

**KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN
YANG DITERIMA PADA MAHASISWA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Derajat Sarjana (S-1) Psikologi



Oleh :

Anam Ubaid

F100150144

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN
YANG DITERIMA PADA MAHASISWA**

Diajukan oleh :

ANAM UBAID

F100150144

Telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psikolog

NIK.838/0624067301

Surakarta, 12 September 2019

HALAMAN PENGESAHAN
KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN
YANG DITERIMA PADA MAHASISWA

Diajukan oleh :

ANAM UBAID

F100150144

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 17 – 09 - 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

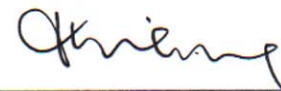
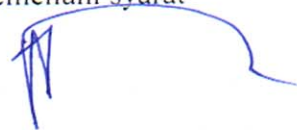
Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psikolog

Penguji Pendamping I

DR Daliman SU

Penguji Pendamping II

Wisnu Sri Hertinjung, S Psi, M.Psi



Surakarta, 12 September 2019

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan



Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psikolog

K.838/0624067301

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anam Ubaid

Nim : F100150144

Fakutas/Jurusan : Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Judul :KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR
DENGAN PELAYANAN YANG DITERIMA
PADA MAHASISWA

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari jasa pembuatan skripsi. Apabila saya mengutip dari orang lain, saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku . Saya bersedia menerima sanksi apabila terbukti melakukan plagiat ataupun membuat skripsi dari jasa pembuatan skripsi dalam menyusun karya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan.

Surakarta, 12 September 2019

Yang menyatakan.



Anam Ubaid

VISI, MISI DAN TUJUAN

FAKULTAS PSIKOLOGI

VISI:

Menjadi pusat pendidikan pencetak sarjana Psikologi yang kompeten dan berkarakter sesuai risalah Islam dan budaya Indonesia

MISI:

1. Menghasilkan sarjana psikologi yang menguasai dan terampil mengaplikasikan dasar-dasar psikologi serta memiliki integritas sebagai ilmuwan Psikologi.
2. Mengembangkan pusat penelitian psikologi Islam dan Indigenous yang menjadi rujukan nasional dan Asia.
3. Mengembangkan pusat layanan Psikologi bagi masyarakat

TUJUAN:

1. Menghasilkan sarjana Psikologi yang mandiri, jujur, kreatif dan bertanggung jawab dalam menerapkan dasar-dasar ilmu Psikologi.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penelitian mahasiswa dan dosen tentang Psikologi Islam dan Indigenous.
3. Meningkatkan peran aktif dosen dan mahasiswa dalam pelayanan Psikologi bagi masyarakat

MOTTO

Manjadda Wajadda

(Peribahasa Arab)

Beradaptasi tapi tidak kehilangan jati diri.

(Gofar Hilman)

Sopo wonge tekun mesti tekan senajan gowo tekan.

(Peribahasa Jawa)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahillobbil'amin, segala puji syukur pada allah SWT. Syalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Karya ilmiah sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu dan Bapak tercinta karya ini tidak seberapa bagimu, karya ini adalah salah satu bentuk wujud membahagiakanmu. Terima kasih atas cinta dan kasih sayangmu untuk selama ini.
2. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam segala urusan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur atas limpahan nikmat yang diberikan oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar derajat sarjana Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari semua pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga, Ibu, Bapak, Kakak terima kasih atas dorongan semangat serta doanya.
2. Bapak Susatyo Yuwono S.Psi., M.Si., Psikolog selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan izin penelitian, nasehat yang berharga, waktu yang dimiliki untuk membimbing penulis.
3. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu besar harapan penulis untuk menerima kritik dan saran agar dapat menyempurnakan karya ilmiah skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, bagi pembaca dan bagi kemajuan ilmu pendidikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 12 September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
VISI, MISI DAN TUJUAN FAKULTAS PSIKOLOGI.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	7
C. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Pengertian Teori.....	8
B. Kajian Faktor Teori.....	10

	C. Kajian Aspek teori.....	18
	D. Peraturan Daerah.....	26
	E. Pertanyaan Penelitian.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
	A. Gejala Penelitian.....	28
	B. Definisi Operasional.....	28
	C. Informan Penelitian.....	29
	D. Metode Pengumpulan Data.....	29
	E. Analisis Data.....	31
	F. Validitas dan Reliabilitas.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	35
	A. Persiapan Penelitian.....	35
	B. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	37
	C. Hasil Penelitian.....	40
	D. Pembahasan.....	64
	E. Kelebihan dan Kekurangan.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
	A. Simpulan.....	79
	B. Saran.....	80
	DAFTAR PUSTAKA.....	81
	LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hubungan Kontak Pelanggan.....	11
Tabel 2. Guide Wawancara.....	31
Tabel 3. Daftar Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. Daftar Jadwal Pengambilan Data.....	40

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Dinamika Kepuasan Pembayaran Tarif Parkir dengan Penilaian Pelayanan.....	63
Bagan 2. Bentuk Kepuasan Pembayaran Penetapan Tarif Parkir.....	64
Bagan 3. Bentuk Kepuasan Pembayaran Perbedaan Penarikan Harga.....	69
Bagan 4. Bentuk Kepuasan Perbandingan Penilaian Konsumen.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Penelitian dan Informed Consent.....	85
Lampiran 2. Hasil Verbatim.....	98
Lampiran 3. Peraturan Daerah Surakarta Tentang Retribusi Daerah.....	190

KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN YANG DITERIMA PADA MAHASISWA

Anam Ubaid

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Kepuasan merupakan keadaan dimana ekspektasi pikiran seseorang dengan realita nyata yang dihadapi. Ketika kepuasan diperoleh maka seseorang akan merasa senang atau bahagia. Namun ketika kepuasan tersebut tidak tercapai maka seseorang akan merasa sedih atau kecewa. Kepuasan terhadap penggunaan produk baik barang ataupun jasa akan melahirkan sikap menggunakan kembali atau menolak produk tersebut. Melihat permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pembayaran tarif parkir dengan pelayanan yang diterima pada mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi dengan teknik wawancara semi terstruktur. Subjek berjumlah 11 orang yang terbagi dalam 3 orang laki – laki dan 8 orang perempuan. Informan merupakan mahasiswa atau mahasiswi yang menjadi pelanggan parkir di sekitar kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil pada penelitian ini adalah 7 mahasiswa yang menjadi konsumen merasa tidak puas dengan pembayaran tarif parkir. Alasannya juru parkir tidak memperhatikan situasi kondisi, kebutuhan konsumen dan perlakuan yang diberikan kepada konsumen. Namun ada 2 konsumen yang merasa puas dengan adanya juru parkir. Dengan alasan yang terpenting juru parkir melayani dengan tegur sapa, senyum, membuat kendaraan aman dan nyaman. Serta ada 2 mahasiswa yang tidak peduli dengan pelayanan parkir. Meskipun konsumen ada yang puas dan tidak puas dengan pembayaran serta pelayanan parkir tapi mereka semua tetap menggunakan dan membutuhkan jasa juru parkir.

Kata Kunci : Kepuasan Pembayaran, Pelayanan Konsumen, Jasa Parkir

Abstract

Satisfaction is a state where expectations of a person with the reality that is faced. When the satisfaction obtained then the person will feel happy or cheerful. However, when satisfaction is not met then the person will feel sad or disappointed. Satisfaction with the use of products both goods and services will produce the attitude of reuse or refuse these products. See the problems that occur, then the research aims to determine how the satisfaction of the payment of parking rates with the services received by the students. Methods of data collection using a qualitative approach of phenomenology with the techniques of semi structured interview. Subjects a total of 11 people consisted of 3 men and 8 women. The informant is a student who become customers parking around the campus of the University of Muhammadiyah Surakarta. The results in this study were 7 students be consumers are not satisfied with the payment of parking rates. The reason are parking attendants do not pay attention to the situation and conditions, consumer need and the treatment provided to consumers. However there are 2 consumers who feel satisfied with the parking attendants. By reason of the most important, the park serves with friendly, smile, make vehicles safe and comfortable. And there are 2 students who are not concerned with the parking services. Although there are consumers that are satisfied and not satisfied with the payment as well as parking services but all of them still use and need the services of a park interpreter .

Keywords : *The satisfaction of payment, customer service, parking services*