



## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir Dan Sistem Pembayaran Non-Tunai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Securindo Packatama Indonesia Di Mall Living World Denpasar

Selvi N Abdullah<sup>1</sup>, Putu Riana Artyanti Putri<sup>2</sup>

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi: [Selvinabdullah8@gmail.com](mailto:Selvinabdullah8@gmail.com), [rianaputri@undiknas.ac.id](mailto:rianaputri@undiknas.ac.id)

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 08 Januari 2026

### ABSTRACT

*This study was conducted to determine the extent to which service quality, parking facilities, and non-cash payment systems influence customer satisfaction among users of parking services at Living World Mall Denpasar. Changes in public needs and preferences toward parking services that prioritize speed, convenience, safety, and ease of digital transactions form an important basis for this research. The approach used was a quantitative method through the distribution of questionnaires to 384 respondents. Data analysis was carried out using descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results show that the three variables – service quality, parking facilities, and non-cash payment systems – each partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. This is indicated by t-values of 16.116, 15.732, and 15.955, respectively, with a significance level of 0.000. The simultaneous test also proves that all three variables significantly affect customer satisfaction, with an F-value of 253.253 and a significance level of 0.000. The Adjusted  $R^2$  value of 0.664 indicates that 66.4% of the variation in customer satisfaction can be explained by these three variables. Overall, the findings indicate that optimal service quality, parking facilities that support convenience, and practical digital payment systems are key factors in shaping customer satisfaction levels. These findings provide a basis for parking management to continuously improve service quality in line with user needs.*

**Keywords:** Service Quality, Parking Facilities, Non-Cash Payment Systems, Customer Satisfaction.

### ABSTRAK

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai memengaruhi kepuasan pelanggan pengguna layanan parkir di Mall Living World Denpasar. Perubahan pola kebutuhan masyarakat terhadap layanan parkir yang mengutamakan kecepatan, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan transaksi digital menjadi dasar pentingnya penelitian ini. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 384 responden. Analisis data dilakukan melalui uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai t hitung 16,116, 15,732, dan 15,955 dengan tingkat signifikansi 0,000. Uji simultan juga membuktikan bahwa ketiganya berpengaruh signifikan terhadap*

kepuasan pelanggan dengan nilai  $F$  hitung 253,253 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,664 mengindikasikan bahwa 66,4% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang optimal, fasilitas parkir yang mendukung kenyamanan, serta sistem pembayaran digital yang praktis menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini menjadi dasar bagi pengelola parkir untuk terus meningkatkan mutu layanan sesuai kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir, Sistem Pembayaran Non-Tunai, Kepuasan Pelanggan.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai respon emosional individu setelah melakukan evaluasi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dibandingkan dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. (Tjiptono, 2019) Ketika kinerja layanan sesuai bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka akan timbul perasaan puas sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. (Philip & Kevin Lane, 2007) Dalam konteks layanan parkir, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan ruang parkir, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan tersebut mulai dari kemudahan akses masuk dan keluar, kelancaran arus kendaraan, tingkat keamanan, kenyamanan fasilitas, hingga interaksi antara petugas dan pengguna. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan perusahaan jasa dalam mempertahankan pelanggan, membangun loyalitas, serta memperkuat reputasi di tengah meningkatnya kompetisi penyedia jasa parkir modern.

Perkembangan industri parkir di Indonesia tidak dapat dipisahkan dari pesatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor. Menurut data (DetikBali, 2023) populasi kendaraan bermotor di Provinsi Bali telah mencapai lebih dari 4,7 juta unit, angka yang bahkan melampaui jumlah penduduknya. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya ketimpangan antara peningkatan jumlah kendaraan dan ketersediaan fasilitas parkir yang memadai. Hal ini berdampak pada munculnya berbagai persoalan seperti kepadatan lalu lintas di area parkir, antrean panjang di gerbang masuk dan keluar, serta keluhan terhadap layanan parkir yang dianggap tidak efisien. Sejalan dengan pandangan (Diantoro et al., 2024), sektor parkir kini menjadi bagian integral dari sistem pelayanan publik modern yang menuntut profesionalisme, kecepatan, dan kenyamanan. Oleh karena itu, pengelolaan parkir yang baik tidak hanya sekadar menyediakan lahan, tetapi juga harus mampu memberikan pengalaman layanan yang efektif, aman, dan memuaskan bagi pengguna.

Salah satu perusahaan nasional yang berperan penting dalam pengelolaan jasa parkir profesional adalah PT Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking), yang telah beroperasi sejak tahun 1992 dan dikenal sebagai pelopor penerapan sistem parkir otomatis di Indonesia. Perusahaan ini mengimplementasikan sistem digital berbasis gate barrier, kamera pemantau (CCTV), serta metode pembayaran non-tunai sebagai bentuk adaptasi terhadap era digitalisasi layanan publik. (Secure

Parking Indonesia, 2023) Namun, penerapan teknologi canggih tidak selalu menjamin tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa faktor lain seperti mutu pelayanan petugas, kelayakan fasilitas parkir, dan kemudahan sistem pembayaran turut berpengaruh terhadap persepsi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada tiga aspek utama yang diperkirakan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yakni kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai.

Kualitas pelayanan menjadi elemen fundamental dalam menciptakan persepsi positif terhadap suatu jasa. (Parasuraman et al., 1988) memperkenalkan lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas layanan melalui model SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks parkir, kelima dimensi tersebut mencakup aspek ketepatan pelayanan, kecepatan dan kesiapan petugas, rasa aman yang diberikan, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna. Temuan (Kuncoro et al., 2022) menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa parkir. Sementara (Fuad & Mabur, 2020) menyoroti bahwa reliability, assurance, dan empathy memiliki kontribusi paling besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, (Prasetyo & Rahman, 2021) menekankan pentingnya peran sikap petugas yang tanggap dan ramah sebagai penentu pengalaman positif pelanggan, bahkan pada sistem parkir otomatis sekalipun. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya aspek operasional, tetapi juga strategi strategis untuk membangun kepercayaan dan citra positif perusahaan jasa.

Selain pelayanan, fasilitas parkir merupakan faktor lain yang berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Fasilitas yang lengkap dan terawat tidak hanya menciptakan rasa aman, tetapi juga meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan pelanggan. (Kotler & Keller, 2016) menjelaskan bahwa bukti fisik seperti pencahayaan yang baik, kebersihan area, penataan marka yang jelas, dan sistem keamanan yang memadai merupakan representasi nyata dari kualitas layanan. (Djaelani & Darmawan, 2021) membuktikan bahwa aspek lokasi, keamanan, serta kemudahan akses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa parkir. Penelitian (Cahyani et al., 2024) juga menunjukkan bahwa pencahayaan dan sistem pengawasan CCTV mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kenyamanan dan keamanan. Sementara itu, (S. E. Mahardika et al., 2020) menyoroti bahwa fasilitas yang tidak tertata dan minim transparansi sering kali menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan. Dengan demikian, fasilitas parkir yang memadai menjadi salah satu indikator penting yang mencerminkan mutu pelayanan suatu penyedia jasa parkir.

Seiring dengan kemajuan teknologi, sistem pembayaran non-tunai menjadi salah satu inovasi yang signifikan dalam industri parkir modern. Penerapan sistem pembayaran digital seperti e-money, QRIS, atau aplikasi berbasis elektronik dinilai mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan transaksi, serta transparansi pembayaran. (C. E. Ria et al., 2022) menemukan bahwa kemudahan dan kecepatan transaksi non-tunai berdampak positif terhadap kepuasan pengguna jasa parkir. (Yulianeu & Wicaksono, 2020) menambahkan bahwa penggunaan sistem digital

meningkatkan profesionalitas dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan parkir. Sementara itu, (Anggara et al., 2022) menegaskan bahwa fleksibilitas pilihan metode pembayaran dan keandalan sistem menjadi faktor penentu utama kepuasan pengguna. Namun demikian, kendala teknis seperti gangguan jaringan atau rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem digital masih menjadi hambatan dalam implementasinya. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pembayaran non-tunai perlu terus dikembangkan agar dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, nyaman, dan efisien bagi pelanggan.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah persoalan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan parkir. Antrean yang mengular pada jam-jam sibuk, keterlambatan dalam sistem pembacaan tiket digital, keterbatasan kapasitas area parkir, serta ketidakkonsistenan pelayanan petugas menjadi keluhan umum para pelanggan. Walaupun teknologi modern telah diterapkan, hal tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan pengalaman parkir yang optimal dan memuaskan. Kesenjangan antara ekspektasi pengguna terhadap sistem parkir berbasis teknologi dengan kondisi nyata di lapangan mengisyaratkan perlunya evaluasi komprehensif terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fenomena ini juga menegaskan bahwa keberhasilan implementasi teknologi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia serta kesiapan sarana pendukung.

Selain itu, berdasarkan rekapitulasi data lalu lintas kendaraan tahun 2023 - 2025, Living World Denpasar tercatat memiliki jumlah kunjungan tertinggi dibandingkan pusat perbelanjaan lain seperti Level 21 Mall, Beachwalk Bali, dan Trans Studio Bali. Pada tahun 2024, Living World Denpasar menerima 983.290 mobil dan 1.392.521 motor, dan pada tahun 2025 jumlah kunjungan masih tetap tinggi dengan 755.132 mobil serta 1.224.393 motor. Angka tersebut jauh melampaui pusat perbelanjaan lainnya, menegaskan posisi Living World Denpasar sebagai destinasi utama masyarakat Bali. Situasi ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan akan sistem pengelolaan parkir yang lebih efektif, aman, serta berfokus pada kepuasan pengguna.

Seiring dengan itu, perkembangan metode pembayaran non-tunai turut menjadi aspek krusial dalam mendukung layanan parkir modern. Data penggunaan berbagai instrumen digital seperti Flazz, E-Money, TapCash, Brizzi, Dana, GoPay, OVO, dan Allo menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Di Living World Denpasar, misalnya, jumlah transaksi menggunakan E-Money naik dari 115.415 transaksi pada tahun 2023 menjadi 272.778 transaksi pada tahun 2024, dan tetap berada pada angka tinggi pada tahun 2025 dengan 259.931 transaksi. Penggunaan Flazz dan TapCash juga terus bertambah, menggambarkan kecenderungan pelanggan yang semakin memilih metode pembayaran yang cepat, praktis, dan transparan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pembayaran digital tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi telah menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pelanggan saat menggunakan layanan parkir.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan yang kuat karena tidak hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa parkir seperti banyak studi sebelumnya, tetapi juga menggabungkan faktor fasilitas parkir



serta sistem pembayaran non-tunai secara bersamaan. Data empiris mengenai jumlah kendaraan mobil dan motor di sejumlah pusat perbelanjaan terutama Living World Denpasar yang mencatat kunjungan tertinggi pada periode 2023 - 2025 memberikan gambaran nyata bahwa tingginya arus pengunjung menuntut pengelolaan parkir yang lebih efisien dan berfokus pada kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya sistem pembayaran non-tunai sebagai elemen kebaruan, mengingat masih sedikit penelitian yang mengulas penerapan instrumen digital dalam layanan parkir profesional di Indonesia, khususnya di Bali. Peningkatan transaksi digital yang konsisten dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa metode pembayaran modern tidak hanya merupakan inovasi teknis, tetapi juga berperan dalam membentuk persepsi profesionalitas, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperluas wawasan teoretis dalam bidang manajemen jasa, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengelola parkir untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan di era transformasi digital.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di PT Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking) yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan parkir di Mall Living World Denpasar, Bali. Lokasi ini dipilih karena memiliki nilai strategis dan empiris, mengingat Mall Living World merupakan salah satu pusat perbelanjaan terbesar, paling lengkap, dan paling ramai di Kota Denpasar. Berdasarkan data operasional parkir PT Securindo Packatama Indonesia tahun 2023–2025, tercatat bahwa volume kendaraan yang masuk ke area parkir Mall Living World secara konsisten menjadi yang tertinggi, dengan rata-rata lebih dari 45.000 kendaraan per bulan, melampaui pusat perbelanjaan lain seperti Level 21 Mall, Trans Studio Mall Bali, dan Beachwalk Bali yang hanya berkisar 25.000–32.000 kendaraan per bulan. Temuan ini menunjukkan bahwa Mall Living World memiliki aktivitas kunjungan dan intensitas penggunaan parkir yang paling tinggi, sehingga dinilai sebagai lokasi yang tepat untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pengunjung Mall Living World Denpasar yang memanfaatkan layanan parkir berbayar yang dikelola oleh PT Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking). Dengan kata lain, populasi penelitian terbatas pada pengunjung yang datang menggunakan kendaraan pribadi dan secara langsung menggunakan fasilitas parkir di area mall. Karena jumlah pengguna parkir tidak dapat ditentukan secara pasti dan selalu berubah setiap waktu, maka populasi ini digolongkan sebagai populasi tidak terhingga, yang mencakup seluruh pelanggan yang menggunakan layanan parkir selama periode penelitian berlangsung. (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode non-probability sampling di mana pemilihan responden dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. (Sugiyono, 2019) Teknik ini dipilih agar responden yang terlibat benar-benar mencerminkan karakteristik pengguna layanan parkir di Mall Living World Denpasar. Adapun kriteria responden meliputi pengunjung yang menggunakan layanan parkir PT

Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking), berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan layanan parkir lebih dari satu kali, dan bersedia mengisi kuesioner dengan jujur. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan persepsi secara objektif. Dengan demikian, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah 384 responden, yang dianggap cukup mewakili populasi pengguna layanan parkir di Mall Living World Denpasar yang bersifat tidak terhingga.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data yang bersifat terukur dan dinyatakan dalam bentuk angka sehingga dapat diolah serta dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis dengan menganalisis data numerik yang diperoleh langsung dari responden. Penggunaan data kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai terhadap kepuasan pelanggan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menerapkan analisis regresi linier berganda guna mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun secara simultan.

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dari pengunjung Mall Living World Denpasar yang menggunakan layanan parkir PT Securindo Packatama Indonesia (Secure Parking) melalui kuesioner tertutup yang berisi pernyataan terkait variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir, Sistem Pembayaran Non-Tunai, Dan Kepuasan Pelanggan. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin untuk menilai tingkat persepsi dan pengalaman responden terhadap layanan parkir yang digunakan. Penggunaan data primer ini memberikan informasi yang langsung, akurat, dan sesuai dengan kondisi aktual di lapangan.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen utama untuk memperoleh informasi dari responden. Menurut (Sugiyono, 2019), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pengalaman dan pandangan mereka. Metode ini dianggap tepat karena mampu menghasilkan data kuantitatif yang objektif serta mudah dianalisis secara statistik.

Instrumen penelitian Instrumen penelitian dalam studi ini berupa kuesioner tertutup yang disusun untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, fasilitas parkir, sistem pembayaran non-tunai, serta kepuasan pelanggan. Sebelum digunakan dalam proses pengumpulan data utama, instrumen diuji terlebih dahulu guna memastikan validitas dan reliabilitasnya, uji asumsi klasik. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji signifikansi simultan, uji signifikan parsial,

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ditemukan data sebagai berikut :

## Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,794	Valid
		X1.2	0,806	Valid
		X1.3	0,806	Valid
		X1.4	0,858	Valid
		X1.5	0,836	Valid
		X1.6	0,781	Valid
		X1.7	0,785	Valid
		X1.8	0,809	Valid
		X1.9	0,831	Valid
		X1.10	0,822	Valid
2	Fasilitas Parkir (X2)	X2.1	0,82	Valid
		X2.2	0,818	Valid
		X2.3	0,806	Valid
		X2.4	0,809	Valid
		X2.5	0,804	Valid
		X2.6	0,807	Valid
		X2.7	0,819	Valid
		X2.8	0,805	Valid
		X2.9	0,795	Valid
		X2.10	0,829	Valid
3	Sistem Pembayaran Non-Tunai (X3)	X3.1	0,833	Valid
		X3.2	0,848	Valid
		X3.3	0,835	Valid
		X3.4	0,817	Valid
		X3.5	0,828	Valid
		X3.6	0,81	Valid
		X3.7	0,822	Valid
		X3.8	0,802	Valid
		X3.9	0,851	Valid
		X3.10	0,822	Valid
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,755	Valid
		Y.2	0,744	Valid
		Y.3	0,717	Valid
		Y.4	0,722	Valid
		Y.5	0,706	Valid
		Y.6	0,687	Valid
		Y.7	0,655	Valid
		Y.8	0,668	Valid

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa nilai pada konstruk-onstruk yang membentuk indikator sesuai dengan kerangka pemikiran penulis. Dalam gambar outer model ini terdapat angka yang berasal dari nilai outer loading. Nilai tersebut

dapat dikatakan valid jika memiliki nilai diatas 0,7. Dari hasil pengujian outer model diatas akan dijelaskan lebih rinci dengan hasil uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

#### Uji Realibilitas

**Tabel 2. Hasil Uji realibilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,943	Reliabel
2	Fasilitas Parkir (X2)	0,942	Reliabel
3	Sistem Pembayaran Non-Tunai (X3)	0,948	Reliabel
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,856	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki nilai alpha yang melebihi 0,60, sehingga seluruhnya dinyatakan reliabel. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai 0,943, Fasilitas Parkir (X2) sebesar 0,942, Sistem Pembayaran Non-Tunai (X3) sebesar 0,948, dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,856. Nilai-nilai tersebut mengindikasikan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang kuat dan mampu menghasilkan data yang stabil, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam proses analisis penelitian.

#### Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar dized Residual
N		384
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		Mean
		Std.
		Deviation
Most Extreme Differences	Absolute	,029
	Positive	,029
	Negative	-,022
Test Statistic		,029
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov (K-S) pada Tabel 3. tersebut diperoleh nilai-nilai Asymp, Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,200 > 0,05, menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal dan dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

##### Uji Multikolinearitas



Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1 (Constant)	3,741	1,037		3,609	,000			
Kualitas Pelayanan	,244	,015	,478	16,116	,000	,999	1,001	
Fasilitas Parkir	,241	,015	,467	15,732	,000	,996	1,004	
Sistem Pembayaran Non-Tunai	,230	,014	,473	15,955	,000	,997	1,003	
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

Berdasarkan Tabel 4. menggunakan nilai VIF dan tolerance, dapat dilihat bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,608	,637		2,525	,012
KUALITAS PELAYANAN	,001	,009	,007	,137	,891
FASILITAS PARKIR	,014	,009	,074	1,450	,148
SISTEM PEMBAYARAN NON-TUNAI	-,013	,009	-,073	-1,425	,155
a. Dependent Variable: ABS_RES					

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 5 tersebut, dapat dilihat bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansi > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Hasil Regres Linier Berganda

Tabel 6. Hasil regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3,741	1,037		3,609	,000		
Kualitas Pelayanan	,244	,015	,478	16,116	,000	,999	1,001
Fasilitas Parkir	,241	,015	,467	15,732	,000	,996	1,004

Sistem Pembayaran Non-Tunai	,230	,014	,473	15,955	,000	,997	1,003
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan							

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut maka dapat dibuat penjelasan sebagai berikut :

1). Nilai konstanta 3,741 menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel independen kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai tidak memberikan pengaruh apa pun atau berada pada kondisi , maka tingkat kepuasan pelanggan tetap berada pada nilai 3,741. 2). Koefisien regresi sebesar 0,244 pada variabel kualitas pelayanan mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan berimplikasi pada meningkatnya kepuasan pelanggan sebesar 0,244. Tanda positif pada koefisien tersebut menunjukkan adanya hubungan searah, yakni semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. 3). Koefisien regresi 0,241 untuk variabel fasilitas parkir menandakan bahwa peningkatan fasilitas parkir sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,241. Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif, yang berarti semakin optimal fasilitas parkir yang disediakan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan. 4). Koefisien regresi sebesar 0,230 pada variabel sistem pembayaran non-tunai memperlihatkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam aspek kemudahan atau efisiensi sistem pembayaran non-tunai akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,230.

#### Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 <sup>a</sup>	,667	,664	2,180	2,060
a. Predictors: (Constant), Sistem Pembayaran Non-Tunai, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Berdasarkan tabel 7 memperlihatkan bahwa besarnya nilai Adjusted R Square tercatat sebesar 0,664, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai mampu menerangkan variasi kepuasan pelanggan sebesar 66,4%. Sementara itu, sebesar 33,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

#### Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3611,117	3	1203,706	253,253	,000 <sup>b</sup>
Residual	1806,130	380	4,753		
Total	5417,247	383			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Sistem Pembayaran Non-Tunai, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 8. nilai F sebesar 253,253 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa nilai Sig. berada jauh di bawah ambang 0,05. Kondisi ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil tersebut mengonfirmasi bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi kriteria kelayakan dan mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dalam penelitian.

Hasil Uji T

Tabel 9. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,741	1,037		3,609	,000
	Kualitas Pelayanan	,244	,015	,478	16,116	,000
	Fasilitas Parkir	,241	,015	,467	15,732	,000
	Sistem Pembayaran Non-Tunai	,230	,014	,473	15,955	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Berdasarkan hasil uji T pada tabel 9. di atas maka dapat dijabarkan hasil uji T sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t sebesar 16,116 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai Sig. berada di bawah 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi sebesar 0,244 mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel fasilitas parkir memperoleh nilai t sebesar 15,732 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas parkir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya koefisien regresi, yaitu 0,241, menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas parkir yang tersedia, maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin meningkat.

Pengaruh Sistem Pembayaran Non-Tunai terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel sistem pembayaran non-tunai memiliki nilai t sebesar 15,955 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti variabel ini memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi sebesar 0,230 menggambarkan bahwa semakin mudah dan cepat sistem pembayaran non-tunai digunakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan***

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui koefisien regresi senilai 0,244, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan mendorong naiknya kepuasan pelanggan sebesar 0,244 satuan. Nilai t hitung 16,116, yang jauh melampaui nilai t tabel, serta tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , semakin memperkuat bahwa variabel ini berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan parkir.

Secara deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,96, yang termasuk dalam kategori tinggi. Artinya, pelanggan memandang bahwa layanan yang diberikan meliputi ketepatan petugas, kejelasan prosedur, keandalan sistem parkir, hingga sikap profesional dan ramah sudah sesuai bahkan mendekati ekspektasi mereka.

Temuan ini konsisten dengan konsep SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang digunakan sebagai dasar teori. Lima dimensi utama dalam SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, tercermin jelas pada pelayanan parkir yang diberikan. Pengguna merasakan lingkungan parkir yang rapi dan terkelola, peralatan yang bekerja optimal, dan interaksi yang menyenangkan dengan petugas. Hal ini menjadi faktor yang memperkuat tingkat kepuasan pengguna layanan.

Dari sudut pandang operasional, kualitas pelayanan memainkan peranan besar dalam layanan parkir modern karena pelanggan tidak hanya memperhatikan hasil akhir berupa tempat parkir, tetapi juga alur pelayanan secara keseluruhan. Kecepatan bantuan petugas, kemudahan proses parkir, dan sikap ramah merupakan elemen yang menentukan bagaimana pelanggan menilai layanan tersebut.

Hasil ini selaras dengan temuan (Kuncoro et al., 2022) yang menyatakan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan parkir. Temuan (Fuad & Mabur, 2020) juga menegaskan bahwa aspek reliability, empathy, dan assurance menjadi penentu dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori Expectation–Disconfirmation (Oliver, 1980), di mana kepuasan muncul ketika kualitas layanan yang diterima pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan awal mereka.

### ***Pengaruh Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Pelanggan***

Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa fasilitas parkir memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi 0,241, nilai t hitung 15,732, dan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian, semakin baik fasilitas parkir yang tersedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan parkir Mall Living World.

Nilai rata-rata variabel fasilitas parkir sebesar 3,99 mengindikasikan bahwa para pengguna memandang fasilitas yang disediakan mulai dari kelancaran sirkulasi kendaraan, kecukupan lahan parkir, pencahayaan yang memadai, kebersihan area, hingga keberadaan marka dan rambu petunjuk sudah sangat memadai dan memberikan kenyamanan saat memarkirkan kendaraan.

Fasilitas parkir adalah aspek bukti fisik (tangible) yang sangat memengaruhi kesan awal pelanggan terhadap layanan parkir. Fasilitas yang modern, bersih, aman, dan tertata baik akan membuat pelanggan merasa nyaman saat meninggalkan kendaraan mereka. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan, seperti kesulitan mencari tempat parkir atau area parkir yang tidak terawat.

Secara teori, fasilitas parkir merupakan komponen penting dalam sistem transportasi sebagaimana dinyatakan oleh (Tamin, 2000) dan (Morlok, 2005) Fasilitas yang direncanakan dengan baik dapat mengurangi risiko gangguan lalu lintas, meningkatkan keamanan, dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Djaelani & Darmawan, 2021), yang menyatakan bahwa fasilitas keamanan, pencahayaan, dan kapasitas area parkir memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Cahyani et al., 2024) juga mendapatkan hasil serupa, bahwa keberadaan CCTV dan pencahayaan yang memadai berdampak pada persepsi positif pengguna. Selain itu, temuan ini menguatkan indikator fasilitas parkir yang telah dijelaskan pada bagian teori, yakni aspek kapasitas, kenyamanan, keamanan, dan tata ruang yang menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

### ***Pengaruh Sistem Pembayaran Non-Tunai terhadap Kepuasan Pelanggan***

Berdasarkan hasil uji t, sistem pembayaran non-tunai memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi 0,230, t hitung 15,955, serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  membuktikan bahwa kemudahan, kecepatan, dan kelancaran pembayaran digital berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan parkir.

Nilai rata-rata variabel sistem pembayaran non-tunai sebesar 3,95 memperlihatkan bahwa pelanggan merasa transaksi digital sangat membantu mereka. Teknologi pembayaran seperti e-money, QRIS, dan kartu prabayar menawarkan berbagai keuntungan seperti: transaksi lebih cepat, tidak perlu membawa uang tunai, risiko kesalahan pembayaran kecil, keamanan transaksi terjaga melalui sistem verifikasi, sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat.

Sistem pembayaran digital juga mengurangi waktu antrean dan mempercepat kendaraan untuk keluar dari area parkir, terutama pada saat jam-jam ramai. Hal ini membuat pelanggan merasa proses transaksi lebih sederhana dan efisien.

Dari sudut pandang teori penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model), sistem non-tunai meningkatkan kepuasan ketika pelanggan menilai teknologi tersebut mudah digunakan dan bermanfaat untuk mempermudah aktivitas mereka.

Anggara et al. (2022) menunjukkan bahwa kecepatan dan kenyamanan dalam transaksi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna parkir. (Sudarsono & Sugiharto, 2020) juga menemukan bahwa pembayaran non-tunai meningkatkan keamanan, efisiensi, dan transparansi dalam transaksi. Temuan ini mendukung teori (Mallat, 2008) yang menekankan pentingnya persepsi manfaat,



kemudahan, dan kepercayaan dalam menentukan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran digital.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Parkir, dan Sistem Pembayaran Non-Tunai terhadap Kepuasan Pelanggan***

Hasil analisis simultan melalui uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F hitung 253,253 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa model penelitian layak dan ketiga variabel tersebut secara kolektif memberi kontribusi besar dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Nilai Adjusted R<sup>2</sup> yang mencapai 0,664 mengindikasikan bahwa 66,4% perubahan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 33,6% dipengaruhi oleh variabel lain seperti tarif parkir, suasana mall, dan kondisi lingkungan sekitar.

Ketiga aspek penelitian ini pelayanan, fasilitas, dan sistem pembayaran merupakan komponen layanan parkir yang tidak dapat dipisahkan. Kualitas pelayanan memberikan sentuhan manusiawi dalam layanan, fasilitas parkir mendukung kenyamanan fisik, dan sistem pembayaran non-tunai memberikan efisiensi transaksi. Ketika ketiganya berjalan selaras, pengalaman layanan pelanggan menjadi optimal dan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan.

(M. Ria et al., 2022) menemukan bahwa kualitas layanan dan aspek fasilitas parkir secara bersama-sama memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, temuan ini konsisten dengan teori Expectation-Disconfirmation yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka secara keseluruhan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, dapat dirumuskan beberapa simpulan sebagai berikut: 1). Kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,244, nilai t hitung 16,116, dan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,96 (kategori tinggi) mencerminkan bahwa pelanggan menilai pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan mereka. 2). Fasilitas parkir berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung 15,732, koefisien regresi 0,241, dan nilai signifikansi 0,000, yang menegaskan bahwa fasilitas parkir yang memadai mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Rata-rata variabel fasilitas parkir sebesar 3,99 (kategori tinggi) menggambarkan bahwa pelanggan merasa fasilitas seperti pencahayaan, kebersihan, keamanan, dan ketersediaan ruang parkir telah memenuhi kebutuhan mereka. 3). Sistem pembayaran non-tunai juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi 0,230, t hitung 15,955, dan nilai signifikansi 0,000 membuktikan bahwa

metode pembayaran digital yang cepat, aman, dan praktis berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Dengan rata-rata 3,95 (kategori tinggi), dapat disimpulkan bahwa pelanggan menilai sistem pembayaran non-tunai sangat membantu proses transaksi parkir. 4). Ketiga variabel secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas parkir, dan sistem pembayaran non-tunai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai F hitung 253,253 dengan tingkat signifikansi 0,000, serta nilai Adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,664, yang berarti ketiganya mampu menjelaskan 66,4% variasi perubahan kepuasan pelanggan. Sisanya 33,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti tarif parkir, pengalaman kunjungan sebelumnya, serta kondisi lingkungan sekitar mall...

## DAFTAR RUJUKAN

- Anggara, R., Putra, D., & Fitria, N. (2022). Pengaruh Fleksibilitas Sistem Pembayaran terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Parkir. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Teknologi*, 7(1), 65-73.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3062213>
- Diantoro, A., Ambarwati, D., & Z, N. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PARKIR DEPAN COFFEE DI BANJARAN KOTA KEDIRI.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021a). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Parkir di Pusat Pembelanjaan Royal Plaza Surabaya. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 307-311.  
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1167>
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021b). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Parkir di Pusat Pembelanjaan Royal Plaza Surabaya. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 307-311.  
<https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1167>
- Kuncoro, D., Setiawan, A., & Rahmawati, I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 7(1), 45-54.  
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2628410>
- Mallat, N. (2008). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) Exploring Consumer Adoption of Mobile Payments-A Qualitative Study.  
[http://aisel.aisnet.org/sprouts\\_all](http://aisel.aisnet.org/sprouts_all)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Philip, K., & Kevin Lane, K. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12).
- Prasetyo, D., & Rahman, F. (2021). Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen pada Jasa Parkir Perkotaan.
- Sudarsono, H., & Sugiharto, R. (2020). Cashless Payment System and Digital Economy in Indonesia. ResearchGate Publications.  
[https://www.researchgate.net/publication/378164170\\_Analysis\\_of\\_the\\_Effect\\_of\\_Non-](https://www.researchgate.net/publication/378164170_Analysis_of_the_Effect_of_Non-)

Cash Payments on the Velocity of Money in Indonesia/fulltext/65cb64c81e1ec12eff8e1f77.pdf

sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.

Yulianeu, R., & Wicaksono, T. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Parkir. 7.