

ABSTRAK

ITTelkom Surabaya merupakan kampus yang berdiri sejak tahun 2018. Semakin bertambahnya mahasiswa, dapat berpengaruh pada kualitas lahan parkir yang dapat ditampung. Berdasarkan data kepuasan kualitas dan layanan petugas parkir, mahasiswa merasa tidak puas dikarenakan banyaknya kekurangan dalam fasilitas dan kualitas layanan pada parkir di ITTelkom Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir di ITTelkom Surabaya. Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis kuantitatif dengan metode *Servqual*. Pada pengumpulan data dilakukan penyebaran formulir kuesioner kepada pengguna lahan parkir yaitu mahasiswa. Adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan pengembangan terhadap kepuasan sistem parkir yang diukur. Hasil penelitian didapatkan bahwa pengukuran kualitas layanan sistem parkir kendaraan di ITTelkom Surabaya masih belum optimal. Nilai kesenjangan (*gap*) pada sebagian atribut pernyataan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan sistem parkir masih belum memenuhi harapan. Kemudian faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sistem parkir di ITTelkom Surabaya yaitu ada pada variabel X1 (*Tangible*) dan X3 (*Responsiveness*). Kedua variabel memiliki nilai uji t signifikansi yang rendah sehingga perlu adanya perhatian khusus dalam melakukan perbaikan serta evaluasi terkait sistem parkir di ITTelkom Surabaya agar memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Lahan Parkir, Servqual, Regresi Linier, Uji Gap.*

ABSTRACT

ITTelkom Surabaya is a campus that was established in 2018. The increasing number of students can affect the quality of parking lots that can be accommodated. Based on data on the quality and service satisfaction of parking attendants, students feel dissatisfied due to the many shortcomings in the facilities and quality of service in parking at ITTelkom Surabaya. This study aims to measure service quality and analyze which factors affect customer satisfaction with the parking system at ITTelkom Surabaya. This research is conducted using quantitative analysis with the Servqual method. In data collection, questionnaire forms were distributed to parking lot users, and the data were collected from students. The existence of this research can be used as an evaluation material to develop the satisfaction of the parking system as measured. The results showed that the measurement of the service quality of the vehicle parking system at ITTelkom Surabaya is still not optimal. The gap value in some statement attributes shows that the quality of parking system customer service still doesn't meet expectations. Then the factors that have an impact on customer satisfaction of the parking system at ITTelkom Surabaya are the variables X1 (Tangible) and X3 (Responsiveness). Both variables have a low significance T test value so there needs an attention in improving and evaluating the parking system at ITTelkom Surabaya in order to fulfill customer wants and needs.

Keywords : *Satisfaction, Parking Lot, Servqual, Linier Regression, Gap Test.*