensi dan kestabilan alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konstruksi, dengan persamaan:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3)$$

Dengan α adalah koefisien reliabilitas Alpa Cronbach, k adalah jumlah item dalam instrumen, σ_i^2 adalah jumlah varians dari masing-masing item, dan σ_t^2 adalah varians total dari keseluruhan skor item.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden dan Fasilitas Parkir

Karakteristik responden pada lima lokasi Pamela yang dilakukan ditunjukkan dalam Tabel 1. Jumlah sampel masing-masing Pamela memenuhi syarat minimal. Misalnya kunjungan harian suatu Pamela adalah 500 kendaraan/hari, menggunakan persamaan (1) nilai eror margin atau *margin of error* (e) adalah 0,1025 (10,25%).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden		Pamela 1	Pamela 6	Pamela 7	Pamela 8	Pamela 9
Jumlah responden yang mengisi kuesioner		80	50	80	75	80
Jenis kelamin	Laki-laki	44%	40%	48,75%	53%	45%
	Perempuan	56%	60%	51,25%	47%	55%
Usia	17-25 tahun	-	10%	86,25%	-	68,75
	26-45 tahun	35%	50%	51,25%	31%	18,75%
	46-65 tahun	60%	40%	1,25%	65%	12,50%
	> 66 tahun	5%	-	-	4%	-
Pekerjaan	Karyawan Swasta	10%	20%	12,50%	9%	18,75%
	Masih sekolah/mahasiswa	21%	40%	61,25%	17%	50%
	PNS	5%	2%	1,25%	3%	1,25%
	Dosen	4%	2%		4%	2,50%
	Ibu rumah tangga	31%	20%	12,50%	35%	25%
	Lainya	29%	16%	11,25%	32%	2,50%
Frekuensi kunjungan	Sering (lebih 4x/bulan)	-	-	-	1%	2,50%
	Cukup (2-3x/bulan)	61%	48%	53,75%	54%	56,25%
	Jarang (1x/bulan)	39%	52%	46,25%	45%	41,25%
Kendaraan	Mobil	5%	2%	3,75%	2,67%	4,88%
	Motor	95%	98%	96,25%	97,33%	95,12%

Secara umum perempuan lebih banyak mengunjungi Pamella. Pamella 6, 7, dan 9 lebih sering dikunjungi oleh mahasiswa karena lokasinya relatif dekat dengan kampus. Sepeda motor adalah kendaraan secara signifikan menjadi kendaraan yang banyak digunakan ketika berbelanja. Dari data tersebut secara umum dapat disimpulkan bahwa yang lebih sering mengunjungi *supermarket* adalah pihak perempuan, mahasiswa yang termasuk kelompok berpendapatan menengah, orang usia produktif yang sudah berumah tangga, menggunakan kendaraan pribadi (Mortimer & Clarke, 2011; Pechey & Monsivais, 2015).

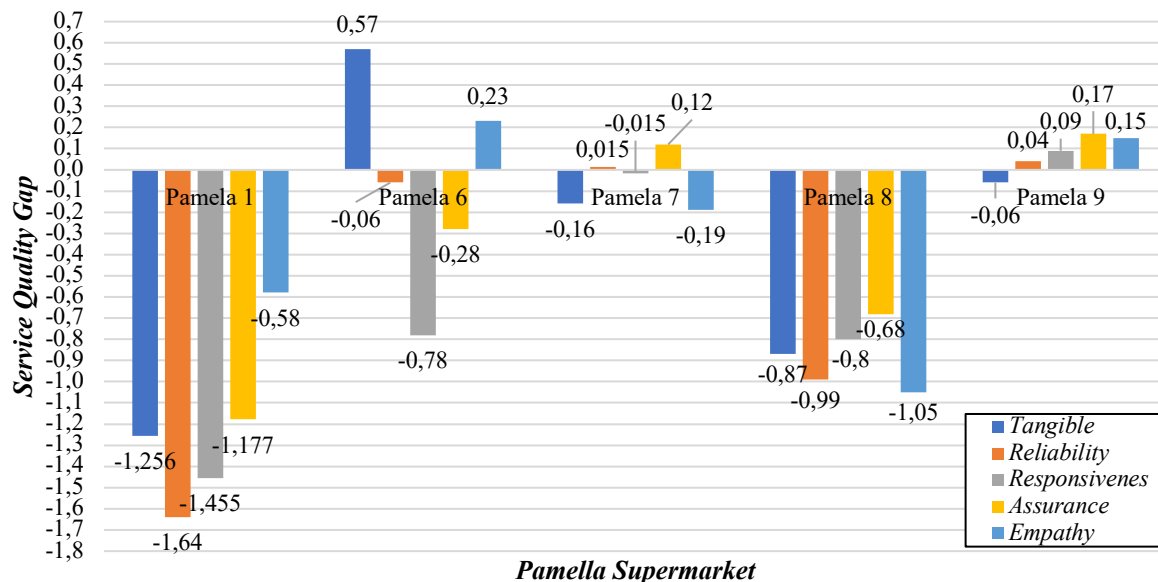
Data fasilitas parkir masing-masing Pamella yang meliputi kapasitas parkir, sistem yang digunakan, jumlah CCTV, jumlah musala, jumlah toilet, dan jumlah petugas aktif ditunjukkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Fasilitas parkir

No.	Indikator	Pamela 1	Pamela 6	Pamela 7	Pamela 8	Pamela 9
1	Kapasitas parkir motor/mobil	120/21	65/15	70/4	80/5	80/25
2	Sistem parkir	Digital	Manual	Digital	Manual	Manual
3	CCTV	6	2	4	5	5
4	Musala	ada	Tidak ada	ada	ada	Tidak ada
5	Toilet	Ada	Ada	ada	ada	Ada
6	Petugas aktif	7	6	8	6	4

3.2. Servis Quality (SERVQUAL)

Kesenjangan (*gap*) dalam metode SERVQUAL (*Service Quality*) adalah nilai kesenjangan antara harapan pelanggan (*expectation*) dikurangi nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang benar-benar diterima (*perception*). Nilai *gap* > 0 artinya pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, jika *gap* = 0 artinya pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, dan *gap* < 0 artinya pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan (Karume dkk., 2025; Lee dkk., 2016). Berdasarkan Gambar 3, lima dimensi penilaian SERVQUAL pada Pamella 1 dan Pamella 8 memiliki nilai *gap* < 0, yang artinya pihak pengelola harus benar-benar melakukan evaluasi mengenai dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada layanan parkir yang disediakan. Sebab *gap* layanan yang terus-menerus di bawah ekspektasi pelanggan membuat tingkat kemauan konsumen untuk berbelanja di Pamella dapat terus berkurang seiring dengan berjalannya waktu (Suwardana & Waluyo, 2026; Widanti dkk., 2022).



Gambar 3. Service quality gap

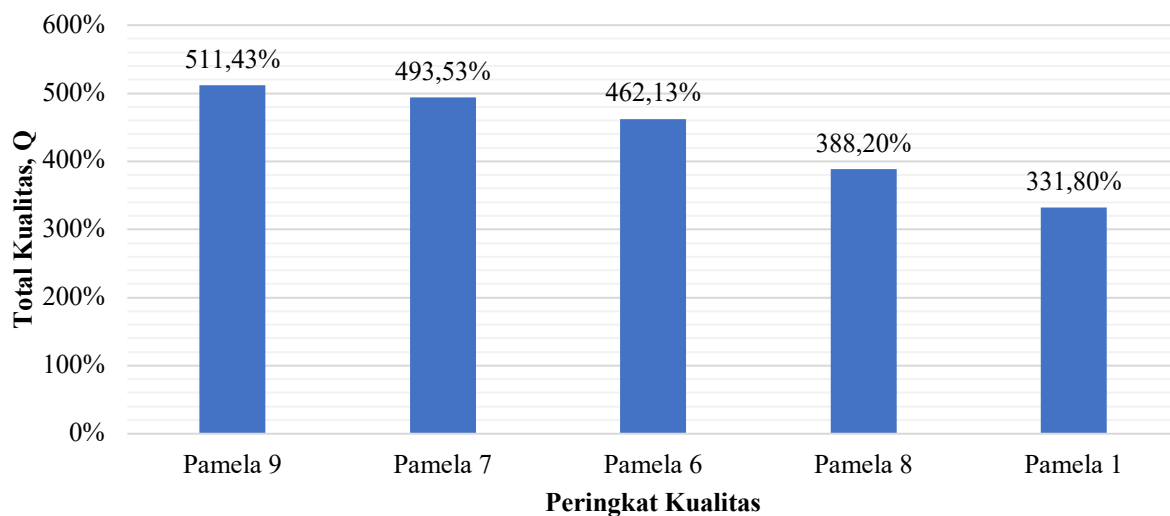
Jika masing-masing nilai *gap* dimensi SERVQUAL negatif terendah dikelompokkan berurutan dari Pamella 1, 6, 7, 8, dan 9, maka diperoleh rekam seperti dalam Tabel 3. Pamella 1 memiliki nilai negatif terendah dengan skor -1,64 pada dimensi *reliability* dengan keterangan petugas parkir tidak andal dan tidak konsisten dalam mengatur parkir. Selanjutnya Pamella 8 dengan skor -1,05 pada dimensi *reliability* juga.

Tabel 3. Nilai *gap* dimensi negatif terendah

Cabang	Dimensi terendah	Nilai <i>Gap</i>	Keterangan
Pamela 1	<i>Reliability</i>	-1,64	Petugas dinilai tidak andal dan tidak konsisten
Pamela 6	<i>Responsiveness</i>	-0,78	Petugas kurang cepat dalam merespons kebutuhan pelanggan
Pamela 7	<i>Empathy</i>	-0,19	Pelayanan kurang personal dan tidak menunjukkan kepedulian
Pamela 8	<i>Reliability</i>	-1,05	Kurangnya keandalan dan tanggung jawab dan pelayanan
Pamela 9	<i>Tangible</i>	-0,06	Tampilan fisik fasilitas sedikit di bawah harapan

3.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Nilai Q menunjukkan jumlah total kualitas atribut. Semakin tinggi nilainya, semakin baik kinerjanya menurut persepsi pelanggan (Alfatiyah & Apriyanto, 2019). Gambar 4 menunjukkan Pamela 9 berada pada peringkat pertama dengan Q 511,43%, diikuti Pamela 7 (493,54%), Pamela 6 (462,13%), Pamela 8 (388,20%), dan Pamela 1 (331,08%).



Gambar 4. Peringkat layanan berdasarkan total kualitas

Tabel 4. Atribut dalam Kuadran I (prioritas utama)

Cabang	Atribut yang masuk kuadran I Prioritas utama
Pamela 1	X1 Area parkir terawat
	X13 Layanan parkir konsisten
	X16 Kemudahan keluar masuk area parkir
	X29 Petugas parkir memperlakukan pengunjung dengan ramah
	X30 Petugas parkir membantu penyeberangan pengunjung
Pamela 8	X4 Area parkir yang luas dan cukup untuk pengunjung
	X8 Tempat penitipan barang
	X13 Layanan parkir konsisten
	X16 Kemudahan keluar masuk area parkir
Pamela 6	X30 Petugas parkir membantu penyeberangan pengunjung
	X10 Fasilitas parkir yang disediakan
	X18 Petugas parkir mampu menangani masalah dengan cepat
Pamela 7	X21 Petugas parkir mengarahkan pengunjung pengguna area parkir
	X4 Area parkir yang luas dan cukup untuk pengunjung
Pamela 7	X11 Ketersediaan toilet umum

Berdasarkan Gambar 4, Pamella 1 menjadi prioritas pertama dalam peningkatan. Detail atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) ditunjukkan dalam Tabel 4. Kuadran I dalam analisis IPA menyatakan bahwa atribut tersebut penting, tetapi persepsi kinerjanya masih rendah. Tabel 4 menunjukkan atribut tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga perlu ditingkatkan.

3.4. *Quality Function Deployment (QFD)*

Dalam analisis QFD terdapat bobot *Normalized Raw Weight* (NRW). Nilai NRW adalah bobot prioritas relatif dari setiap kebutuhan pelanggan (WHATs) setelah nilai *Raw Weight* dinormalisasi. Nilai NRW yang lebih tinggi menunjukkan atribut yang memerlukan perhatian lebih besar dalam upaya perbaikan kualitas layanan (Astuti dkk., 2021; Pakdil & Kurtulmuşoğlu, 2014). Lebih lengkap mengenai bobot NRW berdasarkan atribut yang diprioritaskan ditunjukkan dalam Tabel 5. Nilai NRW terbesar terdapat pada Pamella 7 (72,80%) berhubungan dengan lahan parkir yang tersedia. Kondisi di lapangan menunjukkan parkir di Pamella 7 sering memakai bahu jalan, hal tersebut menyebabkan kepadatan lalu lintas yang bisa menimbulkan kemacetan (Heriadi dkk., 2025, 2026).

Tabel 5. Nilai NRW berdasarkan atribut prioritas

No.	Atribut (WHATs)	Atribut Kebutuhan Pelanggan	NRW Pamella 1	NRW Pamela 6	NRW Pamela 7	NRW Pamela 8	NRW Pamela 9
1	X4	Area parkir luas	-	-	72,80%	-	15,58%
2	X5	Kebersihan area parkir	-	-	-	-	22,80%
3	X10	Fasilitas parkir disediakan	-	36,10%	-	-	-
4	X30	Petugas parkir membantu penyeberangan pengunjung	32,30%	-	-	27,20%	-

Perbandingan kebutuhan pelanggan (WHATs) dan solusi teknis (HOWs) pada setiap cabang dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan prioritas pelanggan dapat diakomodasi dengan tindakan perbaikan yang sesuai. Dengan memetakan WHATs dan HOWs pada masing-masing cabang, manajemen dapat merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran sesuai kondisi dan permasalahan lapangan (Wadu & Wicaksono, 2020). Bobot yang semakin tinggi menunjukkan semakin tinggi prioritas solusi teknis yang diberikan yang lebih lengkap dimuat dalam Tabel 6.

Tabel 6. Perbandingan kebutuhan pelanggan (WHATs) dan solusi teknis (HOWs)

Cabang	WHATs	HOWs	Bobot akhir	Keterangan
Pamella 7	Area parkir luas dan cukup	Perluasan area parkir/ penataan lahan parkir	655,2	Prioritas utama
Pamella 6	Fasilitas parkir yang disediakan	Palang parkir, karcis/ tiket otomatis	324,9	Prioritas tinggi
Pamella 1	Petugas bantu Penyeberangan pengunjung	Penempatan petugas dititik rawan penyeberangan	290,7	Prioritas sedang-tinggi
Pamella 8	Petugas bantu Penyeberangan pengunjung	Pelatihan penyeberangan	244,8	Prioritas sedang
Pamella 9	Kebersihan area parkir	Jadwal pembersihan dan petugas kebersihan	205,2	Prioritas rendah

4. KESIMPULAN

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan tiap cabang Pamella memiliki kualitas layanan parkir yang berbeda-beda. Cabang Pamella 1 dan Pamella 8 *gap* bernilai negatif terjadi di semua dimensi, sedangkan Pamella 7 dan Pamella 9 sudah mendekati harapan pelanggan dengan *gap* mendekati nol atau positif. Hasil IPA memperlihatkan jumlah atribut prioritas di tiap cabang juga bervariasi. Pamella 1 dan Pamella 8 memiliki atribut prioritas paling banyak (5 atribut) yang harus segera ditingkatkan. Pamella 7 memiliki atribut prioritas paling sedikit (2 atribut) sehingga pelayanan umumnya sudah baik. Cabang lainnya seperti Pamella 6 dan Pamella 9 punya 3-4 atribut yang perlu diperbaiki. Hasil QFD menegaskan bahwa setiap cabang memiliki kebutuhan dan solusi perbaikan yang berbeda. Misalnya, Pamella 1 dan Pamella 8 butuh penempatan petugas di area penyeberangan, Pamella 7 fokus pada penataan area parkir yang luas, Pamella 6 pada fasilitas parkir otomatis, dan Pamella 9 pada kebersihan area parkir. Hal ini menunjukkan strategi perbaikan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing cabang agar hasilnya lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. J. R., Widhiarto, H., & Saves, F. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Lahan Parkir Di Pasar Modern Citraland Surabaya. *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1), 287–304. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v6i1.377>
- Alfatiyah, R., & Apriyanto. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA Dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Securindo Packatama Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri (JITMI)*, 2(2), 106–116. <https://doi.org/10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115>
- Amanah, R., & Latifa, E. A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jalan Tol Layang Sheikh Mohammed Bin Zayed (MBZ) Menggunakan Metode IPA. *Construction and Material Journal*, 7(1), 143–152. <https://doi.org/10.32722/cmj.v7i1.7026>
- Ardini, N. K. S., Penindra, I. M. D. B., & Suriadi, I. G. A. K. (2026). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Perbaikan Kualitas Layanan Optik XYZ. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(1), 1–30. <https://doi.org/10.62281/rehn4517>
- Arini, K. D., Harjanto, B., & Widiastuti, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS Dengan Metode Servqual Dan QFD (Quality Function Deployment). *NOZEL Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 4(4), 204–218. <https://doi.org/10.20961/nozel.v4i4.72273>
- Astuti, S. P., Alhakim, T. I., & Setiawan, E. (2021). Evaluasi Transportasi Publik di Surakarta Melalui Fuzzy Quality Function Deployment. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 23(2), 122–134. <https://doi.org/10.25104/jptd.v23i2.1752>
- Azmi, R., & Septiyanti, R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Parkir dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan QFD di Hotel The Arista Palembang. *Prosiding Seminar Nasional Amikom Surakarta*, 2, 1445–1455.
- Elis, O. :, Sulaeman, R., & Manajemen, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly Vht Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 14(2), 175–196. <https://doi.org/10.28932/jmm.v14i2.34>
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual, QFD Dan IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi (SEMNAS INOTEK)*, 6(2), 21–34.
- Heriadi, H., Ariyani, N., Hia, H. P. B., Pigome, A. P., Wijaya, N. I., & Halawa, Y. B. (2026). Mendeteksi Kemacetan Jalan di DIY dengan Mengkaji Kapasitas dan Kinerja Ruas Jalan Menggunakan PKJI 2023. *Jurnal Konstruksi*, 24(1), 118–129. <https://doi.org/10.33364/konstruksi/v.24-1.3181>
- Heriadi, H., Laoli, H. G., & Hia, F. (2025). Perbandingan Analisis Simpang Tak Bersinyal Selokan Mataram dan BDK Yogyakarta Menggunakan PKJI 2023 dan MKJI 1997. *JURNAL TEKNIK SIPIL UKRIM*, 2(1), 106–112. <https://doi.org/10.61179/jtsukrim.v2i1.722>
- Ilham, A. R., Hartatik, N., & Fatmawati, L. E. (2024). Analisis Kebutuhan Dan Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Pasar Ikan Hias Gunungsari Surabaya. *Journal of Scientech Research and Development*, 6(1), 815–829. <https://doi.org/10.56670/jsrd.v6i1.324>
- Karume, A. K., Nyongesa, K., Okutoyi, L., & Kinuthia, J. (2025). Patient's Expectations and Perceptions on Quality of Care; An Evaluation Using SERVQUAL Gap in Kenya. *PLoS ONE*, 20(3 March), 1–5. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0315910>
- Krisna P., R., Suwanda, & Assidiq, M. N. (2024). Penerapan Metode Servqual, IPA Dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Di PT. Bank Central Asia, Bekasi Implementasi Bakery. *Jurnal Industrikrisna*, 13(2), 51–63. <https://doi.org/10.61488/industrikrisna.v13i2.578>
- Kuncoro, D., Abimanyu, R., Kurniawan, R., & Umam, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality. *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, 3(2), 121–127. <https://doi.org/10.31294/imtechno.v3i2.1228>
- Lee, Y. C., Wang, Y. C., Chien, C. H., Wu, C. H., Lu, S. C., Tsai, S. B., & Dong, W. (2016). Applying Revised Gap Analysis Model in Measuring Hotel Service Quality. *SpringerPlus*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2823-z>
- Mortimer, G., & Clarke, P. (2011). Supermarket Consumers and Gender Differences Relating to Their Perceived Importance Levels of Store Characteristics. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(6), 575–585. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2011.08.007>
- Nugraha, Shofi, D., Nasution, A., & Sugema, I. (2019). Studi Kasus: Optimalisasi Fasilitas Parkir di UNISBA. *ETHOS: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 7(2), 190–199. <https://doi.org/10.29313/ethos.v7i2.4524>
- Pakarti, G. P. A. (2023). Analisis Kebutuhan Dan Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode IPA (Importance

- Performance Analysis) Di Pasar Inpres Kecamatan Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau. Universitas Islam Indonesia.
- Pakdil, F., & Kurtulmuşoğlu, F. B. (2014). Improving Service Quality in Highway Passenger Transportation: a Case Study Using Quality Function Deployment. *EJTIR Issue*, 2014(4), 375–393. <https://doi.org/10.18757/ejtir.2014.14.4.3043>
- Pechey, R., & Monsivais, P. (2015). Supermarket Choice, Shopping Behavior, Socioeconomic Status, and Food Purchases. *American Journal of Preventive Medicine*, 49(6), 868–877. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2015.04.020>
- S, L., Wisman, M., & Fadilasari, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Gedung Parkir Pemerintah Kota Bandar Lampung Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*, 8(1), 683–689. <https://doi.org/10.33024/jrets.v8i1.12550>
- Saffan, D., Syairudin, B., & Achmadi, F. (2018). Analisis Kepuasan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual, IPA, dan QFD di Terminal Teluk Lamong. *Business and Finance Journal*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.33086/bfj.v3i1.412>
- Safika, N. R., Pramularso, E. Y., & Hardani. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual di PT Wisata Rezeki Mulia. *Eigis Yani Pramularso*, 3(3), 769–780. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v3i3.1284>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-IPA-QFD Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181–190. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Suwardana, R. T., & Waluyo, M. (2026). Using Serqual and IPA for Service Improvement at SuperIndo Surabaya. *Academic Open*, 11(1), 1–16.
- Trisna, Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1), 16–21. <https://doi.org/10.53912/iejm.v8i1.376>
- UU No. 22. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Wadu, A., & Wicaksono, A. (2020). The Priority for Improvement Vehicle Parking Service at El Tari Kupang Airport Using Quality Function Deployment (QFD). *JICE (Journal Innovation of Civil Engineering)*, 1(2), 60–72. <https://doi.org/10.33474/jice.v1i2.11010>
- Widanti, A., Abdillah, W., & Murni, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen ISSN*, 17(2), 172–186. <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.172-186>