

## ABSTRAK

*Park and Ride* merupakan fasilitas yang disediakan sebagai tempat parkir kendaraan yang berfungsi untuk mengalihkan tingkat kemacetan atau penumpukan kendaraan pribadi dari suatu lokasi di tengah kota ke pinggiran kota. Dalam penggunaan fasilitas *Park and Ride* Ngabean, baik pihak pengelola maupun pihak pengguna, seharusnya memiliki kesadaran dalam memelihara fasilitas maupun menjaga kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna fasilitas *Park and Ride* Ngabean. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas *Park and Ride* Ngabean,

Dalam penelitian ini menggunakan metode Observasi dan penyebaran kuesioner. Data yang dikumpulkan akan dikelompokkan, dianalisis, dan diolah menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai bagian kinerja dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas *Park and Ride* Ngabean.

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), diperoleh hasil bahwa rata-rata skor tingkat kinerja yaitu sebesar 4,179 dan tingkat kepuasan yaitu sebesar 4,143, yang berarti kualitas pelayanan fasilitas *Park and Ride* Ngabean belum seluruhnya memuaskan bagi penumpang.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## **ABSTRACT**

*Park and Ride is a facility provided as a vehicle parking area that serves to divert the level of congestion or accumulation of private vehicles from a location in the city center to the outskirts of the city. In using the Park and Ride Ngabean facilities, both the management and the users should have awareness in maintaining the facilities and maintaining comfort to increase the satisfaction of the users of the Park and Ride Ngabean facilities. Therefore, this study aims to determine the performance and level of user satisfaction with the Park and Ride Ngabean facilities,*

*In this study using the method of observation and distributing questionnaires. The data collected will be grouped, analyzed, and processed using the IPA (Importance Performance Analysis) method in order to obtain a clear picture of the performance and user satisfaction of the Park and Ride Ngabean facilities.*

*Based on the results of the questionnaire data analysis using the IPA (Importance Performance Analysis) method, the results show that the average performance level score is 4.179 and the satisfaction level is 4.143, which means that the service quality of the Ngabean Park and Ride facilities is not entirely satisfactory for passengers.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*