

**EFEKTIVITAS SISTEM *E-PARKING* PT RESKA MULTI USAHA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI PADA PELANGGAN MOTOR STASIUN PASAR MINGGU)**

Rizka Aulia Rahman

Abstrak

Latar Belakang dalam penelitian ini berawal dari pembayaran parkir yang masih menggunakan teknik pembayaran manual atau karcis kertas dikarenakan kurang efisien dan mengalami tingkat angka kebocoran yang signifikan. Tujuannya dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Efektivitas Sistem *e-Parking* PT RMU terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Motor Stasiun Pasar Minggu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan parkir motor stasiun pasar minggu yang berjumlah 9000 orang dan kemudian dengan teknik *Accidental sampling* pengambilan sampel diketahui 99 orang untuk dijadikan responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem *e-Parking* yang dijalankan oleh PT RMU pada pelanggan parkir di stasiun dinilai efektif karena dari perhitungan jumlah jawaban pernyataan responden melalui kuesioner, diperoleh nilai 0.767 terletak pada wilayah antara 0,60-0,799 yang artinya hubungan yang kuat maka terbukti efektivitas sistem *e-Parking* PT RMU terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan parkir motor stasiun pasar minggu sudah efektif. Kesimpulan penelitian ini adalah pelanggan parkir telah melaksanakan program yang dibuat oleh PT RMU dengan membeli dan menggunakan kartu parkir uang elektronik *e-Parking* sebagai alat pembayaran di loket parkir stasiun pasar minggu. Saran dalam penelitian ini yang sudah dilakukan oleh PT RMU perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih efektif lagi dengan baik kepada masyarakat.

Kata kunci : Efektivitas Sistem *E-Parking*, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECTIVENESS OF E-PARKING SYSTEM PT RESKA MULTI
USAHA TO COUSTOMER SATISFACTION
(SURVEY OF CUSTOMER ON BIKE PARKING STATION SUNDAY
MARKET)**

Rizka Aulia Rahman

Abstract

A background in research this started out as payment of parking still use technique payment manual or ticket paper because inefficient and experienced level the leakage significant. Its goals from the study is to know how big the effectiveness of system e-parking pt rmu to customer satisfaction in coustomer markets station motorcycle week. Research methodology used is the method quantitative with the kind of research descriptive survey. Population to research it is use parking motor market station sunday that were 9000 guys and then to technique accidental sampling the sample collection known 99 to be used as respondents in this research. The results of the study showed that the effectiveness system e-parking run by pt rmu customer satisfaction parking at the station is considered effective because of calculations the number of answer statement by a respondent through the questionnaire, obtained value 0.767 located at the region between 0,60-0,799 which means strong relationship so proven the effectiveness of system e-parking pt rmu to customer satisfaction on parking motor market station week is effective. The conclusion of this study is parking users implemented the program made by pt rmu by buying and use the card parking electronic money e-parking as the means of payment at the counter market station parking lot sunday . Advice in this research that has been carried out by pt rmu need to retaining with increased to make it more effective again with either to the community .

Key words: effectiveness e-parking system , customer satisfaction.