

ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA MEDAN

IRHAMSYAH PULUNGAN



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Analisis Perilaku Penggunaan Parkir Berlangganan Di Kota Medan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Irhamayah Pulungan
K1501231072



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

IRHAMSYAH PULUNGAN. Analisis Perilaku Penggunaan Parkir Berlangganan di Kota Medan. Dibimbing oleh HARTOYO dan POPONG NURHAYATI.

Pertumbuhan jumlah kendaraan yang tinggi di Kota Medan mendorong pemerintah menerapkan program parkir berlangganan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan ketertiban lalu lintas dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Meskipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat masih rendah, dengan realisasi pengguna hanya 3,73% dari total target tahun 2024. Kondisi ini memunculkan pertanyaan mengenai persepsi pengguna, faktor-faktor penentu perilaku penggunaan, serta layanan yang diperlukan untuk meningkatkan keberlanjutan program. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pengguna terhadap pelaksanaan parkir berlangganan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan, dan merumuskan rekomendasi kebijakan untuk mempertahankan pengguna.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei kepada 390 pengguna parkir berlangganan di Kota Medan. Pengolahan data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Variabel penelitian mencakup kualitas layanan, kepuasan, sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan perilaku penggunaan. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil responden, sedangkan SEM-PLS digunakan untuk menguji pengaruh antarvariabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap implementasi parkir berlangganan berada pada kategori sangat baik, terutama pada aspek manfaat, kemudahan, dan keamanan. Indikator kepuasan memiliki tingkat persetujuan $\geq 82\%$, dengan manfaat bagi pengguna yang sering bepergian menjadi indikator tertinggi. Kualitas layanan juga dinilai sangat baik dengan skor persetujuan $\geq 80\%$, terutama pada aspek fasilitas fisik dan keramahan petugas. Namun, ketersediaan tempat parkir masih dianggap perlu ditingkatkan.

Analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan kepuasan. Kepuasan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap sikap, sementara norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Sebaliknya, kontrol perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan. Temuan ini memperkuat relevansi Theory of Planned Behavior (TPB), khususnya pada peran sikap dan norma subjektif sebagai prediktor utama perilaku. Model penelitian memiliki kecocokan prediktif yang baik ($SRMR = 0,074$), serta nilai Q^2 positif pada seluruh variabel endogen, sehingga menunjukkan kemampuan prediksi yang memadai.

Implikasi manajerial menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara konsisten, khususnya fasilitas fisik, pemerataan titik parkir, dan keandalan sistem digital. Selain itu, pelatihan petugas, penguatan sosialisasi publik, dan peningkatan kepastian regulasi menjadi aspek penting untuk memperkuat sikap positif dan keberlanjutan perilaku penggunaan. Pemerintah juga perlu meminimalkan hambatan teknis dan memperluas integrasi teknologi untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai perilaku pengguna parkir berlangganan di Kota Medan, namun hanya menggunakan variabel TPB dan kualitas layanan sehingga belum mencakup faktor-faktor lain, seperti

persepsi risiko atau pengalaman negatif pengguna. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan pendekatan mixed methods, memperluas wilayah penelitian, serta mengevaluasi aspek operasional secara longitudinal untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam mengenai keberlanjutan layanan.

Kata kunci: kepuasan, kualitas layanan, parkir berlangganan, perilaku penggunaan, sikap

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





SUMMARY

IRHAMSYAH PULUNGAN. Analysis of Subscription Parking Usage Behavior in Medan City. Supervised by HARTOYO and POPONG NURHAYATI.

The rapid growth of motor vehicles in Medan City has prompted the local government to implement a subscription parking system as an effort to improve traffic order and optimize regional revenue. However, public participation remains low, with only 3.73% of the target achieved in 2024. This situation raises questions regarding user perceptions, the determinants of usage behavior, and the services required to sustain the program. This study aims to analyze user perceptions of the implementation of subscription parking, identify factors influencing usage behavior, and formulate service recommendations to retain users.

A quantitative approach was employed through a survey involving 390 subscription parking users in Medan City. Data were analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The variables examined included service quality, satisfaction, attitude, subjective norms, perceived behavioral control, and usage behavior. Descriptive statistics were used to identify respondent characteristics, while SEM-PLS examined the causal relationships among variables.

The results indicate that user perceptions of subscription parking implementation are highly positive, particularly concerning benefits, convenience, and security. Satisfaction indicators received $\geq 82\%$ approval, with the highest ratings related to benefits for frequent travelers. Service quality also scored high ($\geq 80\%$), especially regarding physical facilities and staff responsiveness. Nevertheless, the availability of parking spaces remains an area requiring improvement.

SEM-PLS findings reveal that service quality significantly influences both attitude and satisfaction. Satisfaction significantly influences attitude, while subjective norms significantly influence usage behavior. Conversely, perceived behavioral control does not significantly affect usage behavior. These findings reinforce the Theory of Planned Behavior (TPB), particularly the role of attitude and subjective norm as key predictors of behavior. The model demonstrates strong predictive relevance ($SRMR = 0.074$), with positive Q^2 values for all endogenous variables.

Managerial implications highlight the importance of consistently improving service quality, particularly physical facilities, parking spot distribution, and system reliability. Staff training, enhanced public communication, and regulatory clarity are essential to strengthen positive attitudes and encourage sustained usage behavior. Minimizing technical barriers and expanding digital service integration are also necessary to enhance user convenience.

This study provides a comprehensive overview of subscription parking user behavior in Medan City; however, it focuses solely on TPB-related variables and service quality. Future research is encouraged to incorporate additional factors such as perceived risk or user experience, employ mixed-methods approaches, expand geographic coverage, and conduct longitudinal evaluations to better capture service sustainability dynamics.

Keywords: attitude, customer satisfaction, service quality, subscription parking, usage behavior



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang Dilarang

mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS PERILAKU PENGGUNAAN PARKIR BERLANGGANAN DI KOTA MEDAN

IRHAMSYAH PULUNGAN

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
Pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Akhir:

1. Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A.
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Analisis Perilaku Penggunaan Parkir Berlangganan di Kota Medan
Nama : Irhamsyah Pulungan
NIM : K1501231072

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.



Pembimbing 2:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

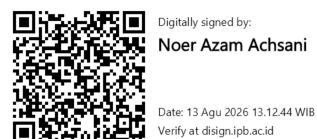


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc.
NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian Tesis: 28 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Perilaku Penggunaan Parkir Berlangganan di Kota Medan”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat selama penulis menjalani pendidikan hingga menyelesaikan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis dalam pengembangan kajian mengenai perilaku pengguna layanan publik maupun secara praktis sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Medan dan Dinas Perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan parkir berlangganan.

@Hak cipta milik IPB University

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Perilaku Penggunaan	7
2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) Sub-sub bab (Sikap-NS-KP)	8
2.3 Kualitas layanan	10
2.4 Kepuasan	10
2.5 Kajian penelitian terdahulu	11
2.6 Kerangka pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data	15
3.3 Penarikan Populasi dan Sampel	15
3.4 Operasional Variabel	16
3.5 Teknik pengambilan data	19
3.6 Teknik Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Karakteristik responden	23
4.2 Deskripsi indikator variabel	25
4.3 Analisis SEM PLS	31
4.5 Keterbatasan Penelitian	43
V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
RIWAYAT HIDUP	50



DAFTAR TABEL

1. 1	Jumlah data kendaraan di Sumatera Utara	1
1. 2	Realisasi pendapatan asli daerah (PAD) melalui parkir berlangganan tahun 2024	2
1. 3	Realisasi pendapatan daerah dalam LPPD Kota Medan tahun anggaran 2025	2
3. 1	Operasionalisasi variabel	17
3. 2	Indeks skala likert	19
4. 1	Deskripsi karakteristik demografik	23
4. 2	Deskripsi berdasarkan persepsi manfaat	24
4. 3	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap sikap	25
4. 4	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap norma subjektif	27
4. 5	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap kontrol perilaku	28
4. 6	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap kualitas layanan	29
4. 7	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap kepuasan	30
4. 8	Penyebaran jawaban kuesioner terhadap perilaku penggunaan	31
4. 9	Nilai faktor <i>outer loading</i>	32
4. 10	Hasil uji <i>Cronbach's alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> (CR), dan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	33
4. 11	Hasil analisis <i>Cross Loading</i>	34
4. 12	Nilai <i>R square</i>	35
4. 13	Kesesuaian model	35
4. 14	Hasil pengujian <i>Bootstrapping</i>	37

DAFTAR GAMBAR

2. 1	Kerangka pemikiran	14
3. 1	Model SEM PLS	21
4. 1	Model SEM PLS	36