

**ANALISIS DAMPAK KEBERADAAN TUKANG
PARKIR LIAR TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI ALFAMART DAN INDOMARET
DI KECAMATAN KALIDONI KOTA PALEMBANG**



KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu pada
Program Studi Sosial Humaniora

Disusun Oleh:

**GUSFIN WAHYUDI
NIM: 22151108P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS DAMPAK KEBERADAAN TUKANG
PARKIR LIAR TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI ALFAMART DAN INDOMARET
DI KECAMATAN KALIDONI KOTA PALEMBANG**

**GUSFIN WAHYUDI
NIM: 22151108P**

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen**

MENYETUJUI

Palembang, Agustus 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Heriyanto, SE., M. Si

Dekan Fakultas Sosial Humaniora,



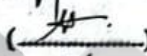
Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Penelitian ini berjudul "PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SEMEN BATURAJA (STUDI KASUS PADA TB. RIDHO JAYA)".

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Heriyanto, SE., M. Si Ketua Penguji ()
2. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. Anggota Penguji 1 ()
3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. Anggota Penguji 2 ()

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas 
Sina
Delma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : GUSFIN WAHYUDI

Nim : 22151008P

Dengan Ini Menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabilaterbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 09 Agustus 2025

Yang

GUSFIN WAHYUDI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keberadaan tukang parkir liar terhadap loyalitas pelanggan di gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang. Keberadaan tukang parkir liar sebagai bagian dari lingkungan eksternal yang tidak dikelola secara formal dapat memengaruhi persepsi kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas pelanggan saat berbelanja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner tertutup kepada 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa keberadaan tukang parkir liar berpengaruh signifikan dan negatif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,432 yang menunjukkan bahwa 43,2% variasi loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh keberadaan tukang parkir liar. Ditemukan bahwa indikator biaya parkir tidak resmi dan kenyamanan fisik memiliki kontribusi tertinggi dalam membentuk persepsi negatif pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya intervensi kebijakan dari pihak pengelola gerai dan pemerintah lokal untuk menciptakan sistem parkir yang tertib, aman, dan dikelola secara resmi demi meningkatkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata kunci: tukang parkir liar, loyalitas pelanggan, kenyamanan, ritel modern, Kalidoni

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of illegal parking attendants on customer loyalty at Alfamart and Indomaret outlets in Kalidoni District, Palembang City. The presence of illegal parking attendants, as part of the uncontrolled external environment, may affect customer perceptions of comfort, security, and accessibility while shopping. This research employed a quantitative method with data collection through a closed-ended questionnaire administered to 100 respondents selected using purposive sampling. The data were analyzed using simple linear regression to test the direct effect of the independent variable on the dependent variable. The results showed that the presence of illegal parking attendants has a significant and negative effect on customer loyalty. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a determination coefficient value of 0.432, indicating that 43.2% of the variation in customer loyalty is influenced by illegal parking attendants. The study revealed that the indicators of unofficial parking fees and physical comfort contributed most to forming negative customer perceptions. This research recommends policy interventions from outlet management and local government to create a more orderly, secure, and officially managed parking system to enhance long-term customer loyalty.

Keywords: *illegal parking attendants, customer loyalty, comfort, modern retail, Kalidoni*

MOTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP

“Berusaha semaksimalnya, berdoa sepenuh hati, dan serahkan sisanya pada Allah.”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra'd: 11)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas nikmat, rahmat, taufik dan hidayah kepada hamba-Nya skripsi ini penulis dedikasikan untuk:

1. Orangtua tercinta saya Bapak Alm. Muhammad Aminuddin dan Ibu Rustik
2. Saudara saya tercinta Nabila dan Faradina
3. Keluarga besar saya di Palembang yang selalu memberikan support dan doa sehingga saya bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman seangkatan saya dan juga teman seperjuangan saya
5. Almamater saya, Universitas Bina Darma Palembang sebagai wujud cinta dan dedikasi atas segala ilmu, pengalaman, dan nilai yang telah diberikan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Gusfin Wahyudi

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 24 September 2000

Alamat : JL. May Zen Lr.H. Zaini

No telpon/HP : 082170868442

Nama Orang Tua

 Ayah : Alm. Muhammad Aminuddin

 Ibu : Rustik S.Pd

 Status Dalam Keluarga : Anak Kedua dari tiga saudara

 Nama Saudara : Nabila dan Faradina

Riwayat Pendidikan

 SD : SD Negeri 41 Mandau

 SMP : SMP Negeri 08 Mandau

 SMK : SMA Negeri 03 Mandau

 SARJANA : Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGHANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Karya Akhir yang berjudul " Pengaruh Keberadaan Tukang Parkir Liar terhadap Loyalitas Pelanggan di Gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang" ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Heriyanto , SE., M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu saya menyelesaikan laporan Karya Akhir ini.
- Ayah dan Ibu tercinta beserta seluruh keluarga saya yang tak bosan-bosannya memberikan dukungan baik moril maupun materil.
- Segenap pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Karya Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang pemasaran dan pengembangan strategi merek.

Palembang, 08 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gusfin Wahyudi', is written over a faint, circular watermark logo. The logo features a globe and the text 'Universitas Bina Darma'.

GUSFIN WAHYUDI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGHANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori dan Konsep Tukang Parkir Liar dalam Lingkungan Ritel..	8

2.1.2	Teori Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.3	Teori Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4	Teori Perilaku Konsumen dalam Konteks Lingkungan Eksternal 14	
2.1.5	Teori Servicescape dan Lingkungan Fisik	15
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	16
2.2.1	Hubungan antara Keberadaan Tukang Parkir Liar dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2.2	Pengaruh Eksternal Non-Produk terhadap Perilaku Pembelian Ulang 17	
2.3	Penelitian Terdahulu	19
2.4	Kerangka Berpikir	22
2.5	Hipotesis	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1	Objek Penelitian.....	25
3.2	Operasional Variabel	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1	Populasi	31
3.5.2	Sampel.....	31
3.5.3	Jumlah Sampel	32
3.6	Teknik Analisis	32
3.6.1	Uji Validitas	33
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.6.3	Uji Statistik Deskriptif.....	35

3.6.4	Uji Normalitas	36
3.6.5	Uji Regresi Linier Sederhana	36
3.6.6	Uji Signifikansi (Uji t).....	37
3.7	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.7.1	Variabel X: Keberadaan Parkir Liar.....	38
3.7.2	Variabel Y: Loyalitas Pelanggan.....	39
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.1.1	Teknik Keabsahan Data.....	40
4.1.1.1	Uji Validitas.....	40
4.1.1.2	Uji Reliabilitas.....	42
4.2	Karakteristik Responden.....	43
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	48
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Keberadaan Tukang Parkir Liar (X).	48
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	51
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1	Uji Normalitas	54
4.4.2	Uji Multikolinearitas	56
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	57
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	58
4.6	Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	60
4.7	Koefisien Determinasi	62
4.8	Pembahasan	62
BAB V	66

KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	22
2. Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin	44
3. Gambar 4.2 Grafik Usia	46
4. Gambar 4.2 Grafik Intensitas Kunjungan	47
5. Gambar 4.4.1 P-Plot	55
6. Gambar 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Gerai Alfamart dan Indomaret.....	2
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.2 Tabel Oerasional Variabel	26
Tabel 4.1.1.1 Tabel Validitas Variabel keberadaan Tukang Parkir Liar (X)	41
Tabel 4.1.1.1 Tabel Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.1.1.2 Reliabilitas Variabel Penelitian	43
Tabel 4.2 Tabel Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Tabel Frekuensi Usia	45
Tabel 4.2 Tabel Frekuensi Intensitas Kunjungan	47
Tabel 4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel Keberadaan Tukang Parkir Liar	49
Tabel 4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Keberadaan Tukang Parkir Liar	50
Tabel 4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.4.1 Tabel Uji Normalitas	54
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Uji Regresi Linear Sederhana	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	61
<u>Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....</u>	<u>62</u>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner
- Lampiran 3 Lembar Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Pengajuan Judul Karya Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi
- Lampiran 6 Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 7 Lembar Perbaikan Seminar Hasil
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Seminar proposal
- Lampiran 9 Lembar Turnitin
- Lampiran 10 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 12 Lembar LOA
- Lampiran 13 Point Cek