



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PASAR BANGIL KABUPATEN  
PASURUAN**

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada  
program studi Perencanaan Wilayah dan Kota*

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Yeni Lutfiyah  
181910501045**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA  
JEMBER  
2023**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas karunia, rahmat, dan hidayah-Nya telah memberikan kekuatan dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan”. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orangtua saya Bapak Nur Kholik, (Alm.) Ibu Surmalik, Ayah Saiful dan Ibu Nur Fadhillah yang memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan motivasi yang tiada hentinya dalam menyusun skripsi;
2. Saudara saya Maria Ulfa, Fuad Fachrudin, Achmad Fanani, Muhammad Lutfillah Farid, Muhammad Iqbal Hamdani yang memberikan semangat dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi;
3. Ibu Dr. Ir. Indra Nurtjahjaningtyas, S.T., M.T dan Ibu Ir. Dano Quinta Revana, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan tugas akhir;
4. Khubaib Ridho selaku support system yang telah banyak berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, baik tenaga, pikiran, materi maupun moril dan senantiasa sabar menghadapi penulis; dan
5. Teman-teman mahasiswa Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Jember Khususnya PWK 2018 yang selalu mendukung secara penuh dalam penyusunan tugas akhir.

## **MOTTO**

“Belajarlal mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu. Belajarlal menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu”

**(B.J. Habibie)**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Lutfiyah

NIM : 181910501045

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Desember 2023

Yang menyatakan,

Yeni Lutfiyah

181910501045

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul *Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Teknik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Desember 2023

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

### Pembimbing

### Tanda Tangan

#### 1. Pembimbing Utama

Nama : Dr. Ir. Indra Nurtjahjaningtyas, S.T., M.T

NIP : 197010241998032001 (.....)

#### 2. Pembimbing Anggota

Nama : Ir. Quinta Revana, S.T., M.T

NIP : 199001052022032010 (.....)

### Penguji

### Tanda Tangan

#### 1. Penguji Utama

Nama : Ir. Ratih Novi Listyawati, S.T., M.Eng.

NIP : 199211222922932008 (.....)

#### 2. Penguji Anggota

Nama : Ir. Rindang Alfiah, ST., M.T.

NIP : 199112042020122003 (.....)

## **ABSTRACT**

*Bangil Market is the only people's market in the capital of Pasuruan Regency. Bangil Market was founded in 1989 and has a building area of 12,526 m<sup>2</sup> with 1,547 traders. The current condition of Bangil Market reveals an irregular market layout, aged stalls, inadequate cleanliness, numerous damaged roofs, and insufficient drainage channels. The elevated road in front of the market causes severe flooding within the market area. To ensure that the market remains attractive and sustainable, guidance on organization is necessary, with a focus on service quality and community satisfaction. The objectives of this research are to identify existing conditions, assess community satisfaction levels, and formulate directions for improving service quality. The methods employed include descriptive analysis, Importance-Performance Analysis (IPA), and triangulation analysis.*

*The research findings indicate that Bangil Market has a location accessible by public transportation, prone to flooding, traffic jams, and is close to other facilities. The facilities and infrastructure are quite complete but there are still no breastfeeding rooms, re-measurement posts, wastewater treatment installations, and security posts. Regarding cleanliness and waste management, there are janitors, rubbish bins, TPS, and waste transportation twice a day but there are still no handwashing facilities, waste sorting, and TPS locations close to prayer rooms and visitor access. Security measures include security personnel but there are no CCTV or evacuation route markers and gathering points. Based on IPA results, the average suitability level is 50.45%, indicating that the community is dissatisfied with the services at Bangil Market. The direction for improving service quality takes quadrant I (main priority) by adjusting existing conditions and theory/policies/standards including 10 indicators: trading rooms, toilets, parking areas, drainage channels, security posts, fire extinguishers, trash cans, waste sorting techniques, waste storage area and CCTV.*

*Keywords—community market, customer satisfaction, service quality, IPA, and triangulation analysis*

## RINGKASAN

Pasar Bangil merupakan satu-satunya pasar rakyat yang berada di Ibukota Kabupaten Pasuruan. Pasar Bangil berdiri sejak tahun 1989 memiliki luas bangunan 12.526 m<sup>2</sup> dan 1.547 pedagang. Kondisi Pasar Bangil saat ini, memiliki tata letak pasar yang kurang teratur, bangunan los yang sudah usang, penataan lapak pedagang yang kurang teratur, serta kebersihan pasar kurang diperhatikan dapat dilihat dari adanya tumpukan sampah yang berserakan. Selain itu, kondisi saluran drainase yang kurang memadai dan banyaknya atap pasar yang rusak mengakibatkan air hujan mudah menggenang sehingga area pasar menjadi becek dan licin. Peninggian jalan depan Pasar Bangil justru menimbulkan genangan banjir di dalam area pasar yang lebih parah. Dalam rangka menjaga pasar rakyat agar dapat tetap memiliki daya tarik dan bertahan diperlukan adanya arahan penataan berdasarkan persepsi masyarakat agar dapat lebih akurat dan tepat sasaran dalam mencapai tujuan. Dengan demikian, dalam penelitian ini topik pembahasan dalam penelitian ini adalah arahan penataan Pasar Bangil dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting kawasan Pasar Bangil, mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil serta merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil. Metode yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *Importance-Performance Analysis* (IPA), serta analisis triangulasi. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kondisi eksisting Pasar Bangil dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan kondisi riil yang terjadi di Pasar Bangil. Selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data IPA untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pasar Bangil. Berdasarkan hasil pengolahan data IPA, diketahui bahwa rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 50,45% menunjukkan bahwa pelayanan Pasar Bangil masih belum sesuai dengan harapan sehingga masyarakat merasa belum puas. Oleh karena itu, diperlukan adanya arahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pasar Bangil. Dalam merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil hanya

mengambil kuadran I yang merupakan prioritas utama dalam mendukung kegiatan di dalam pasar, arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil meliputi:

- a) Arahan pelayanan ruang dagang yakni melakukan perbaikan kondisi fisik bangunan, menyediakan papan nama zonasi, memberi ketegasan pedagang, serta memberikan batasan barang jualan.
- b) Arahan pelayanan toilet yakni melakukan perbaikan dan memenuhi perlengkapan sesuai standar serta meningkatkan pemeliharaan dan perawatan secara rutin.
- c) Arahan pelayanan tempat parkir yakni penambahan tempat parkir sesuai standar, menyediakan tempat parkir kendaraan roda empat serta memasang rambu larangan parkir.
- d) Arahan pelayanan saluran drainase yakni memberikan kisi-kisi penutup, membangun penampang saluran ganda di daerah rawan banjir, melakukan pelebaran dan penambahan kedalaman, serta melakukan pemeliharaan dan perbaikan kualitas saluran drainase.
- e) Arahan pelayanan pos keamanan yakni penambahan pos keamanan dilengkapi dengan personil dan peralatan memadai.
- f) Arahan pelayanan alat pemadam kebakaran yakni meletakkan di tempat mudah dijangkau dilengkapi dengan prosedur penggunaannya
- g) Arahan pelayanan tempat sampah yakni menyediakan tempat sampah di setiap kios, los dan lorong dalam jumlah yang cukup secara terpisah dilengkapi simbol sesuai dengan jenis-jenis sampah
- h) Arahan pelayanan teknik pemilahan sampah yakni mengelompokkan dan memisahkan sampah sesuai dengan jenis, jumlah, dan sifat sampah.
- i) Arahan pelayanan TPS yakni menyediakan bak kontainer penampungan sampah sesuai jenis sampah dalam jumlah yang cukup
- j) Arahan pelayanan CCTV yakni memasang CCTV di sudut-sudut bangunan Pasar Bangil dengan ruang monitor di kantor pengelola.



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Strata Satu (1) Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dikarenakan tidak lepas adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Triwahju Hardianto, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Ir. Gusfan Halik, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil;
3. Ibu Ir. Nunung Nuring Hayati, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi (S1) Perencanaan Wilayah dan Kota;
4. Ibu Dr. Ir. Indra Nurtjahjaningtyas, S.T., M.T dan Ibu Ir. Dano Quinta Revana, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dalam penyusunan tugas akhir;
5. Ibu Dr. RR Dewi Junita Koesoemawati, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik;
6. Seluruh dosen pengajar dan Civitas Akademik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 6 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Kerangka Pikir.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pasar Rakyat.....	6
2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	8
2.3.1 Lokasi Pasar .....	9
2.3.2 Sarana dan Prasarana Pasar .....	9
2.3.3 Kebersihan dan Pengelolaan Sampah Pasar .....	10
2.3.4 Keamanan Pasar .....	11
2.4 Teknik Lemeshow .....	11
2.5 Uji Validitas .....	11
2.6 Uji Reliabilitas.....	12
2.7 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	13
2.8 Analisis Triangulasi.....	15
2.9 Penelitian Terdahulu .....	16
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	18
3.2 Jenis Penelitian.....	18
3.3 Lokasi Penelitian .....	18

3.4	Variabel Penelitian .....	19
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.5.1	Populasi .....	22
3.5.2	Sampel .....	22
3.6	Pengumpulan Data Penelitian .....	22
3.7	Metode Analisis.....	24
3.7.1	Uji Validitas .....	24
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	25
3.7.3	Analisis Deskriptif.....	26
3.7.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	27
3.7.5	Analisis Triangulasi.....	29
3.8	Diagram Alir .....	30
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Studi Penelitian.....	31
4.2	Kondisi Eksisting Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan .....	32
4.2.1	Lokasi Pasar Bangil.....	32
4.2.2	Sarana dan Prasarana Pasar Bangil .....	34
4.2.3	Kebersihan dan Pengelolaan Sampah Pasar Bangil .....	42
4.2.4	Keamanan Pasar Bangil.....	45
4.3	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasar Bangil .....	45
4.3.1	Uji Validitas .....	46
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.3.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	48
4.4	Arahan Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	55
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN 1. KUESIONER LIKET (IPA) .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN 2. HASIL KUESIONER TINGKAT KINERJA .....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN 3. HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN.....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN 4. PENGOLAHAN DATA MENGGUNAKAN SPSS .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER.....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	20
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	23
Tabel 4. 1 Tabel Atribut Pernyataan .....	46
Tabel 4. 2 Output Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan.....	46
Tabel 4. 3 Skor Tingkat Kinerja.....	48
Tabel 4. 4 Skor Tingkat Kepentingan .....	49
Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian .....	50
Tabel 4. 6 Nilai Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4. 8 Kuadran I Pasar Bangil .....	53
Tabel 4. 9 Kuadran II Diagram Kartesius Pasar Bangil.....	53
Tabel 4. 10 Kuadran III Diagram Kartesius Pasar Bangil .....	54
Tabel 4. 11 Kuadran IV Diagram Kartesius Pasar Bangil .....	54
Tabel 4. 12 Arahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasar Bangil .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	14
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Pasar Bangil.....	19
Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Uji Validitas.....	24
Gambar 3. 3 Langkah-Langkah Uji Validitas.....	25
Gambar 3. 4 Langkah-Langkah Uji Reliabilitas.....	25
Gambar 3. 5 Langkah – Langkah Uji Reliabilitas.....	26
Gambar 3. 6 Langkah-Langkah Uji Reliabilitas.....	26
Gambar 3. 7 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3. 8 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3. 9 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3. 10 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3. 11 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	29
Gambar 3. 12 Langkah-Langkah Diagram Kartesius.....	29
Gambar 3. 13 Diagram Alir.....	30
Gambar 4. 1 Denah Pasar Bangil.....	31
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pasar Bangil.....	32
Gambar 4. 3 Kondisi Jalan Sekitar Pasar Bangil.....	34
Gambar 4. 4 Ruang Dagang.....	35
Gambar 4. 5 Kantor Pengelola.....	36
Gambar 4. 6 Toilet Umum.....	37
Gambar 4. 7 Ruang Peribadatan.....	38
Gambar 4. 8 Tempat Parkir.....	39
Gambar 4. 9 Saluran Drainase.....	40
Gambar 4. 10 Kondisi Air Bersih.....	41
Gambar 4. 11 Alat Pemadam Kebakaran.....	42
Gambar 4. 12 Tempat Sampah.....	43
Gambar 4. 13 Kondisi Sampah di TPS Pasar Bangil.....	43
Gambar 4. 14 Tempat Penampungan Sementara (TPS).....	44
Gambar 4. 15 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....	47
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius Pasar Bangil.....	52



## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kecamatan Bangil ditetapkan sebagai ibukota Kabupaten Pasuruan sejak diresmikan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Pasuruan Jawa Timur. Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Pasuruan dengan maksud untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan RTRW Kabupaten Pasuruan Tahun 2009-2029, Kecamatan Bangil dipilih sebagai Pusat Kegiatan Lokal (PKL) yang memiliki fungsi dalam memberikan layanan kegiatan skala kabupaten/kota maupun beberapa kecamatan. Dalam melaksanakan amanat RTRW Kabupaten Pasuruan Tahun 2009 - 2029, Pemerintah Kabupaten Pasuruan menerbitkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2019 tentang RDTR BWP Bangil Kabupaten Pasuruan Tahun 2018 - 2038 dengan tujuan untuk mewujudkan BWP Bangil sebagai pusat kegiatan perdagangan dan jasa, industri dan perikanan berbasis minapolitan secara berkelanjutan.

Berdasarkan dokumen RDTR dan PZ BWP Bangil Kabupaten Pasuruan Tahun 2018 - 2038, Sub BWP yang diprioritaskan penanganannya memiliki tema penanganan yaitu optimalisasi fungsi perdagangan dan jasa dalam mendukung pertumbuhan ekonomi kawasan. Terdapat tiga penanganan yang dilakukan salah satunya yaitu penataan Pasar Bangil. Pasar Bangil merupakan pasar daerah yang berada di Jalan Mangga, Kelurahan Kiduldalem. Pasar Bangil berdiri sejak tahun 1989 dengan luas bangunan 12.526 m<sup>2</sup> dan 1.547 pedagang. Pasar Bangil memiliki lokasi yang berada di pusat kegiatan yang menunjang perekonomian. Selain itu, Pasar Bangil merupakan salah satu pasar rakyat yang berkontribusi dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pasuruan melalui retribusi Pasar Bangil.

Keberadaan pasar rakyat sebagai salah satu sektor perdagangan berpotensi dalam menggerakkan kegiatan perekonomian di Indonesia melalui kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah. Seiring dengan peningkatan perekonomian secara global termasuk Indonesia, perubahan gaya dan pola hidup masyarakat memiliki

kecenderungan lebih menyukai berbelanja di pasar modern dengan sistem pengelolaan yang lebih mudah, nyaman, praktis, bersih dan menyediakan barang yang lengkap (Malano, 2011). Berbanding terbalik dengan pasar rakyat yang memiliki kesan kurang terawat, bau, jorok, dan berada di lingkungan yang kumuh. Hal tersebut dikarenakan lemahnya manajemen, para pedagang yang kurang disiplin, pengelola pasar tidak profesional dalam menerapkan kebijakan, minimnya fasilitas penunjang sistem operasional, prosedur pengelolaan yang kurang jelas serta menjamurnya PKL ilegal (Mangeswuri dan Purwanto, 2010).

Kabupaten Pasuruan memiliki jumlah pasar rakyat sebanyak 15, akan tetapi masih belum ada yang berfungsi sebagai pasar induk. Menurut Samsul Hidayat sebagai Sekretaris Komisi II DPRD Kabupaten Pasuruan menyatakan bahwa pasar induk di Kabupaten Pasuruan masih belum ada. Padahal, keberadaan pasar induk sangat penting dalam mendukung perekonomian serta ikon di Kabupaten Pasuruan (radarbromo.jawapos.com, 2022). Menurut Zaini sebagai Sekretaris Komisi III DPRD Kabupaten Pasuruan, Pasar Bangil sebagai satu-satunya pasar rakyat yang berada di Ibukota Kabupaten Pasuruan diharapkan dapat menjadi ikon pasar daerah di Kabupaten Pasuruan. Kondisi Pasar Bangil saat ini, memiliki tata letak pasar yang kurang teratur sehingga mengakibatkan kemacetan arus lalu lintas di Pasar Bangil (radarbromo.jawapos.com, 2020). Bangunan los yang sudah usang, penataan lapak pedagang yang kurang teratur, kebersihan pasar kurang diperhatikan dapat dilihat dari adanya tumpukan sampah yang berserakan (seru.co.id, 2020). Kondisi saluran drainase yang kurang memadai dan banyaknya atap pasar yang rusak mengakibatkan air hujan mudah menggenang sehingga area pasar menjadi becek dan licin (radarbromo.jawapos.com, 2022). Selain itu, peninggian jalan depan Pasar Bangil menimbulkan genangan banjir di dalam area pasar yang lebih parah (wartabromo.com, 2022). Hal tersebut dapat berdampak terhadap penurunan jumlah pengunjung di Pasar Bangil.

Sulistyowati (1999) dalam (Andriani dan Ali, 2013) menyatakan bahwa menurunnya daya tarik pasar rakyat disebabkan oleh kondisi yang buruk dan kurangnya sarana dan prasarana, penataan barang dagangan yang tidak teratur, keterbatasan ruang gerak, suasana yang kurang nyaman dan bersih yang berbanding



terbalik dengan suasana pasar modern. Menurut Aliyah (2020), dalam rangka menjaga pasar rakyat agar dapat tetap memiliki daya tarik dan bersaing menghadapi perkembangan zaman khususnya pasar modern, diperlukan adanya arahan penataan yang meliputi memperbaiki dan meningkatkan penataan ruang pasar rakyat, serta meningkatkan pelayanan tanpa meninggalkan tradisi budaya belanja tradisional. Menurut Irwin (2014), arahan penataan pasar rakyat sebaiknya dibuat berdasarkan persepsi masyarakat agar dapat lebih akurat dan tepat sasaran dalam mencapai tujuan. Selain itu, arahan penataan harus mengikuti peraturan kebijakan pemerintah maupun referensi lainnya seperti studi banding dan standar bangunan pasar, serta mempertimbangkan keinginan pengguna pasar. Menurut Wijayanto (2017), kunci utama dalam menghadapi persaingan antara pasar modern dan pasar rakyat yakni dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Dengan demikian, dalam penelitian ini topik pembahasan dalam penelitian ini adalah arahan penataan Pasar Bangil dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kondisi eksisting kawasan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan?
3. Bagaimana arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai antara lain:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting kawasan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan

3. Merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

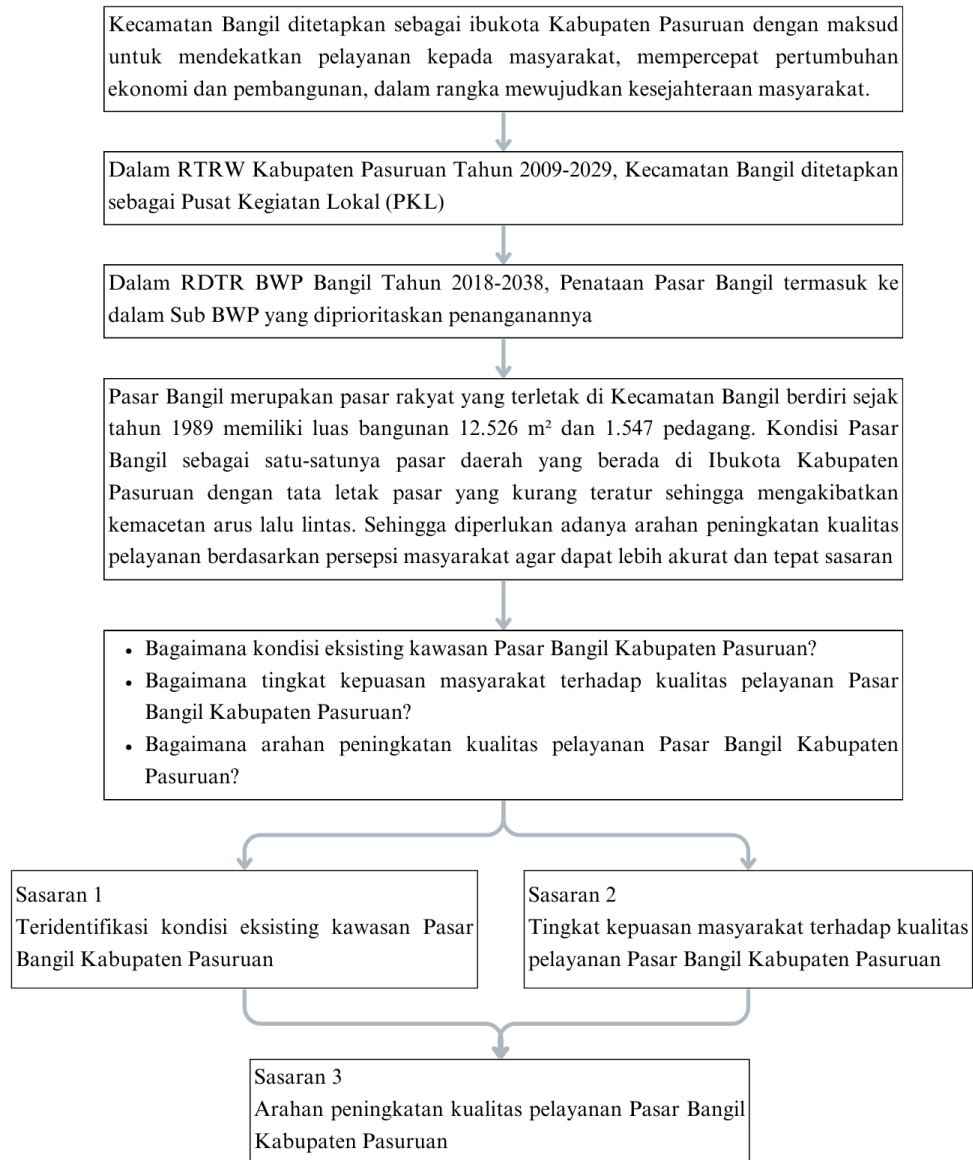
##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi dalam ranah akademik khususnya perkembangan pengetahuan di bidang Perencanaan Wilayah dan Kota yakni tentang arahan penataan pasar dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kabupaten Pasuruan untuk memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil serta dapat menjadi bahan pertimbangan informasi yang relevan sehingga kedepannya kawasan Pasar Bangil dapat terarah dan tertata yang lebih baik lagi sebagai sarana perdagangan dan jasa.

## 1.5 Kerangka Pikir



## **BAB 2. TINJAUAN TEORI**

### **2.1 Pasar Rakyat**

Rutz (1987) dalam (Aliyah, 2020) menyatakan bahwa pasar rakyat sebagai pusat kegiatan sosial dan ekonomi kerakyatan sehingga terbentuk pola hubungan ekonomi yang ditandai dengan adanya interaksi sosial yang terjadi antar pelaku kegiatan. Sedangkan menurut Reardon (2003) dalam (Aliyah, 2020), pasar rakyat sebagai sarana yang memiliki peran dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat atau daerah sehingga memberikan keuntungan bagi pihak yang terlibat. Selain itu, pasar memiliki peran sebagai sarana kegiatan sosial dan rekreasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Pamardhi (1997) dalam (Aliyah, 2020) bahwa pasar rakyat tidak hanya sebagai wadah kegiatan ekonomi, namun pasar rakyat juga menjadi tempat terjalinnya interaksi sosial budaya serta sarana rekreasi. Dalam SNI 8152:2021, klasifikasi pasar rakyat terbagi menjadi beberapa tipe antara lain:

- a. Pasar rakyat Tipe I memiliki jumlah > 750 pedagang.
- b. Pasar rakyat Tipe II memiliki jumlah 501 - 750 pedagang.
- c. Pasar rakyat Tipe III memiliki jumlah 250 - 500 pedagang.
- d. Pasar rakyat Tipe IV memiliki jumlah < 250 pedagang

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional dengan tujuan meliputi:

- a. Menciptakan pasar tradisional yang tertib, teratur, aman, bersih dan sehat;
- b. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. Menjadikan pasar tradisional sebagai penggerak roda perekonomian daerah;
- d. Menciptakan pasar tradisional yang berdaya saing dengan pusat perbelanjaan dan toko modern.

Berdasarkan pasal 5 ayat 2 perencanaan pasar rakyat terdiri dari perencanaan fisik dan perencanaan non fisik. Berdasarkan pasal 6 perencanaan fisik pasar rakyat meliputi penentuan lokasi, penyediaan fasilitas bangunan dan tata letak pasar dan sarana pendukung. Berdasarkan pasal 10 ayat 1, perencanaan non fisik untuk

melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang ditetapkan.

## 2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 20 ayat 2, menyatakan bahwa dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1, menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei terhadap pelayanan yang diberikan. Engel, Roger & Miniard (1994) dalam (Indrasari, 2019) mendefinisikan kepuasan merupakan penilaian setelah melakukan konsumsi untuk memilih opsi tertentu dengan tujuan memenuhi harapan. Ditambahkan pula oleh Kotler dan Keller (2012) dalam (Indrasari, 2019) mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai suatu perasaan yang muncul setelah melakukan perbandingan antara kinerja yang diberikan dengan apa yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2019), terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain:

### a) Sistem masukan dan keluhan

Teknik ini dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk memberikan masukan, gagasan, saran, kritik, pendapat dan keluhan pelanggan. Informasi yang diperoleh memberikan ide baru dan masukan bagi suatu perusahaan sehingga dapat dengan cepat menangani permasalahan yang terjadi.

### b) *Ghost/mystery shopping*

Salah satu metode yang digunakan dengan merekrut sejumlah orang (*ghost shopper*) sebagai pelanggan dengan tugas melaporkan hasil penemuannya tentang keunggulan dan kekurangan produk atau jasa perusahaan dengan pesaing serta

memperhatikan bagaimana cara pesaing melayani, merespon dan mengatasi setiap keluhan pelanggan.

c) *Lost customer analysis*

*Lost customer analysis* digunakan untuk mencari informasi dari permasalahan yang terjadi, teknik ini dapat dilakukan dengan cara menghubungi kembali pelanggan lama yang bersedia untuk memberikan masukan terhadap kinerja perusahaan sehingga dapat mengambil langkah dalam meningkatkan kualitas layanan perusahaan.

d) Survei kepuasan pelanggan

Salah satu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan survei kepuasan pelanggan sehingga perusahaan dapat memperoleh masukan dan tanggapan langsung dari pelanggan dan memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pasar rakyat termasuk ke dalam kategori pelayanan publik. Sesuai dengan pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik maka diperlukan pemenuhan harapan dan permintaan seluruh masyarakat. Berdasarkan pasal 15 huruf e, menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2011) dalam (Indrasari, 2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta cara penyampaian yang tepat sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Ditambahkan pula oleh Kotler dan Armstrong (2012) dalam (Indrasari, 2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Salah satu cara menjaga eksistensi perusahaan dengan memberikan layanan berkualitas yang lebih baik secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Sujarto (1993) dalam (Linda, 2008) penilaian terhadap pelayanan meliputi ketersediaan (stock availability), kemudahan

(accessibility) serta kondisi fisik dan lingkungan (physical and environment condition).

### 2.3.1 Lokasi Pasar

Hartshorn (1980) dalam (Linda, 2008) menyatakan bahwa salah satu pertimbangan masyarakat dalam memilih pusat perbelanjaan yaitu lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh penggunanya. Menurut Rutz (1987) dalam (Aliyah, 2020), pasar biasanya terdapat di lokasi strategis, mudah dicapai, dan memiliki lokasi yang aman dari gangguan umum. Berdasarkan teori *Retail Marketing Mix* yang dikemukakan Hendri Ma'aruf (2006) dalam (Tristyanthi, 2015), suatu pusat perdagangan harus memiliki lokasi yang strategis ditentukan melalui lalu lintas pejalan kaki, lalu lintas kendaraan, parkir, transportasi umum, serta syarat dan ketentuan pemakaian ruang. Menurut Manek Kiik (2006), pasar sebagai salah satu komponen pelayanan kota memerlukan lokasi yang strategis untuk mendukung kegiatan perekonomian kota. Dalam menentukan lokasi pasar yang perlu diperhatikan yakni kepadatan lalu lintas, lokasi parkir, kondisi sosial masyarakat, keadaan tempat parkir dan sebagainya. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional, lokasi pasar dekat dengan pemukiman penduduk atau pusat kegiatan ekonomi masyarakat. Berdasarkan SNI 8152: 2021 lokasi pasar rakyat harus memenuhi persyaratan yang meliputi:

- a. Mempunyai batas wilayah yang jelas, antara pasar dan lingkungannya.
- b. Jalan menuju pasar mudah diakses dan didukung dengan transportasi umum sehingga menjamin kelancaran kegiatan bongkar muat dan distribusi.
- c. Tidak terletak di daerah rawan bencana alam yang terdiri dari rawan tanah longsor, banjir dan gelombang pasang.
- d. Jauh dari fasilitas yang berpotensi membahayakan, seperti pabrik atau gudang bahan kimia berbahaya, atau tempat pemrosesan akhir sampah/limbah kimia.

### 2.3.2 Sarana dan Prasarana Pasar

Menurut Claire (973) dalam (Linda, 2008), setiap wilayah memiliki karakteristik yang berpengaruh terhadap penyediaan sarana penunjang kegiatan yang ditentukan oleh standar minimum agar dapat beroperasi secara optimal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan, pasar rakyat harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana meliputi kantor pengelola, toilet, pos ukur ulang, pos keamanan, ruang menyusui, ruang peribadatan, parkir, TPS, instalasi pengolahan air limbah, air bersih serta instalasi listrik. Berdasarkan SNI 8152:2021, sarana dan prasarana pasar rakyat meliputi ruang dagang, kantor pengelola, toilet ruang peribadatan, ruang ASI, tempat parkir, pos ukur ulang, pengelolaan air limbah, saluran drainase, penyediaan air bersih, pos keamanan, serta sistem pencegahan dan pengendalian bahaya kebakaran.

### 2.3.3 Kebersihan dan Pengelolaan Sampah Pasar

Menurut Sawitri (2018) kebersihan pasar rakyat tidak terlepas dari kesan kumuh, sampah berserakan, banyaknya genangan air sehingga menimbulkan masyarakat memiliki pemikiran negatif terhadap pasar rakyat. Jika kebersihan pasar rakyat terabaikan akan berdampak pada kesehatan baik pembeli maupun pedagang pasar rakyat itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, pengelolaan sampah adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, kualitas lingkungan serta menjadikan sampah sebagai sumber daya. Berdasarkan SNI 8152:2021 kebersihan dan pengelolaan sampah pasar rakyat memiliki persyaratan yang meliputi:

- Tidak ada genangan, tidak berbau, tidak berdebu, dan tidak kumuh.
- Tersedia tempat cuci tangan dilengkapi dengan sabun dan air mengalir atau hand sanitizer di pintu masuk tempat penjualan bahan pangan basah, dan area
- Tersedia tempat sampah yang kedap air, tertutup, mudah dibersihkan, mudah diangkat, dan dipisahkan antara jenis sampah organik, sampah anorganik, dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dalam jumlah yang cukup.
- Tersedia Tempat Penampungan Sementara (TPS) yang terpilah antara sampah organik, sampah anorganik, dan B3 yang kedap air, kuat, mudah dibersihkan, serta mudah dijangkau petugas pengangkut sampah.
- Lokasi TPS terpisah dari bangunan pasar dan memiliki akses tersendiri yang terpisah dari akses pengunjung dan area bongkar muat barang.



- Sampah diangkut minimal 1 x 24 jam ke Tempat Pemrosesan Akhir (TPA).

#### 2.3.4 Keamanan Pasar

Menurut Tristyanthi (2015), keamanan sebagai pertimbangan pengguna untuk mendapatkan rasa aman terhadap ancaman kriminalitas di dalam pasar. Menurut Rusdi (2000) dalam (Linda, 2008) dalam pemilihan pusat perbelanjaan dipengaruhi oleh tuntutan lingkungan seperti bebas, nyaman, praktis, aman, lengkap, kualitas terjamin. Berdasarkan SNI 8152:2021 keamanan yang ada di pasar rakyat dengan persyaratan meliputi:

- Tersedia alat *Closed Circuit Television* (CCTV) di area pasar untuk memantau seluruh kegiatan pasar.
- Tersedia jalur-jalur evakuasi dan titik kumpul (*assembly point*) yang disertai penandaan untuk kondisi darurat sesuai standar keselamatan pada bangunan.

#### 2.4 Teknik Lemeshow

Teknik lemeshow merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menetapkan jumlah sampel dengan populasi yang tidak dapat dipastikan (Riyanto dan Hatmawan, 2020). Dalam perhitungan jumlah sampel digunakan rumus lemeshow yakni:

$$n = \frac{z_a^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2} \dots\dots\dots (2.1)$$

Keterangan

- n : jumlah sampel  
 z<sub>a</sub> : skor z pada kepercayaan 95% = 1,96  
 p : maksimal estimasi  
 d : tingkat kesalahan

#### 2.5 Uji Validitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), uji validitas merupakan suatu alat pengukuran kevalidan data suatu instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan valid jika dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur. Sedangkan menurut Sugiyono (2013), hasil penelitian dapat dinyatakan valid apabila data yang diperoleh memiliki

persamaan dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Perhitungan uji validitas dapat menggunakan *korelasi pearson* dengan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots (2.2)$$

Keterangan

r : nilai korelasi antara variabel X dan variabel Y

n : jumlah responden

X : jumlah dari variabel X

Y : jumlah dari variabel Y

Perbandingan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $r_{\text{hitung}}$

- Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  maka dinyatakan valid
- Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka dinyatakan tidak valid

## 2.6 Uji Reliabilitas

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020), reliabilitas merupakan alat ukur digunakan untuk mendapatkan informasi sebagai dasar pengumpulan data yang dapat dipercaya dan mampu mengungkapkan fakta yang terjadi di lapangan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran menunjukkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang dan memiliki kondisi konstan. Menurut Ghozali (2016) dalam (Riyanto dan Hatmawan, 2020) uji reliabilitas dilakukan dengan mengacu pada nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Rumus dari uji reliabilitas yakni:

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \dots\dots\dots (2.3)$$

Keterangan

r : Reliabilitas yang dicari

k : Jumlah item pernyataan atau pernyataan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$  : Jumlah varian skor tiap item

$\sigma_t^2$  : Jumlah varian

Perbandingan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $r_{\text{hitung}}$

- Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  maka dinyatakan reliabel

- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak reliabel

## 2.7 Importance-Performance Analysis (IPA)

*Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode analisis yang dikenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 bertujuan mendefinisikan, mengetahui serta mencari faktor-faktor kinerja yang digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan. Menurut Irawan (2002), dalam pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan menggunakan konsep *performance-importance* dengan meminta jawaban kepada responden terkait tingkat kinerja atau *performance* dari berbagai atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, responden juga diminta jawaban terkait tingkat kepentingan atau *importance* dari masing-masing atribut. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan konsep *performance-importance* dilakukan untuk perhitungan indeks kepuasan dan mencari atribut prioritas yang perlu diperbaiki. Menurut Safiera dan Setyawan (2017), penggunaan *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari perusahaan serta mengetahui atribut apa yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. *Importance Performance Analysis* terdiri atas dua komponen yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah dengan rumus:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2.4)$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja (Performance)

Yi : Skor penilaian kepentingan (Importance)

Sedangkan untuk mengetahui skor penilaian rata-rata tingkat kinerja perusahaan dan skor tingkat kepentingan pelanggan yang berguna untuk menentukan skala prioritas dalam peningkatan atribut yang mempengaruhi kepuasan digunakan

diagram kartesius. Langkah pertama yakni menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap variabel dengan rumus:

$$X = \frac{\sum X}{n} \dots\dots\dots (2.5)$$

$$Y = \frac{\sum Y}{n} \dots\dots\dots (2.6)$$

Kemudian menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan variabel dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \dots\dots\dots (2.7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \dots\dots\dots (2.8)$$

Keterangan:

K : banyaknya variabel

n : jumlah responden

Nilai yang dihasilkan kemudian direpresentasikan ke dalam diagram kartesius. Sehingga hasil berupa empat kuadran yang ditunjukkan pada gambar 2.1.

### ***Performance (X)***

<b><i>Importance (Y)</i></b>	Kuadran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Prestasi
	Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebihan

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius  
Sumber: Safiera dan Setyawan, 2017

Keterangan:

Kuadran I : Atribut yang dianggap sangat penting tetapi kinerjanya tidak sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa tidak puas. Oleh karena itu, perlu ditingkat terhadap kualitas kinerjanya.

Kuadran II : Atribut yang dianggap penting dan kinerjanya sesuai dengan harapan sehingga pelanggan akan merasa sangat puas. Oleh karena itu, harus mempertahankan kinerjanya.

- Kuadran III : Atribut yang dianggap kurang penting dan kinerjanya masih rendah sehingga pelanggan akan merasa tidak puas. Meskipun termasuk ke dalam prioritas rendah, namun harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan.
- Kuadran IV : Atribut yang dianggap kurang penting namun kinerjanya sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa puas.

## **2.8 Analisis Triangulasi**

Menurut Bachri (2010), triangulasi merupakan suatu pendekatan analisis data yang mensintesis data dari berbagai sumber. Analisis triangulasi terdiri dari 5 jenis antara lain:

- a. Triangulasi sumber atau data merupakan teknik analisis dengan melakukan perbandingan atau pengecekan ulang data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda.
- b. Triangulasi waktu merupakan teknik analisis dengan melakukan pengecekan berulang kali dengan waktu dan situasi yang berbeda sampai menemukan kepastian data.
- c. Triangulasi teori merupakan teknik analisis dengan melakukan perbandingan informasi dari sudut pandang teori yang berbeda untuk memperoleh hasil yang komprehensif.
- d. Triangulasi peneliti merupakan teknik analisis dengan melakukan perbandingan hasil data penelitian dengan hasil data peneliti lain. Penerapan triangulasi ini menggunakan lebih dari satu peneliti dikarenakan setiap peneliti memiliki cara, gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda.
- e. Triangulasi metode merupakan teknik analisis dengan melakukan dan pengecekan kembali suatu data menggunakan beberapa metode yang berbeda dari sebelumnya untuk mendapatkan data yang sama.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
Eni Minarni dan Ahmad Nurhasi (2016)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasar Tradisional Besuki Tulungagung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan pengelola Pasar Tradisional Besuki</li> <li>Mendeskripsikan tingkat kepuasan, tingkat kinerja dan kepentingan atas layanan Pasar Tradisional Besuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</li> <li>Metode CSI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan pasar.</li> <li>Faktor-faktor yang diprioritaskan dalam perbaikan adalah kondisi kebersihan pasar, ketersediaan toilet dan pos keamanan, sikap pedagang, rasa nyaman pelanggan, rasa aman pelanggan, lokasi strategis, serta kios mudah di jangkau.</li> </ul>
Vitrawan Malik dan Eka Indah Yuslistyari (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Pengelolaan Pasar Tradisional terhadap Kepuasan Pedagang dengan Metode Servqual dan IPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui tingkat kualitas pelayanan pengelolaan Pasar tradisional</li> <li>Upaya perbaikan kualitas pelayanan pada Pasar baru Kota Cilegon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode <i>Service Quality</i></li> <li>Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan pengelola pasar tradisional memiliki nilai rata-rata total servqual sebesar - 4,9 menunjukkan bahwa pedagang belum puas.</li> <li>Upaya meningkatkan pelayanan meliputi kecepatan, ketanggapan, kemudahan informasi, penetapan lokasi pedagang, perhatian terhadap pelanggan, penempatan area parkir, kebersihan, penempatan PKL, penempatan terminal, kelayakan lokasi serta penilaian terhadap pelayanan pengelolaan pasar.</li> </ul>
Eko Wijayanto (2017)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang	Mengetahui kualitas pelayanan Pasar Pemalang ditinjau dari aspek fisik, nonfisik dan kepuasan pengguna Pasar Pemalang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode <i>Service Quality</i></li> <li>Metode Deskriptif</li> <li>Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna sudah merasa puas meskipun belum mencapai tingkat optimal secara keseluruhan.</li> <li>Prioritas utama dilakukan perbaikan pelayanan meliputi penanganan keluhan pelanggan, kesegaran, kebersihan dan keakuratan ukuran barang yang didagangkan, serta kebersihan pasar.</li> </ul>

Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
Rini Purwasih, Aden dan Irvana Arofah (2022)	Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality	Mengetahui kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Pasar Modern Bintaro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode <i>Service Quality</i></li> <li>• Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan pengelola pasar tradisional memiliki nilai rata-rata sebesar -0,72 menunjukkan bahwa pengunjung belum puas.</li> <li>• Atribut yang perlu diperbaiki adalah kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kecepatan menangani keluhan, serta keamanan saat berkunjung dan melakukan transaksi.</li> </ul>
Hanin Fitria (2023)	Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pasar Beringharjo Berdasarkan Metode IPA	Perbaikan pelayanan Pasar Beringharjo untuk meningkatkan kepuasan konsumen	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Pelayanan yang perlu ditingkatkan meliputi fasilitas tempat sampah yang memadai, kejelasan dan kemudahan konsumen mengetahui informasi produk, serta penanganan keluhan yang diajukan konsumen.

Sumber: Analisis, 2023

## **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan rasionalistik yang menekankan pemahaman secara menyeluruh melalui konseptualisasi teori dan studi literatur yang digunakan sebagai acuan pendekatan, hasil analisis, dan pembahasan mengenai masalah penelitian dengan tujuan untuk menarik kesimpulan (Moleong, 1989). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan ini dikarenakan penelitian didasarkan pada teori dan kondisi eksisting lokasi penelitian, kemudian dilakukan analisis sehingga dapat merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggabungkan antara kualitatif dan kuantitatif atau yang sering disebut dengan *mix method*. Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) *mix method* adalah sebuah prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggabungkan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk memperkuat penelitian yang dilakukan. Jenis penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan fakta mengenai kondisi eksisting yang terjadi di lokasi Pasar Bangil serta merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil. Sedangkan jenis penelitian kuantitatif digunakan untuk menghitung penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil.

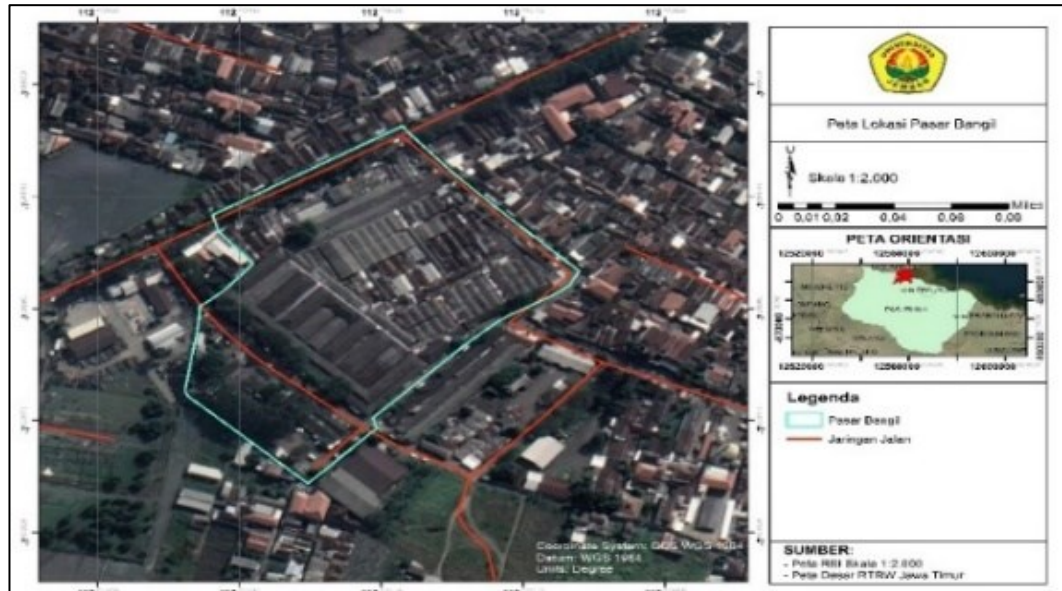
### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi pada penelitian ini dilakukan pada kawasan Pasar Rakyat di Kecamatan Bangil. Secara administratif, Pasar Bangil terletak di Jalan Mangga Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Bangil. Pasar Bangil berdiri pada tahun 1989 dengan luas bangunan 12.526 m<sup>2</sup> dan luas wilayah 20.865 m<sup>2</sup>. Adapun batasan wilayah kawasan Pasar Bangil meliputi:

Sebelah Barat : PT. PLN (Persero) ULP Bangil



Sebelah Timur : Pondok Pesantren Salafiyah Nurudh Dholam  
 Sebelah Utara : Permukiman  
 Sebelah Selatan : Terminal Tipe C



Gambar 3. 1 Peta Lokasi Pasar Bangil

Sumber : Analisis, 2023

### 3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan dibahas bertujuan memperoleh data sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel dan indikator penelitian ditunjukkan pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sumber
Lokasi	Transportasi umum	Keberadaan transportasi umum dari semua arah pusat pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hartshorn (1980)</li> <li>• Rutz (1987)</li> <li>• Sujarto (1993)</li> <li>• Hendri Ma'aruf (2006)</li> <li>• Manek Kiik (2006)</li> <li>• SNI 8152:2021</li> <li>• Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional</li> </ul>
	Bencana alam	Tidak terletak di daerah rawan bencana alam (tanah longsor, banjir, dan gelombang pasar)	
	Kondisi lalu lintas	Kondisi arus lalu lintas lancar tidak mengalami kemacetan	
	Kedekatan dengan fasilitas lain	Jarak lokasi pasar dengan fasilitas lain (kesehatan, pendidikan, dan lain-lain)	
Sarana dan Prasarana	Ruang dagang	Jangkauan pelayanan kebutuhan ruang dagang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claire (1973)</li> <li>• Sujarto (1993)</li> <li>• SNI 8152:2021</li> <li>• Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan</li> </ul>
	Kantor pengelola	Jangkauan pelayanan kebutuhan kantor pengelola	
	Toilet	Jangkauan pelayanan kebutuhan toilet	
	Ruang peribadatan	Jangkauan pelayanan kebutuhan ruang peribadatan	
	Ruang menyusui	Jangkauan pelayanan kebutuhan ruang menyusui	
	Tempat parkir	Jangkauan pemenuhan kebutuhan tempat parkir	
	Pos ukur ulang	Jangkauan pelayanan kebutuhan pos ukur ulang	
	Instalasi pengolahan air limbah	Jangkauan pelayanan kebutuhan pengolahan air limbah	
	Saluran drainase	Jangkauan pelayanan kebutuhan saluran drainase	
	Penyediaan air bersih	Jangkauan pelayanan pemenuhan air bersih	
	Instalasi listrik	Jangkauan pelayanan pemenuhan instalasi listrik	
Pos keamanan	Jangkauan pelayanan kebutuhan pos keamanan		
Alat pemadam kebakaran	Jangkauan pelayanan kebutuhan alat pemadam kebakaran		
Kebersihan dan Pengelolaan Sampah	Tempat cuci tangan	Jangkauan pelayanan kebutuhan tempat cuci tangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sujarto (1993)</li> <li>• Sawitri (2017)</li> <li>• SNI 8152:2021</li> </ul>
	Petugas kebersihan	Adanya jaminan kebersihan	
	Tempat sampah	Jangkauan pelayanan kebutuhan tempat sampah	
	Teknik pemilahan sampah	Adanya penerapan pemilahan sampah berdasarkan jenisnya	

Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sumber
Keamanan	TPS	Jangkauan pelayanan kebutuhan TPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rusdi (2000)</li> <li>• Tristyanthi (2015)</li> <li>• SNI 8152:2021</li> </ul>
	Lokasi TPS	Lokasi TPS yang tidak mengganggu akses pengunjung dan terpisah dengan bangunan pasar	
	Pengangkutan sampah	Mekanisme pengangkutan sampah di pasar	
	CCTV	Jangkauan pelayanan kebutuhan CCTV	
	Petugas keamanan	Adanya jaminan keamanan	
Penanda jalur evakuasi dan titik kumpul	Adanya jaminan keamanan		

Sumber: Analisis, 2023

### 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Margono (2004) dalam (Hardani dkk, 2020), populasi merupakan keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Tujuan adanya populasi untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Pasar Bangil.

#### 3.5.2 Sampel

Menurut Husain dan Purnomo (2001) dalam (Hardani dkk, 2020), sampel merupakan bagian populasi yang diambil dengan penggunaan teknik sampling untuk memperoleh sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental* yang termasuk ke dalam kategori *nonprobability sampling*. Responden dipilih secara kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti di Pasar Bangil dengan jumlah yang tidak dapat diketahui secara pasti sehingga menggunakan penghitungan teknik lemeshow (2.1) dengan tingkat kesalahan yang digunakan yakni 10% dan maksimal estimasi 50%.

$$n = \frac{z_a^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan tersebut, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden.

### 3.6 Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data informasi dengan tujuan mendapatkan data yang diperlukan untuk proses analisis dan hasilnya sebagai dasar dalam membuat keputusan. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

- a. Wawancara yakni pengumpulan data dengan mengajukan pernyataan disusun sesuai dengan tujuan penelitian kepada narasumber terkait. Wawancara

dilakukan dengan cara mencatat semua jawaban dari responden sebagaimana adanya sesuai dengan kondisi sekarang.

- b. Observasi merupakan salah satu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung ke lokasi pengamatan. Dalam melakukan teknik observasi, peneliti dapat mencatat dan mendokumentasikan fakta kondisi eksisting berupa kondisi eksisting, potensi, dan masalah pada lokasi penelitian. Observasi dilakukan untuk menggambarkan kondisi eksisting kawasan Pasar Bangil.
- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data informasi yang diambil dalam bentuk gambar atau foto berfungsi sebagai bukti yang menguatkan dalam proses penelitian. Dokumentasi dapat berupa data informasi maupun foto untuk mengetahui kondisi eksisting Pasar Bangil dengan bertujuan untuk memperkuat validitas data yang telah didapatkan.
- d. Kuisioner yaitu pengumpulan data informasi berupa kumpulan daftar pernyataan kepada responden yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab permasalahan. Penyebaran kuesioner digunakan untuk memenuhi kebutuhan data analisis kualitas pelayanan Pasar Bangil dengan pengukuran berbentuk skala likert seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Skala Likert

<b>Nilai</b>	<b>Tingkat Kepentingan</b>	<b>Tingkat Kinerja</b>
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

- e. Studi literatur yakni pengumpulan data sekunder yang ditinjau dari isi literatur yang relevan dengan membaca dan menyimpulkan beberapa data informasi melalui buku, hasil penelitian, tugas akhir, dan artikel. Studi literatur digunakan untuk mendapat pemahaman mengenai informasi dan data yang mendukung terkait kualitas pelayanan Pasar Bangil.
- f. Dokumen perencanaan terkait merupakan pengumpulan data sekunder yang melibatkan organisasi dan instansi terkait untuk mendapat informasi mengenai kualitas pelayanan Pasar Bangil. Dokumen perencanaan meliputi RTRW

Kabupaten Pasuruan, RDTR BWP Kecamatan Bangil, dan BPS Kecamatan Bangil.

### 3.7 Metode Analisis

#### 3.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment atau yang dikenal sebagai korelasi pearson. Diketahui jumlah responden terdiri dari 96 responden sehingga dasar pengambilan keputusan yakni:

a. Nilai  $r_{tabel}$

Tingkat signifikansi : 5%

Derajat bebas (df) :  $n - 2 = 96 - 2 = 94$

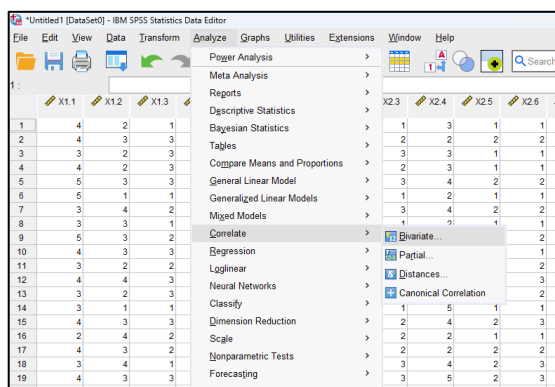
Nilai  $r_{tabel}$  : 0,1689

b. Nilai  $r_{hitung}$

Dapat dilihat pada output “*Correlations*” di software SPSS.

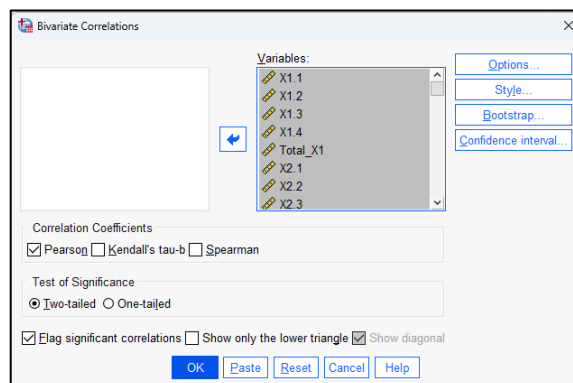
Tahapan uji validitas menggunakan SPSS meliputi:

1) Membuka Menu *Analyze*, kemudian pilih *Correlate* dan pilih *Bivariate*.



Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Uji Validitas  
Sumber: SPSS versi 29

2) Masukkan semua item pernyataan pada kolom *Variables*. Kemudian pada *Correlation Coefficients* pilih *Pearson*, untuk *Test of Significance* pilih *Two-Tailed* dan ceklist *Flag Significant Correlations* kemudian pilih OK.



Gambar 3. 3 Langkah-Langkah Uji Validitas  
Sumber: SPSS versi 29

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$ . Diketahui jumlah responden terdiri dari 96 responden sehingga dasar pengambilan keputusan yakni:

a. Nilai  $r_{tabel}$

Tingkat signifikansi : 5 %

Derajat kebebasan (df) :  $n - 2 = 96 - 2 = 94$

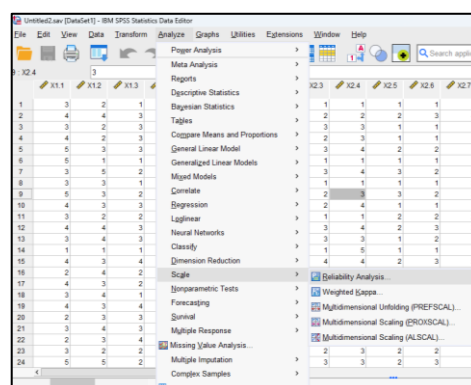
Maka nilai  $r_{tabel}$  : 0,60

b. Nilai  $r_{hitung}$

Dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* di software IBM SPSS.

Tahapan uji reliabilitas menggunakan SPSS meliputi:

1) Membuka Menu *Analyze*, kemudian pilih *Scale* dan pilih *Reliability Analysis*



Gambar 3. 4 Langkah-Langkah Uji Reliabilitas  
Sumber: SPSS versi 29



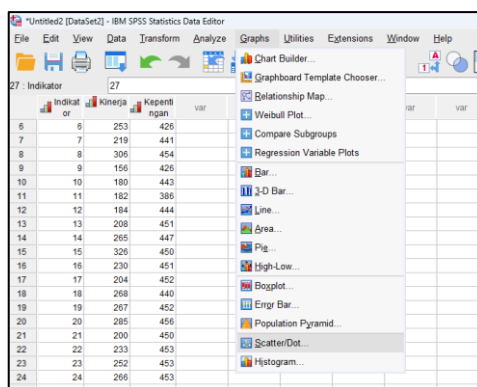


### 3.7.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Pasar Bangil menggunakan skala likert. Simbol X menunjukkan kinerja dan simbol Y menunjukkan kepentingan. Selain itu, hasil dari metode IPA digunakan merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil. Tahapan metode IPA pada penelitian ini dilakukan dengan cara yakni:

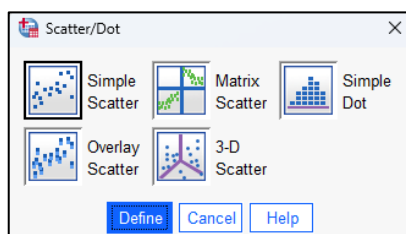
- 1) Menghitung tingkat kesesuaian
- 2) Menghitung rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan setiap indikator
- 3) Menghitung rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan keseluruhan indikator
- 4) Memetakan indikator pelayanan dalam bentuk diagram kartesius yang dibantu SPSS. Langkah-langkah membuat diagram kartesius dengan SPSS yakni:

- a) Membuka menu “*Graphs*” lalu pilih “*Scatter/Dot..*”



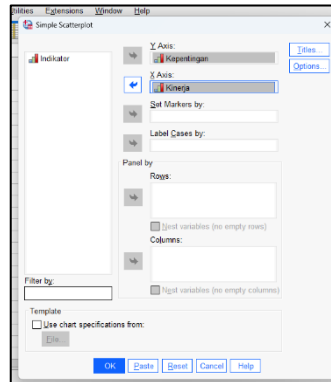
Gambar 3. 7 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

- b) Pilih “*Simple Scatter*” kemudian klik “*Define*”



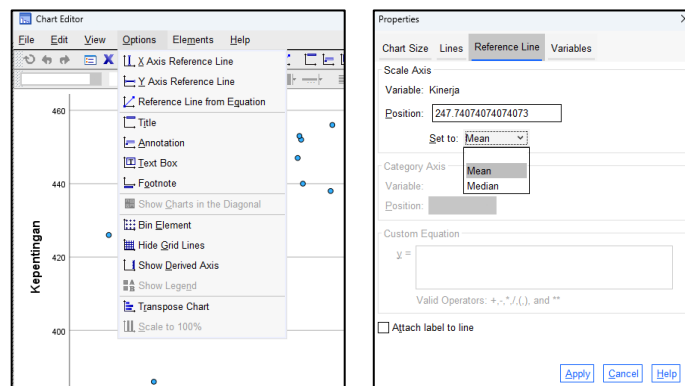
Gambar 3. 8 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

- c) Isi “*Y Axis*” dengan Kepentingan dan “*X Axis*” dengan Kinerja, kemudian klik “OK”



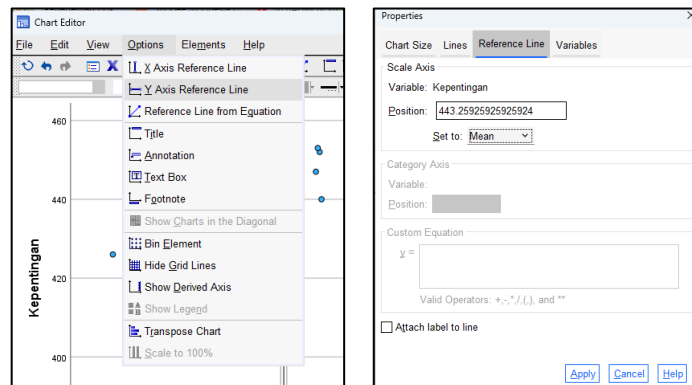
Gambar 3. 9 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

- d) Setelah output gambar ditampilkan, selanjutnya klik dua kali pada gambar hingga muncul “*Chart Editor*”. Kemudian klik “*Options*” pilih “*X Axis Reference Line*”. Setelah muncul kotak dialog “*Properties*”, klik “*Reference Line*” pilih “*Set to: Mean*” dan klik “*Apply*”.



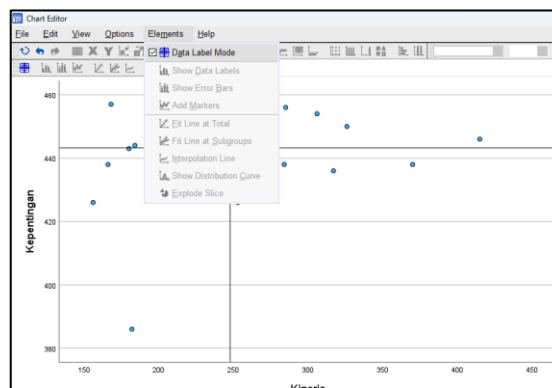
Gambar 3. 10 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

- e) Lakukan hal yang sama dengan klik “*Options*” pilih “*Y Axis Reference Line*”. Setelah muncul kotak dialog “*Properties*”, klik “*Reference Line*” pilih “*Set to: Mean*” dan klik “*Apply*”.



Gambar 3. 11 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

- f) Klik “*Elements*”, pilih “*Data Label Mode*” dan klik ke titik-titik koordinat pada gambar diagram.

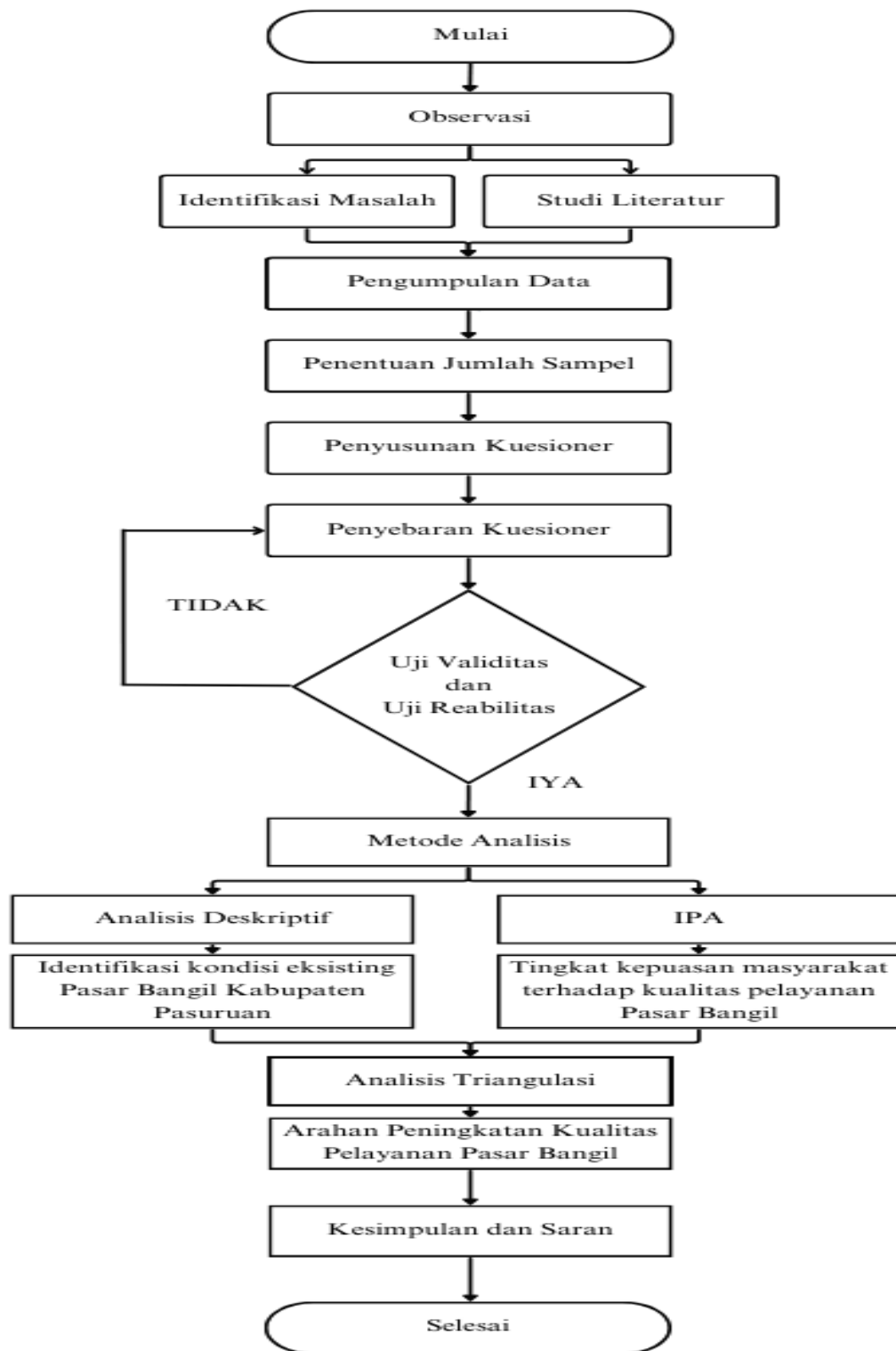


Gambar 3. 12 Langkah-Langkah Diagram Kartesius  
Sumber: SPSS versi 29

### 3.7.5 Analisis Triangulasi

Analisis triangulasi digunakan untuk merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil. Jenis triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teori dilakukan dengan cara menarik benang merah antara kondisi eksisting, hasil pengolahan data IPA, dan teori/kebijakan/standar terkait.

### 3.8 Diagram Alir

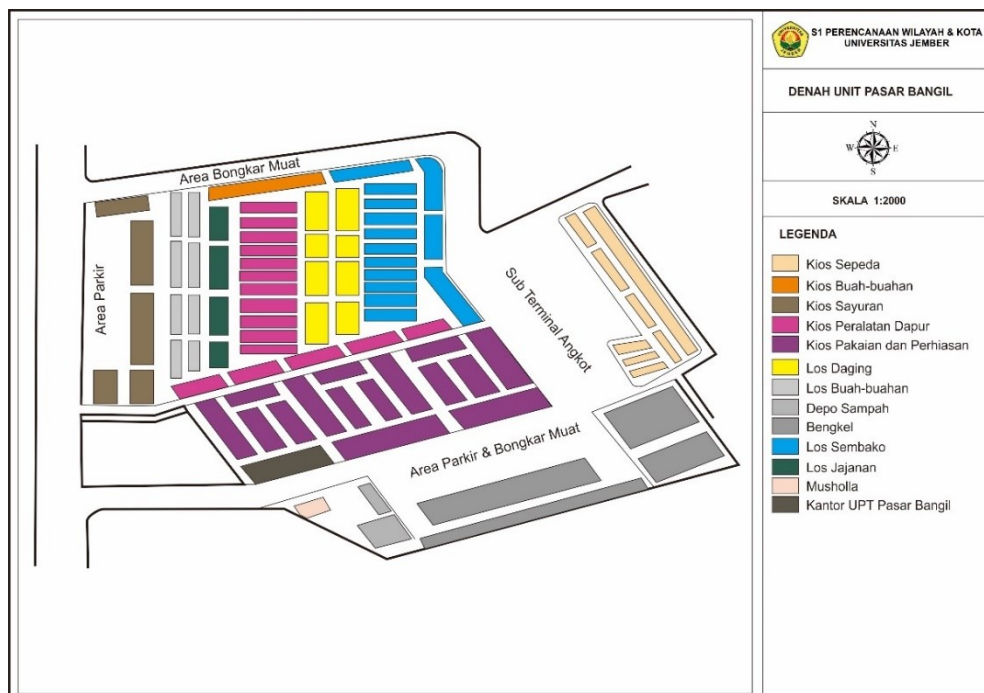


Gambar 3. 13 Diagram Alir  
Sumber: Analisis, 2023

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Studi Penelitian

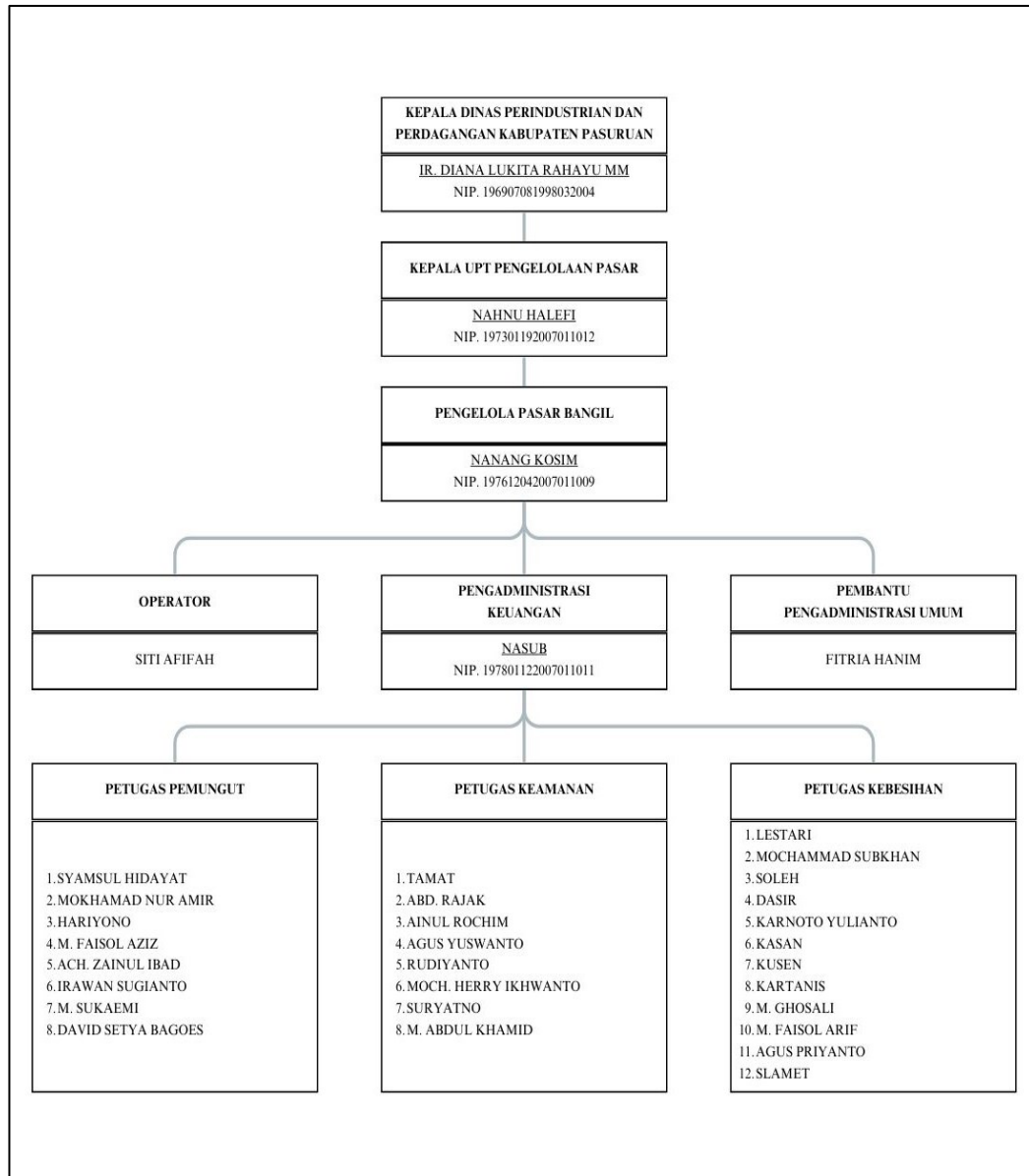
Pasar Bangil merupakan salah satu pasar rakyat yang dikelola oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pasuruan. Secara administratif, Pasar Bangil terletak di Jalan Mangga Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Bangil. Pasar Bangil dibangun pada tahun 1989 dengan luas bangunan 12.526 m<sup>2</sup> dan luas wilayah 20.865 m<sup>2</sup> dengan denah yang ditunjukkan pada Gambar 4.1. Berdasarkan pengklasifikasian pasar rakyat menurut SNI 8152:2021, Pasar Bangil termasuk kedalam klasifikasi pasar rakyat Tipe I karena memiliki jumlah pedagang sebanyak 1.547. Pasar Bangil menjual berbagai jenis barang kebutuhan harian masyarakat diantaranya kebutuhan pokok, sayuran, buah-buahan, pakaian, ikan, daging, ayam, perhiasan, dan peralatan rumah tangga.



Gambar 4. 1 Denah Pasar Bangil  
Sumber: UPT Pengelolaan Pasar, 2023

Pasar Bangil memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pasuruan, Kepala UPT pengelolaan pasar, pengelola Pasar Bangil, operator, administrasi keuangan, administrasi

umum, petugas pemungut, petugas keamanan dan petugas kebersihan. Struktur organisasi Pasar Bangil ditunjukkan pada Gambar 4.2.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pasar Bangil  
Sumber: UPT Pengelolaan Pasar, 2023

## 4.2 Kondisi Eksisting Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan

### 4.2.1 Lokasi Pasar Bangil

#### a. Transportasi Umum

Pasar Bangil memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak wilayah perkotaan Bangil sehingga pencapaian menuju lokasi sangat mudah dijangkau.

Akses menuju Pasar Bangil dapat ditempuh dengan berjalan kaki atau menggunakan kendaraan pribadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, akses menuju Pasar Bangil dapat ditempuh menggunakan transportasi umum seperti angkutan kota, kereta api, bus, becak, dan ojek online.

b. Bencana Alam

Pasar Bangil merupakan pasar rakyat yang terletak di Kecamatan Bangil. Menurut data Badan Pusat Statistik dokumen Kecamatan Bangil Dalam Angka 2022, Kecamatan Bangil memiliki ketinggian 0 sampai 25 mdpl dan kemiringan wilayah 0 sampai 2 m. Selain itu berdasarkan RTRW Kabupaten Pasuruan Tahun 2009-2029, Kecamatan Bangil termasuk ke dalam daerah kawasan bencana alam yakni daerah kawasan banjir. Saat musim hujan, area Pasar Bangil berpotensi mengalami banjir hal tersebut dapat mengganggu kegiatan para pengguna pasar (radarbromo.jawapos.com, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Pasar Bangil lokasi yang terletak di daerah rawan bencana alam yaitu banjir.

c. Kondisi Lalu Lintas

Pasar Bangil memiliki kondisi lalu lintas sering kali mengalami kemacetan terutama saat jam-jam sibuk, hal ini dikarenakan terdapat beberapa PKL yang berjualan di trotoar dan bahu jalan Pasar Bangil serta masyarakat yang parkir sembarangan (wartabromo.com, 2023). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, kemacetan lalu lintas terjadi dikarenakan keberadaan PKL di trotoar dan bahu jalan, kendaraan yang parkir di bahu jalan serta kurangnya sarana parkir terutama kendaraan roda empat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.3. Selain itu, kemacetan terjadi dikarenakan keberadaan perlintasan kereta api yang terletak di dekat pasar dengan jarak 600 m dari Pasar Bangil. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi Pasar Bangil memiliki kondisi lalu lintas yang tidak lancar.



Gambar 4. 3 Kondisi Jalan Sekitar Pasar Bangil  
Sumber: Primer, 2023

#### d. Kedekatan dengan Fasilitas Lain

Pasar Bangil terletak di Jalan Mangga Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Bangil. Berdasarkan RDTR BWP Bangil Kabupaten Pasuruan Tahun 2018 – 2038, Kelurahan Kiduldalem merupakan salah satu kelurahan yang menjadi pusat kegiatan sebagai kawasan pusat perdagangan dan jasa. Penggunaan lahan di sekitar pasar didominasi oleh area permukiman penduduk, Puskesmas Bangil dengan jarak 150 m, Stasiun Bangil dengan jarak 650 m, Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Bangil dengan jarak 250 m, PLN ULP Bangil dengan jarak 270 m, SDN Pogar 1 dengan jarak 450 m, Polsek Bangil dengan jarak 550 m, Kantor Kecamatan Bangil dengan jarak 1,2 km, dan Alun-Alun Kota Bangil dengan jarak 1,3 km. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi Pasar Bangil memiliki jarak lokasi yang berdekatan dengan fasilitas lain.

### 4.2.2 Sarana dan Prasarana Pasar Bangil

#### a. Ruang Dagang

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, ruang dagang di Pasar Bangil terdiri dari 417 kios, dan 585 los. Pihak pengelola pasar membagi zonasi pasar berdasarkan barang yang diperdagangkan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa kondisi ruang dagang memiliki bangunan yang telah usang dan beberapa kios dan los dalam keadaan kosong yang ditunjukkan pada Gambar 4.4 (a) dan (b). Atap bangunan Pasar Bangil terbuat dari seng, namun terdapat banyak atap bangunan yang sudah rusak dan berlubang



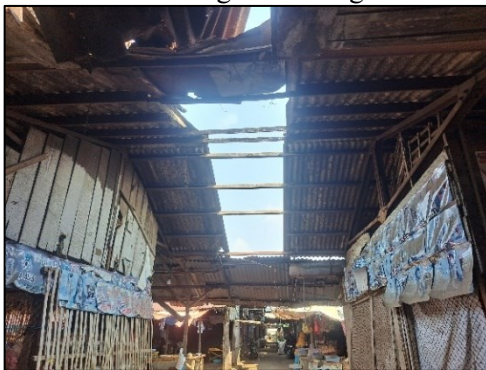
sehingga tidak dapat menahan terik matahari dan hujan yang ditunjukkan pada Gambar 4.4 (c). Terdapat beberapa pedagang yang tidak sesuai dengan aturan zonasi yang ditetapkan Pengelola Pasar Bangil yang ditunjukkan pada Gambar 4.4 (d). Selain itu, terdapat kios pedagang yang menempatkan barang dagangan yang melebihi area dagang yang ditunjukkan pada Gambar 4.4 (e). Hal ini mengganggu akses jalan pengunjung sehingga menyebabkan ruang gerak pengunjung terbatas dan mengurangi kenyamanan pengunjung pada saat melewati area tersebut.



a. Bangunan usang



b. Kios dan los kosong



c. Atap bangunan rusak dan berlubang



d. Pedagang tidak sesuai zonasi



e. Kios pedagang melebihi area dagang

Gambar 4. 4 Ruang Dagang  
Sumber: Data Primer, 2023

#### b. Kantor Pengelola

Pasar Bangil memiliki kantor pengelola pasar yang terletak di lantai 2 bangunan pasar dan dilengkapi dengan simbol yang jelas. Kantor pengelola memiliki ventilasi dan pencahayaan yang cukup seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.5. Namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui lokasi kantor pengelola tersebut. Hal ini dikarenakan tangga menuju kantor pengelola memiliki letak di antara bangunan kios Pasar Bangil.



Gambar 4. 5 Kantor Pengelola  
Sumber: Data Primer, 2023

#### c. Toilet Umum

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, Pasar Bangil menyediakan toilet umum berjumlah 3 toilet yang tersebar di beberapa titik lokasi pasar. Persebaran lokasi toilet berada di depan pasar, bagian samping pasar dan bagian belakang pasar yang ditunjukkan pada Gambar 4.6. Toilet menerapkan tarif biaya sebesar Rp2.000,00 untuk sekali pemakaian. Namun, toilet di Pasar Bangil masih belum terpisah, tidak tersedia toilet bagi penyandang disabilitas, ventilasi dan pencahayaan yang terbatas, tidak ada wastafel, serta tidak ada tempat sampah di dekat toilet. Selain itu, pengelolaan dan perawatan toilet masih kurang diperhatikan sehingga banyak toilet kurang terawat. Hal ini dilihat dari kondisi dinding bangunan dan permukaan lantai yang terlihat kotor, serta tampilan cat yang sudah mulai mengelupas.



a. Toilet bagian depan pasar



b. Toilet bagian samping pasar



c. Toilet bagian belakang pasar

Gambar 4. 6 Toilet Umum  
Sumber: Data Primer, 2023

#### d. Ruang Peribadatan

Pasar Bangil menyediakan sarana peribadatan berupa musholla yang terletak di sebelah barat bangunan pasar. Musholla pasar memiliki lokasi yang strategis sehingga pengunjung dapat dengan mudah menjangkau musholla tersebut. Musholla pasar dilengkapi peralatan ibadah yang bersih, ventilasi dan pencahayaan yang cukup seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.7. Namun lokasi musholla bersebelahan dengan TPS sehingga dapat mengganggu kegiatan peribadatan di tempat tersebut.



Gambar 4. 7 Ruang Peribadatan  
Sumber: Data Primer, 2023

e. Ruang Menyusui

Berdasarkan SNI 8152:2020, ruang menyusui merupakan ruangan tersendiri yang nyaman dan tertutup atau bagian dari pos pelayanan kesehatan yang disekat dengan pintu yang dapat dikunci. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, sarana ruang menyusui masih belum tersedia di Pasar Bangil.

f. Tempat Parkir

Pasar Bangil menyediakan tempat parkir yang terletak di bagian depan dan samping pasar. Namun kondisi tempat parkir di Pasar Bangil memiliki luas yang relatif sempit dan kurang rapi seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.8. Selain itu, tempat parkir di Pasar Bangil masih belum tersedia pemisah antara area parkir dengan ruang dagang, tidak ada tanda masuk dan keluar kendaraan, dan tidak tersedia tempat sampah di tempat parkir. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, tempat parkir hanya tersedia untuk kendaraan roda dua sedangkan kendaraan roda empat dapat memarkirkan kendaraannya di area bongkar muat. Hal ini menunjukkan bahwa Pasar Bangil masih belum menyediakan tempat parkir untuk kendaraan roda empat sehingga pedagang dan pengunjung memarkirkan kendaraannya di bahu jalan. Hal tersebut menyebabkan kemacetan di sepanjang jalan depan Pasar Bangil dan dapat mengganggu pedagang melakukan kegiatan bongkar muat barang.



a. Tempat parkir bagian depan pasar

b. Tempat parkir bagian samping pasar

Gambar 4. 8 Tempat Parkir  
Sumber: Data Primer, 2023

#### g. Pos Ukur Ulang

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2019 tentang Juru Ukur, Takar, dan Timbang, pos ukur ulang adalah sarana atau tempat untuk melaksanakan pengukuran, penakaran, penimbangan ulang terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh penjual kepada pembeli. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, sarana pos ukur ulang masih belum tersedia di Pasar Bangil.

#### h. Instalasi Pengolahan Air Limbah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, sarana pengolahan air limbah masih belum tersedia di Pasar Bangil. Limbah cair yang dihasilkan dari kegiatan Pasar Bangil memiliki sistem jaringan air limbah menjadi satu dengan saluran drainase. Hasil limbah tersebut mengalir melalui saluran drainase kecil menuju saluran pipa pembuangan ke drainase yang terdapat di luar bangunan pasar, kemudian mengalir menuju Sungai Kedunglarangan tanpa dilakukan pengolahan air limbah terlebih dahulu. Sedangkan limbah toilet Pasar Bangil sudah dialirkan langsung ke septic tank

#### i. Saluran Drainase

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, Pasar Bangil dua jenis saluran drainase yakni drainase dengan sistem terbuka dan sistem tertutup. Saluran drainase Pasar Bangil menjadi satu aliran dengan air hasil kegiatan pasar dan air hujan kemudian disalurkan ke saluran drainase kota. Namun saluran drainase masih

belum mampu menampung luapan air hujan, memiliki kondisi yang kurang terawat dan rusak seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.9.



a. Kondisi saluran drainase di dalam bangunan pasar



b. Kondisi saluran drainase di luar bangunan pasar

Gambar 4. 9 Saluran Drainase  
Sumber: Data Primer, 2023

#### j. Penyediaan Air Bersih

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, penyediaan air bersih di Pasar Bangil telah terpenuhi dilihat dari aliran air yang mengalir deras dan para pedagang pasar tidak mengalami kesulitan air bersih. Penyediaan sumber air bersih yang digunakan di Pasar Bangil dengan bersumber dari PDAM yang disalurkan melalui sarana perpipaan. Secara fisik, kualitas airnya tidak memiliki rasa, bau dan warna seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.10. Namun, Pasar Bangil masih belum melakukan uji pemeriksaan kualitas air bersih secara berkala.



Gambar 4. 10 Kondisi Air Bersih  
Sumber: Data Primer, 2023

#### k. Instalasi Listrik

Instalasi listrik merupakan prasarana yang sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan listrik di pasar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar, kebutuhan sumber listrik di Pasar Bangil berasal dari PT.PLN (persero) dengan memanfaatkan jaringan listrik SUTR dan travo yang berlokasi di dekat pasar.

#### l. Pos Keamanan

Pos keamanan merupakan salah satu fasilitas yang diperlukan untuk menjaga keamanan pasar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, sarana pos keamanan masih belum tersedia di Pasar Bangil.

#### m. Alat Pemadam Kebakaran

Alat pemadam kebakaran atau hidran sangat dibutuhkan sebagai antisipasi apabila terjadi kebakaran di kawasan pasar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil diketahui bahwa Pasar Bangil menyediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang terletak di kantor pengelola Pasar Bangil dengan jumlah sebanyak 13 unit terletak dibawah meja seperti ditunjukkan pada Gambar 4.11. Penempatan alat pemadam kebakaran cukup sulit dijangkau oleh pengguna pasar, hal ini dikarenakan lokasi kantor pengelola berada di lantai 2 bangunan pasar apabila terjadi kebakaran harus naik tangga terlebih dahulu sehingga penempatan alat pemadam kebakaran di Pasar Bangil masih kurang efektif dan efisien.



Gambar 4. 11 Alat Pemadam Kebakaran  
Sumber: Data Primer, 2023

#### 4.2.3 Kebersihan dan Pengelolaan Sampah Pasar Bangil

##### a. Tempat Cuci Tangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil menyatakan bahwa tempat cuci tangan dipasang pada saat masa pandemi virus Covid-19 di setiap pintu masuk dilengkapi dengan sabun dan air yang mengalir. Namun seiring dengan berakhirnya masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) tempat cuci tangan di Pasar Bangil dibongkar.

##### b. Petugas Kebersihan

Salah satu upaya yang dilakukan untuk pengelolaan kebersihan pasar yaitu dengan menyediakan petugas kebersihan pasar bertujuan untuk menciptakan dan menjaga kebersihan pasar serta menambah kesan rapi di kawasan pasar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil diketahui bahwa petugas kebersihan di Pasar Bangil memiliki jumlah sebanyak 12 orang.

##### c. Tempat Sampah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa Pasar Bangil menyediakan tempat sampah yang terbuat dari anyaman bambu. Sebagian besar tempat sampah yang tersedia belum terpisah sesuai klasifikasinya, memiliki jumlah yang sedikit sehingga sampah berserakan melebihi tempatnya, serta masih ada sampah yang dibuang tidak pada tempatnya seperti ditunjukkan pada Gambar 4.12.





a. Kondisi sampah berserakan melebihi tempatnya



b. Kondisi sampah yang dibuang tidak pada tempatnya

Gambar 4. 12 Tempat Sampah  
Sumber: Data Primer, 2023

#### d. Teknik Pemilahan Sampah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dan wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, teknik pemilahan sampah di Pasar Bangil masih belum dilaksanakan. Hal tersebut ditandai dengan tempat sampah dan TPS Pasar Bangil masih bercampuran jenisnya seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.13.



Gambar 4. 13 Kondisi Sampah di TPS Pasar Bangil  
Sumber: Data Primer, 2023

e. Tempat Penampungan Sementara (TPS)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa Pasar Bangil memiliki area khusus yang digunakan sebagai tempat penampungan sementara terletak di sebelah barat bangunan pasar sehingga mudah dijangkau petugas pengangkut sampah. Namun kondisi persampahan di TPS Pasar Bangil masih bercampuran antara sampah organik, anorganik dan B3. Selain itu, bak kontainer sampah yang tersedia masih belum mampu menampung jumlah sampah. Kondisi tersebut dapat dilihat Gambar 4.14.



Gambar 4. 14 Tempat Penampungan Sementara (TPS)  
Sumber : Data Primer, 2023

f. Lokasi TPS

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa lokasi TPS Pasar Bangil berada di samping bangunan pasar akan tetapi lokasi TPS Pasar Bangil berdekatan dengan ruang peribadatan Pasar Bangil. Selain itu, lokasi TPS tersebut berdekatan dengan akses pengunjung. Hal tersebut akan mengganggu aktivitas di Pasar Bangil disebabkan TPS Pasar Bangil sering menimbulkan bau busuk.

g. Pengangkutan Sampah

Pengangkutan sampah adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menjaga lingkungan pasar tetap bersih dan nyaman bagi pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, petugas kebersihan setiap hari mengangkut sampah dari hasil kegiatan pasar dan dibuang ke TPS pasar yang kemudian akan dibuang dan dibuang ke TPA yang berada di Kenep

Kecamatan Pandaan. Pengangkutan sampah menuju TPA biasanya dilakukan 2 kali dalam sehari menggunakan truk dengan rute yang telah ditentukan.

#### 4.2.4 Keamanan Pasar Bangil

##### a. CCTV (*Closed Circuit Television*)

CCTV adalah sebuah perangkat keamanan berupa kamera yang digunakan untuk memantau atau merekam kondisi suatu lokasi untuk tujuan keamanan. CCTV digunakan sebagai bukti tindak kejahatan, mencegah dan mengurangi tindak kejahatan. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil, diketahui bahwa CCTV di Pasar Bangil masih belum tersedia.

##### b. Petugas Keamanan

Salah satu upaya dalam menjaga dan terciptanya keamanan saat berada di lingkungan pasar yakni menyediakan petugas keamanan pasar. Petugas keamanan menjadi hal yang terpenting untuk penjagaan/pengamanan pasar dari tindak kejahatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pengelola Pasar Bangil diketahui bahwa petugas keamanan di Pasar Bangil memiliki jumlah sebanyak 8 orang.

##### c. Penanda Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul

Berdasarkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 14 Tahun 2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, titik berkumpul merupakan tempat yang digunakan bagi Pengguna Bangunan Gedung dan Pengunjung Bangunan Gedung untuk berkumpul setelah proses evakuasi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diketahui bahwa penanda jalur evakuasi dan titik kumpul Pasar Bangil masih belum tersedia.

### 4.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pasar Bangil

Menurut Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai suatu perasaan yang muncul setelah melakukan perbandingan antara kinerja yang diberikan dengan apa yang diharapkan. Dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pasar Bangil menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada

masyarakat yang pernah atau sedang berkunjung ke Pasar Bangil secara online dan offline dengan jumlah 96 responden. Kuesioner dibuat dalam bentuk skala likert 1 – 5 pada setiap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (Lampiran 1). Daftar tabulasi atribut kuesioner yang dibagikan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Tabel Atribut Pernyataan

Variabel	Indikator	No. Pernyataan/Atribut
Lokasi	Transportasi umum	X,Y 1.1
	Bencana alam	X,Y 1.2
	Kondisi lalu lintas	X,Y 1.3
	Kedekatan dengan fasilitas lain	X,Y 1.4
Sarana dan Prasarana	Ruang dagang	X,Y 2.1
	Kantor pengelola	X,Y 2.2
	Toilet	X,Y 2.3
	Ruang peribadatan	X,Y 2.4
	Ruang menyusui	X,Y 2.5
	Tempat parkir	X,Y 2.6
	Pos ukur ulang	X,Y 2.7
	Instalasi pengolahan air limbah	X,Y 2.8
	Saluran drainase	X,Y 2.9
	Penyediaan air bersih	X,Y 2.10
	Instalasi listrik	X,Y 2.11
	Pos keamanan	X,Y 2.12
	Alat pemadam kebakaran	X,Y 2.13
Kebersihan dan Pengelolaan Sampah	Tempat cuci tangan	X,Y 3.1
	Petugas kebersihan	X,Y 3.2
	Tempat sampah	X,Y 3.3
	Teknik pemilahan sampah	X,Y 3.4
	TPS	X,Y 3.5
	Lokasi TPS	X,Y 3.6
Keamanan	Pengangkutan Sampah	X,Y 3.7
	CCTV	X,Y 4.1
	Petugas keamanan	X,Y 4.2
	Penanda jalur evakuasi dan titik kumpul	X,Y 4.3

Sumber: Analisis, 2023

#### 4.3.1 Uji Validitas

Hasil kuesioner yang telah terkumpul dapat dilakukan pengujian validitas untuk menilai validitas kuesioner. Dalam penelitian ini diketahui bahwa responden berjumlah 96 orang dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0,1689. Sedangkan perhitungan  $r_{hitung}$  menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Output Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan

No. Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.	No. Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket.
X1.1	0,536	0,1689	Valid	Y1.1	0,846	0,1689	Valid
X1.2	0,499	0,1689	Valid	Y1.2	0,732	0,1689	Valid
X1.3	0,578	0,1689	Valid	Y1.3	0,882	0,1689	Valid
X1.4	0,531	0,1689	Valid	Y1.4	0,837	0,1689	Valid
X2.1	0,373	0,1689	Valid	Y2.1	0,595	0,1689	Valid

No. Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket.	No. Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Ket.
X2.2	0,427	0,1689	Valid	Y2.2	0,750	0,1689	Valid
X2.3	0,630	0,1689	Valid	Y2.3	0,847	0,1689	Valid
X2.4	0,210	0,1689	Valid	Y2.4	0,798	0,1689	Valid
X2.5	0,524	0,1689	Valid	Y2.5	0,599	0,1689	Valid
X2.6	0,583	0,1689	Valid	Y2.6	0,779	0,1689	Valid
X2.7	0,517	0,1689	Valid	Y2.7	0,202	0,1689	Valid
X2.8	0,655	0,1689	Valid	Y2.8	0,795	0,1689	Valid
X2.9	0,393	0,1689	Valid	Y2.9	0,853	0,1689	Valid
X2.10	0,437	0,1689	Valid	Y2.10	0,823	0,1689	Valid
X2.11	0,371	0,1689	Valid	Y2.11	0,853	0,1689	Valid
X2.12	0,550	0,1689	Valid	Y2.12	0,890	0,1689	Valid
X2.13	0,519	0,1689	Valid	Y2.13	0,842	0,1689	Valid
X3.1	0,369	0,1689	Valid	Y3.1	0,798	0,1689	Valid
X3.2	0,363	0,1689	Valid	Y3.2	0,439	0,1689	Valid
X3.3	0,347	0,1689	Valid	Y3.3	0,707	0,1689	Valid
X3.4	0,691	0,1689	Valid	Y3.4	0,873	0,1689	Valid
X3.5	0,630	0,1689	Valid	Y3.5	0,894	0,1689	Valid
X3.6	0,772	0,1689	Valid	Y3.6	0,740	0,1689	Valid
X3.7	0,333	0,1689	Valid	Y3.7	0,867	0,1689	Valid
X4.1	0,794	0,1689	Valid	Y4.1	0,917	0,1689	Valid
X4.2	0,394	0,1689	Valid	Y4.2	0,916	0,1689	Valid
X4.3	0,830	0,1689	Valid	Y4.3	0,902	0,1689	Valid

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa tabel yang berwarna biru dengan nomor atribut X4.3 dan Y4.1 menunjukkan nilai validitas tertinggi. Sedangkan tabel yang berwarna kuning dengan nomor atribut X2.4 dan X2.7 menunjukkan bahwa nilai nilai validitas terendah. Secara keseluruhan, item pernyataan kuesioner memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  sehingga dinyatakan valid.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa kuesioner dinyatakan valid, sehingga dapat dilakukan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini diketahui bahwa responden berjumlah 96 orang dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,60. Sedangkan perhitungan  $r_{hitung}$  menggunakan bantuan software SPSS dilihat didapatkan pada Gambar 4.15.

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.681	27	.963	27

a. Kinerja

b. Kepentingan

Gambar 4. 15 Hasil Uji Cronbach's Alpha

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan Gambar 4.15 diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kinerja memperoleh nilai sebesar 0,681 sedangkan nilai *Cronbach's Alpha* kepentingan memperoleh nilai sebesar 0,963. Secara keseluruhan, item pernyataan kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$  sehingga dinyatakan reliabel.

#### 4.3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilakukan apabila kuesioner yang terkumpul dinyatakan valid dan reliabel. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Pasar Bangil menggunakan skala likert.

##### a. Tingkat Kinerja

Tabel 4. 3 Skor Tingkat Kinerja

No. Atribut	Skala					Total
	STB (1)	TB (2)	CB (3)	B (4)	SB (5)	
X1.1	0	0	0	67	29	413
X1.2	0	10	83	3	0	281
X1.3	5	35	56	0	0	243
X1.4	0	0	4	64	28	408
X2.1	13	65	18	0	0	197
X2.2	3	49	44	0	0	233
X2.3	15	60	21	0	0	198
X2.4	0	0	59	37	0	325
X2.5	49	47	0	0	0	143
X2.6	40	56	0	0	0	152
X2.7	41	55	0	0	0	151
X2.8	23	65	8	0	0	177
X2.9	18	78	0	0	0	174
X2.10	4	55	37	0	0	225
X2.11	0	4	76	16	0	300
X2.12	6	70	20	0	0	206
X2.13	13	55	28	0	0	207
X3.1	15	81	0	0	0	177
X3.2	0	86	10	0	0	202
X3.3	39	57	0	0	0	153
X3.4	14	82	0	0	0	178
X3.5	11	85	0	0	0	181
X3.6	10	53	33	0	0	215
X3.7	0	41	55	0	0	247
X4.1	49	47	0	0	0	143
X4.2	0	35	61	0	0	253
X4.3	47	49	0	0	0	145

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan Tabel 4.3, diketahui bahwa tabel yang berwarna biru dengan nomor atribut X1.1 yakni indikator transportasi umum memperoleh total skor

sebesar 413 menunjukkan kinerja pelayanan Pasar Bangil yang memiliki nilai kinerja tertinggi. Sedangkan tabel yang berwarna kuning dengan nomor atribut X2.5 yakni indikator ruang menyusui dan X4.1 yakni indikator CCTV memperoleh total skor sebesar 143 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Pasar Bangil yang memiliki nilai kinerja terendah.

b. Tingkat Kepentingan

Tabel 4. 4 Skor Tingkat Kepentingan

No. Atribut	Skala					Total
	STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
Y1.1	0	0	0	43	53	437
Y1.2	0	0	0	34	62	446
Y1.3	0	0	0	48	48	432
Y1.4	0	0	0	45	51	435
Y2.1	0	0	0	27	69	453
Y2.2	0	0	0	56	40	424
Y2.3	0	0	0	40	56	440
Y2.4	0	0	0	39	57	441
Y2.5	0	0	11	40	45	418
Y2.6	0	0	0	36	60	444
Y2.7	0	0	16	58	22	390
Y2.8	0	0	3	41	52	433
Y2.9	0	0	0	38	58	442
Y2.10	0	0	7	34	55	432
Y2.11	0	0	5	38	53	432
Y2.12	0	0	0	38	58	442
Y2.13	0	0	0	34	62	446
Y3.1	0	0	14	36	46	416
Y3.2	0	0	0	68	28	412
Y3.3	0	0	0	28	68	452
Y3.4	0	0	0	37	59	443
Y3.5	0	0	4	34	58	438
Y3.6	0	0	1	47	48	431
Y3.7	0	0	0	39	57	441
Y4.1	0	0	0	32	64	448
Y4.2	0	0	0	35	61	445
Y4.3	0	0	7	40	49	426

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa tabel yang berwarna biru dengan nomor atribut Y2.1 yakni indikator ruang dagang memperoleh total skor tingkat kepentingan tertinggi sebesar 453 menunjukkan ruang dagang memiliki peran penting terhadap pelayanan di Pasar Bangil. Sedangkan tabel yang berwarna kuning dengan nomor atribut Y2.7 yakni indikator pos ukur ulang mendapatkan total skor

sebesar 390 menunjukkan bahwa pelayanan pos ukur ulang tidak memiliki dampak yang cukup signifikan.

c. Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja (*Performance*)

Yi : Skor penilaian kepentingan (*Importance*)

Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian

No. Atribut	Skor Penilaian Kinerja	Skor Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
X,Y 1.1	413	437	94,51 %
X,Y 1.2	281	446	63,00 %
X,Y 1.3	243	432	56,25 %
X,Y 1.4	408	435	93,79 %
X,Y 2.1	197	453	45,39 %
X,Y 2.2	233	424	54,95 %
X,Y 2.3	198	440	45,00 %
X,Y 2.4	325	441	73,70 %
X,Y 2.5	143	418	34,21 %
X,Y 2.6	152	444	34,23 %
X,Y 2.7	151	390	38,72 %
X,Y 2.8	177	433	40,88 %
X,Y 2.9	174	442	39,37 %
X,Y 2.10	225	432	52,08 %
X,Y 2.11	300	432	69,44 %
X,Y 2.12	206	442	46,61 %
X,Y 2.13	207	446	46,41 %
X,Y 3.1	177	416	42,55 %
X,Y 3.2	202	412	49,03 %
X,Y 3.3	153	452	33,85 %
X,Y 3.4	178	443	40,18 %
X,Y 3.5	181	438	41,32 %
X,Y 3.6	215	431	49,88 %
X,Y 3.7	247	441	56,01 %
X,Y 4.1	143	448	31,92 %
X,Y 4.2	253	445	56,85 %
X,Y 4.3	145	426	34,04 %
<b>Rata-Rata</b>			<b>50,45 %</b>

Sumber: Analisis, 2023



Berdasarkan tabel 4.5, diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 50,45%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Pasar Bangil masih belum memenuhi harapan sehingga masyarakat masih belum puas. Nomor atribut 4.1 yakni indikator “CCTV” memperoleh hasil persentase terendah yaitu 31,92% berada dibawah nilai rata-rata tingkat kesesuaian. Sedangkan nomor atribut 1.1 yakni indikator “transportasi umum” memperoleh hasil persentase tertinggi yaitu 94,51% berada diatas rata-rata tingkat kesesuaian.

#### d. Analisis Kuadran

Analisis kuadran merupakan analisis yang dilakukan dengan memetakan indikator pelayanan berupa diagram kartesius. Langkah pertama yakni menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap indikator dengan rumus:

$$X = \frac{\sum X}{n} \quad Y = \frac{\sum Y}{n}$$

Kemudian menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K}$$

Keterangan:

K : banyaknya variabel

n : jumlah responden

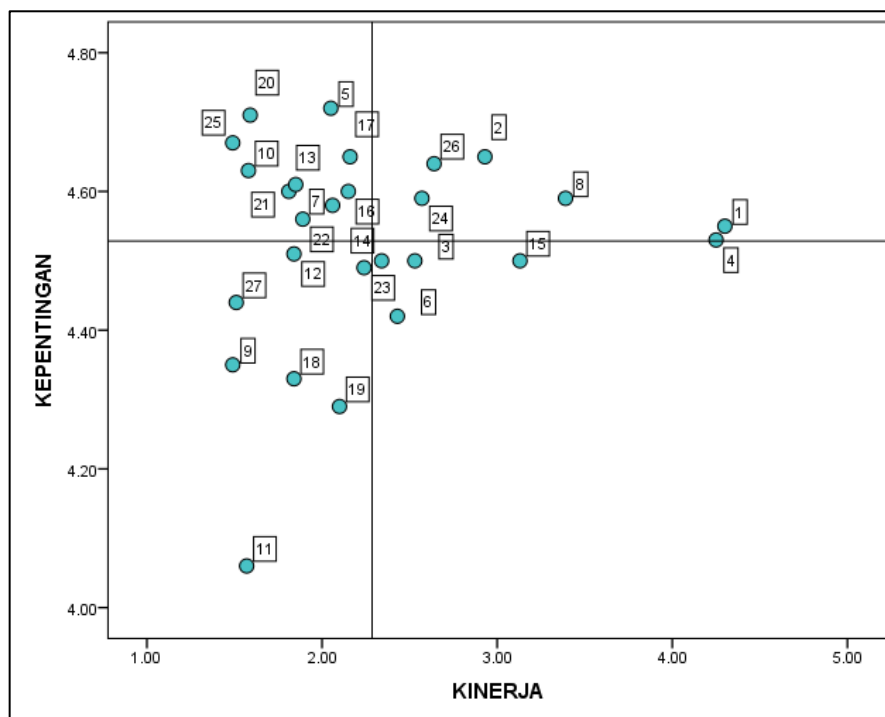
Tabel 4. 6 Nilai Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No. Atribut	Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan
X,Y 1.1	1	413	437	4,30	4,55
X,Y 1.2	2	281	446	2,93	4,65
X,Y 1.3	3	243	432	2,53	4,50
X,Y 1.4	4	408	435	4,25	4,53
X,Y 2.1	5	197	453	2,05	4,72
X,Y 2.2	6	233	424	2,43	4,42
X,Y 2.3	7	198	440	2,06	4,58
X,Y 2.4	8	325	441	3,39	4,59
X,Y 2.5	9	143	418	1,49	4,35
X,Y 2.6	10	152	444	1,58	4,63
X,Y 2.7	11	151	390	1,57	4,06
X,Y 2.8	12	177	433	1,84	4,51
X,Y 2.9	13	174	442	1,81	4,60
X,Y 2.10	14	225	432	2,34	4,50

No. Atribut	Kode	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Rata-Rata Kinerja	Rata-Rata Kepentingan
X,Y 2.11	15	300	432	3,13	4,50
X,Y 2.12	16	206	442	2,15	4,60
X,Y 2.13	17	207	446	2,16	4,65
X,Y 3.1	18	177	416	1,84	4,33
X,Y 3.2	19	202	412	2,10	4,29
X,Y 3.3	20	153	452	1,59	4,71
X,Y 3.4	21	178	443	1,85	4,61
X,Y 3.5	22	181	438	1,89	4,56
X,Y 3.6	23	215	431	2,24	4,49
X,Y 3.7	24	247	441	2,57	4,59
X,Y 4.1	25	143	448	1,49	4,67
X,Y 4.2	26	253	445	2,64	4,64
X,Y 4.3	27	145	426	1,51	4,44
<b>Rata-Rata</b>				<b>2,29</b>	<b>4,53</b>

Sumber: Analisis, 2023

Hasil perhitungan pada Tabel 4. 6 kemudian dipetakan dalam diagram kartesius dengan tujuan untuk mengetahui penyebaran tiap-tiap indikator di setiap kuadran. Dimana sumbu X yang berada di titik 2,29 sedangkan sumbu Y berada di titik 4,53. Hasil visualisasi diagram kartesius dengan SPSS ditunjukkan pada Gambar 4.16.



Gambar 4. 16 Diagram Kartesius Pasar Bangil  
Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan gambar 4.16, diketahui setiap indikator menempati kuadran yang berbeda dengan makna yang berbeda. Berikut ini merupakan penjelasan hasil analisis kuadran dengan prioritas masing-masing.

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Indikator kuadran I merupakan indikator yang memiliki prioritas utama, dimana tingkat kepentingan lebih besar dibandingkan dengan tingkat kinerja Pasar Bangil. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang termasuk ke dalam kuadran I dianggap sangat penting bagi masyarakat namun Pasar Bangil masih belum memberi kinerja yang sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga masyarakat merasa tidak puas.

Indikator yang termasuk ke dalam kuadran I ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 7 Kuadran I Pasar Bangil

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>
5	Ruang dagang
7	Toilet
10	Tempat parkir
13	Saluran drainase
16	Pos keamanan
17	Alat pemadam kebakaran
20	Tempat sampah
21	Teknik pemilahan sampah
22	TPS
25	CCTV

Sumber: Analisis, 2023

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Indikator kuadran II merupakan indikator yang harus dipertahankan oleh Pasar Bangil, dimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Pasar Bangil memiliki nilai yang sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang termasuk ke dalam kuadran II dianggap sangat penting bagi masyarakat dan kinerja Pasar Bangil sudah dijalankan dengan baik sehingga masyarakat merasa puas. Akan tetapi perlu diadakannya evaluasi yang bertujuan untuk melihat apakah terdapat gap antara kepentingan dan kinerja Pasar Bangil. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran II ditunjukkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 8 Kuadran II Diagram Kartesius Pasar Bangil

<b>Kode</b>	<b>Indikator</b>
1	Transportasi umum
2	Bencana alam
4	Kedekatan dengan fasilitas lain
8	Ruang peribadatan

24	Pengangkutan sampah
26	Petugas keamanan

Sumber: Analisis, 2023

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Indikator kuadran III merupakan indikator yang memiliki prioritas perbaikan rendah, dimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Pasar Bangil memiliki nilai yang sama-sama rendah. Meskipun kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang kurang rendah, tetapi Pasar Bangil juga harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerjanya. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran III ditunjukkan pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 9 Kuadran III Diagram Kartesius Pasar Bangil

Kode	Indikator
9	Ruang menyusui
11	Pos ukur ulang
12	Instalasi pengolahan air limbah
18	Tempat cuci tangan
19	Petugas kebersihan
23	Lokasi TPS
27	Penanda jalur evakuasi dan titik kumpul

Sumber: Analisis, 2023

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Indikator kuadran IV merupakan indikator yang berlebihan, dimana tingkat kinerja Pasar Bangil memiliki nilai yang lebih besar daripada tingkat kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang termasuk ke dalam kuadran IV dianggap kurang penting bagi masyarakat namun Pasar Bangil sudah memberi kinerja yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran IV ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 10 Kuadran IV Diagram Kartesius Pasar Bangil

Kode	Indikator
3	Kondisi lalu lintas
6	Kantor pengelola
14	Penyediaan air bersih
15	Instalasi listrik

Sumber: Analisis, 2023

#### **4.4 Arahan Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Menurut Aliyah (2020), dalam rangka menjaga pasar rakyat agar dapat tetap memiliki daya tarik dan bersaing menghadapi perkembangan zaman diperlukan adanya arahan penataan pasar rakyat. Menurut Irwin (2014), arahan penataan pasar rakyat sebaiknya dibuat berdasarkan persepsi masyarakat agar dapat lebih akurat dan tepat sasaran dalam mencapai tujuan. Selain itu, arahan penataan harus mengikuti peraturan kebijakan pemerintah maupun referensi lainnya. Oleh karena itu, dalam merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil menggunakan metode analisis triangulasi dilakukan dengan cara menyesuaikan kondisi eksisting di Pasar Bangil, teori/kebijakan/standar terkait serta hasil pengolahan data IPA yang telah dibahas sebelumnya. Penentuan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil hanya mengambil satu kuadran yakni kuadran I. Hal ini dikarenakan kuadran I merupakan kuadran dalam kategori prioritas utama, dimana masyarakat merasa tidak puas namun berperan sangat penting dalam mendukung kegiatan di dalam pasar. Arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 11 Arahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasar Bangil

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
Ruang dagang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kondisi bangunan tidak terawat, terdapat kios dan los kosong serta banyak atap bangunan yang rusak dan berlobang</li> <li>Terdapat pedagang yang tidak sesuai zonasi</li> <li>Terdapat kios pedagang yang menempatkan barang dagangan yang melebihi area dagang</li> </ul>	Menurut Angkasawati dan Milasari (2021), upaya untuk meningkatkan minat pengunjung yakni dengan penataan tempat dan pengelompokkan jenis dagangan	<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pasal 20 ayat 2 huruf e menyatakan bahwa Pemerintah Daerah agar membangun sistem manajemen pengelolaan pasar tradisional, konsultasi, fasilitasi kerjasama serta pembangunan dan perbaikan sarana maupun prasarana pelayanan pasar tradisional.</li> <li>Pasal 8 ayat 1 huruf b menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib menyediakan fasilitas yang menjamin pasar tradisional yang bersih, sehat (Hygienis), aman, tertib dan ruang publik yang nyaman</li> </ul>	<p>SNI 8152:2021, persyaratan penataan zonasi meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terpisah sesuai dengan jenis komoditas</li> <li>Tersedia papan nama yang menunjukkan keterangan zonasi</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan perbaikan kondisi fisik bangunan ruang dagang</li> <li>Setiap ruang dagang dilengkapi dengan papan nama keterangan zonasi</li> <li>Memberi ketegasan dan menertibkan pedagang yang tidak sesuai dengan zonasi yang ditentukan</li> <li>Membatasi barang dagangan agar tidak mengganggu akses jalan pengunjung</li> </ol>

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
			<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasal 12 ayat 1 huruf b menyatakan bahwa kewajiban pemegang izin, pedagang dan pengguna fasilitas pasar menempati dan mengatur barang dagangannya secara teratur rapi dan tidak mengganggu lalu lintas orang di dalam pasar</li> <li>• Pasal 12 ayat 2 huruf g menyatakan bahwa setiap pedagang yang menempati tempat berjualan di pasar dilarang untuk berjualan atau menggunakan tempat parkir selain dari tempat yang telah disediakan</li> <li>• Pasal 12 ayat 2 huruf o menyatakan bahwa setiap pedagang yang menempati tempat berjualan di pasar dilarang untuk memakai tempat di dalam pasar</li> </ul>		

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
			melebihi dari batas areal yang telah ditetapkan.		
			Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional pasal 8 huruf d, menyatakan bahwa penataan toko/kios/los berdasarkan jenis barang dagangan.		
Toilet umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toilet di Pasar Bangil tidak terpisah dan tidak ada toilet bagi penyandang disabilitas</li> <li>Toilet tidak ada ventilasi dan pencahayaannya terbatas</li> <li>Toilet tidak menyediakan wastafel dan tempat sampah di dekat toilet</li> <li>Kondisi dinding toilet terlihat kotor dan tampilan cat sudah mulai terkelupas</li> </ul>		<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pasal 20 ayat 2 huruf e menyatakan bahwa Pemerintah Daerah agar membangun sistem manajemen pengelolaan pasar tradisional, konsultasi, fasilitasi kerjasama serta pembangunan dan perbaikan sarana maupun prasarana pelayanan pasar tradisional.</li> </ul>	<p>SNI 8152:2021, persyaratan toilet di pasar rakyat meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terpisah antara toilet laki-laki dan perempuan yang dilengkapi tanda atau simbol yang jelas.</li> <li>Tersedia toilet untuk penyandang disabilitas.</li> <li>Tersedia sarana ventilasi dan pencahayaan yang berfungsi dengan baik.</li> <li>Tersedia tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan</li> </ul>	<p>1) Melakukan perbaikan dan pemenuhan perlengkapan dengan menyesuaikan standar pasar rakyat meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toilet terpisah dilengkapi simbol yang jelas</li> <li>Menyediakan toilet penyandang disabilitas</li> <li>Ventilasi toilet memiliki luas minimal 20 % dan pencahayaan minimal 250 lux</li> <li>Menyediakan wastafel lengkap dengan sabun</li> </ul>



Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permukaan lantai toilet licin dan terlihat kotor.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasal 8 ayat 1 huruf b menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib menyediakan fasilitas yang menjamin pasar tradisional yang bersih, sehat (Hygienis), aman, tertib dan ruang publik yang nyaman.</li> </ul> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat, salah satu persyaratan toilet pasar rakyat yakni luas ventilasi minimal 20% dari luas lantai dan pencahayaan minimal 250 lux</p>	<p>sabun dan air mengalir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lantai tidak licin, kedap air, tidak berbau, tidak ada genangan dan mudah dibersihkan.</li> <li>• Tersedia tempat sampah yang kedap air, tertutup dan mudah diangkat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan tempat sampah dengan jumlah yang cukup</li> <li>2) Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan toilet secara rutin agar pengguna merasa nyaman saat menggunakan</li> </ul>
Tempat parkir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat parkir sempit dan kurang rapi.</li> <li>• Hanya tersedia kendaraan roda dua sedangkan untuk kendaraan roda empat dapat memarkirkan kendaraannya di area bongkar muat.</li> <li>• Pengunjung memarkirkan</li> </ul>		<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan pasal 8 huruf c menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib menyediakan areal parkir paling sedikit 6 m<sup>2</sup></p>	<p>SNI 8152:2021, persyaratan tempat parkir di pasar rakyat meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terpisah berdasarkan jenis kendaraan.</li> <li>• Memiliki tanda masuk dan keluar kendaraan yang jelas.</li> <li>• Tersedia tempat sampah yang tertutup.</li> </ul> <p>Persyaratan area bongkar muat yakni tersedia area</p>	<p>1) Perlu adanya penambahan tempat parkir di Pasar Bangil areal parkir paling sedikit 6 m<sup>2</sup> untuk setiap penjualan Pasar Tradisional dengan menyesuaikan standar meliputi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat parkir terpisah sesuai jenis kendaraan</li> </ul>

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
	<p>kendaraannya di bahu jalan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada pemisah antara area parkir dengan ruang dagang</li> <li>• Tidak ada tanda masuk dan keluar kendaraan</li> <li>• Tidak tersedia tempat sampah di tempat parkir</li> </ul>		<p>untuk setiap 100 m<sup>2</sup> luas lantai penjualan Pasar Tradisional</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat, persyaratan tempat parkir meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah yang kedap air, tertutup dan mudah diangkat, dalam jumlah yang cukup minimal setiap 10 meter.</li> <li>• Adanya tanaman penghijauan.</li> </ul> <p>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 43, Fasilitas Parkir di dalam Ruang Milik Jalan harus dinyatakan dengan Rambu Lalu Lintas, dan/atau Marka Jalan.</p> <p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 2 Tahun 2017 tentang Ketertiban Umum dan Ketentraman</p>	<p>bongkar muat yang terpisah dari area parkir pengunjung dan akses keluar masuk pasar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan penanda akses masuk-keluar kendaraan</li> <li>• Menyediakan tempat sampah dalam jumlah yang cukup dengan jarak minimal setiap 10 meter</li> <li>• Menyediakan tanaman penghijauan</li> </ul> <p>2) Menyediakan area khusus untuk tempat parkir kendaraan roda empat</p> <p>3) Memasang rambu larangan parkir di beberapa titik</p>

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
			Masyarakat, pasal 13 ayat 1 menyatakan bahwa setiap kendaraan wajib parkir ditempat yang telah ditentukan.		
Saluran drainase	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis saluran drainase Pasar Bangil yakni drainase dengan sistem terbuka dan sistem tertutup</li> <li>Saluran drainase masih belum mampu menampung luapan air hujan</li> <li>Memiliki kondisi yang kurang terawat dan rusak</li> </ul>	<p>Menurut Cahyono, dkk (2013) apabila saluran drainase tidak mampu menahan beban drainase, dapat dilakukan penataan sistem saluran drainase dengan cara:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pelebaran penambahan kedalaman saluran.</li> <li>Penambahan saluran baru</li> <li>Penampang saluran ganda</li> </ul>	<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan pasal 8 huruf h menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib memperbaiki sistem persampahan dan drainase guna meningkatkan kualitas kebersihan di dalam pasar</p> <p>Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 12 /PRT/M/2014 tentang Penyelenggaraan Sistem Drainase Perkotaan, pemeliharaan saluran drainase dilakukan untuk mencegah adanya kerusakan dan penurunan fungsi drainase dan perbaikan terhadap kerusakan drainase.</p>	<p>SNI 8152:2021, persyarat saluran drainase meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ditutup dengan kisi yang terbuat dari bahan yang kuat sehingga saluran mudah dibersihkan.</li> <li>Memiliki kemiringan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mencegah genangan air.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap saluran drainase ditutup dengan kisi agar dapat memudahkan dalam melakukan pengecekan dan mudah dibersihkan</li> <li>Membangun penampang saluran ganda di daerah pasar yang rawan banjir</li> <li>Melakukan pelebaran dan penambahan kedalaman saluran drainase dengan kemiringan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kualitas saluran drainase dengan bertujuan meningkatkan kembali saluran yang sudah rusak atau dalam kondisi yang kurang baik.</li> </ol>

<b>Indikator</b>	<b>Kondisi Eksisting</b>	<b>Teori</b>	<b>Kebijakan</b>	<b>Standar</b>	<b>Arahan Pelayanan Pasar Bangil</b>
Pos keamanan	Sarana pos keamanan masih belum tersedia		Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat, menyatakan bahwa pasar rakyat menyediakan pos keamanan dengan petugas dan peralatan yang memadai.	SNI 8152:2021, menyatakan bahwa pasar rakyat menyediakan minimal 1 pos keamanan yang memadai pada area pasar.	Perlu adanya penambahan sarana pos keamanan yang dilengkapi dengan personil dan peralatan yang memadai
Alat pemadam kebakaran	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang terletak di kantor pengelola Pasar Bangil dengan jumlah sebanyak 13 unit.		Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan pasal 8 huruf g menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib memenuhi ketersediaan sarana pemadam kebakaran.  Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional pasal 21 huruf f, salah satu peningkatan kualitas dan pembenahan sarana fisik pasar yaitu	SNI 8152:2021, menyatakan bahwa pasar menyediakan sistem pencegahan dan pengendalian bahaya kebakaran di tempat yang terlihat dan mudah dijangkau.	1) Meletakkan alat pemadam kebakaran di tempat yang terlihat dan mudah dijangkau oleh pengguna Pasar Bangil 2) Tersedia prosedur penggunaan alat pemadam kebakaran

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
			<p>penggunaan sistem pencegah kebakaran.</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat menyatakan bahwa letak peralatan pemadam kebakaran mudah dijangkau serta adanya SOP penggunaan alat pemadam kebakaran</p>		
Tempat sampah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat sampah yang terbuat dari anyaman bambu</li> <li>Tempat sampah belum terpisah sesuai klasifikasinya</li> <li>Memiliki jumlah yang sedikit sehingga sampah berserakan</li> </ul>		<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan pasal 8 ayat 1 huruf b menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib menyediakan fasilitas yang menjamin pasar tradisional yang bersih, sehat (Hygienis), aman, tertib dan ruang publik yang nyaman.</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat menyatakan bahwa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Setiap kios/los/lorong tersedia tempat sampah</li> </ul>	<p>SNI 8152:2021, menyatakan bahwa tersedia tempat sampah yang kedap air, tertutup, mudah dibersihkan, mudah diangkat, dan dipisahkan antara jenis sampah organik, sampah anorganik, dan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dalam jumlah yang cukup.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan tempat sampah yang terbuat dari bahan kuat dan tertutup di setiap kios, los dan lorong dalam jumlah yang cukup</li> <li>Tempat sampah disediakan secara terpisah dan dilengkapi simbol sesuai dengan jenis-jenis sampah</li> </ol>

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
			terpilah (organik, anorganik dan residu). <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat sampah terbuat dari bahan kedap air, tidak mudah berkarat, kuat, tertutup dan mudah dibersihkan.</li> </ul>		
Teknik pemilahan sampah	Teknik pemilahan sampah di Pasar Bangil masih belum dilaksanakan.		Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah pasal 22, salah satu kegiatan penanganan sampah dilakukan dengan pemilahan dalam bentuk pengelompokkan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenis, jumlah dan sifat sampah.		Melakukan pengelompokkan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenis, jumlah, dan sifat sampah.
TPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki area khusus dan mudah dijangkau petugas pengangkut sampah</li> <li>Kondisi persampahan masih bercampuran antara sampah organik, anorganik dan B3</li> <li>Bak kontainer sampah terbatas</li> </ul>			SNI 8152:2021, menyatakan bahwa syarat TPS pasar rakyat yakni <ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia Tempat Penampungan Sementara (TPS) yang terpilah antara sampah organik, sampah anorganik, dan B3 yang kedap air, kuat, mudah dibersihkan, serta mudah dijangkau petugas pengangkut sampah.</li> </ul>	Menyediakan bak kontainer penampungan sampah yang sesuai jenis sampah dalam jumlah yang cukup

Indikator	Kondisi Eksisting	Teori	Kebijakan	Standar	Arahan Pelayanan Pasar Bangil
CCTV	CCTV masih belum tersedia		<p>Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan pasal 8 ayat 1 huruf b menyatakan bahwa penyelenggaraan pasar tradisional wajib menyediakan fasilitas yang menjamin pasar tradisional yang bersih, sehat (Hygienis), aman, tertib dan ruang publik yang nyaman.</p> <p>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat menyatakan bahwa dilengkapi CCTV di beberapa titik strategis dan ruang monitor yang diletakkan di ruang pengelola.</p>	<p>SNI 8152:2021, Persyaratan pemasangan CCTV meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ditempatkan di lokasi yang dapat memantau seluruh kegiatan pasar.</li> <li>• Pemantauan CCTV hanya dapat memantau seluruh kegiatan pasar.</li> <li>• Tidak ditempatkan pada wilayah yang bersifat pribadi misalnya toilet/kamar mandi dan ruang ASI.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memasang CCTV pada sudut-sudut bangunan Pasar Bangil untuk memantau seluruh kegiatan pasar kecuali toilet</li> <li>2) Ruang monitor CCTV diletakkan di kantor pengelola Pasar Bangil</li> </ol>

Sumber: Analisis, 2023

Berdasarkan tabel 4.12, arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil antara lain:

1. Arahan ruang dagang
  - a) Melakukan perbaikan kondisi fisik bangunan ruang dagang
  - b) Setiap ruang dagang dilengkapi dengan papan nama keterangan zonasi
  - c) Memberi ketegasan dan menertibkan pedagang yang tidak sesuai dengan zonasi yang ditentukan
  - d) Membatasi barang dagangan agar tidak mengganggu akses jalan pengunjung
2. Arahan toilet umum
  - a) Melakukan perbaikan dan pemenuhan perlengkapan dengan menyesuaikan standar pasar rakyat meliputi
    - Menyediakan toilet terpisah dilengkapi simbol yang jelas
    - Menyediakan toilet penyandang disabilitas
    - Ventilasi toilet memiliki luas minimal 20 % dan pencahayaan minimal 250 lux
    - Menyediakan wastafel lengkap dengan sabun
    - Menyediakan tempat sampah dengan jumlah yang cukup
  - b) Meningkatkan pemeliharaan dan perawatan toilet secara rutin agar pengguna merasa nyaman saat menggunakan
3. Arahan tempat parkir
  - a) Perlu adanya penambahan tempat parkir di Pasar Bangil areal parkir paling sedikit 6 m<sup>2</sup> untuk setiap 100 m<sup>2</sup> luas lantai penjualan Pasar Tradisional dengan menyesuaikan standar meliputi
    - Tempat parkir terpisah sesuai jenis kendaraan
    - Menyediakan penanda akses masuk-keluar kendaraan
    - Menyediakan tempat sampah dalam jumlah yang cukup dengan jarak minimal setiap 10 meter
    - Menyediakan tanaman penghijauan
  - b) Menyediakan area khusus untuk tempat parkir kendaraan roda empat
  - c) Memasang rambu larangan parkir di beberapa titik



4. Arahan saluran drainase
  - a) Setiap saluran drainase ditutup dengan kisi agar dapat memudahkan dalam melakukan pengecekan dan mudah dibersihkan
  - b) Membangun penampang saluran ganda di daerah pasar yang rawan banjir
  - c) Melakukan pelebaran dan penambahan kedalaman saluran drainase dengan kemiringan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - d) Melakukan pemeliharaan dan perbaikan kualitas saluran drainase dengan bertujuan meningkatkan kembali saluran yang sudah rusak atau dalam kondisi yang kurang baik.
5. Arahan pos keamanan yakni adanya penambahan sarana pos keamanan yang dilengkapi dengan personil dan peralatan yang memadai
6. Arahan alat pemadam kebakaran
  - a) Meletakkan alat pemadam kebakaran di tempat yang terlihat dan mudah dijangkau oleh pengguna Pasar Bangil
  - b) Tersedia prosedur penggunaan alat pemadam kebakaran
7. Arahan tempat sampah
  - a) Menyediakan tempat sampah yang terbuat dari bahan kuat dan tertutup di setiap kios, los dan lorong dalam jumlah yang cukup
  - b) Tempat sampah disediakan secara terpisah dan dilengkapi simbol sesuai dengan jenis-jenis sampah
8. Arahan teknik pemilahan sampah yakni melakukan pengelompokkan dan pemisahan sampah sesuai dengan jenis, jumlah, dan sifat sampah.
9. Arahan TPS yakni menyediakan bak kontainer penampungan sampah yang sesuai jenis sampah dalam jumlah yang cukup
10. Arahan CCTV
  - a) Memasang CCTV pada sudut-sudut bangunan Pasar Bangil untuk memantau seluruh kegiatan pasar kecuali toilet
  - b) Ruang monitor CCTV diletakkan di kantor pengelola Pasar Bangil

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa Pasar Bangil memiliki lokasi yang dapat ditempuh dengan transportasi umum, serta dekat dengan fasilitas lain. Namun, rawan banjir dan mengalami kemacetan lalu lintas. Sarana dan prasarana sudah cukup lengkap seperti ruang dagang, kantor pengelola, toilet, ruang peribadatan, tempat parkir, saluran drainase, penyediaan air bersih, instalasi listrik, alat pemadam kebakaran. Namun, masih terdapat sarana dan prasarana yang belum tersedia seperti ruang menyusui, pos ukur ulang, instalasi pengolahan air limbah dan pos keamanan. Secara kebersihan dan pengelolaan sampah, Pasar Bangil menyediakan petugas kebersihan, tempat sampah, area khusus TPS, dan melakukan pengangkutan sampah sebanyak 2 kali sehari. Namun, masih belum tersedia tempat cuci tangan, belum melakukan penerapan pemilahan sampah, serta lokasi TPS yang berdekatan dengan ruang peribadatan dan akses pengunjung. Secara keamanan, Pasar Bangil menyediakan petugas keamanan, namun masih belum tersedia CCTV serta penanda jalur evakuasi dan titik kumpul.
2. Berdasarkan hasil pengolahan IPA, diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 50,45%, tingkat kinerja memiliki nilai rata-rata (X) sebesar 2,29 sedangkan tingkat kepentingan memiliki nilai rata-rata (Y) sebesar 4,53. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Pasar Bangil masih belum sesuai dengan harapan sehingga masyarakat merasa belum puas. Sesuai dengan hasil analisis kuadran diketahui bahwa kuadran I memiliki indikator dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya rendah. Indikator tersebut meliputi ruang dagang, toilet, tempat parkir, saluran drainase, pos keamanan, alat pemadam kebakaran, tempat sampah, teknik pemilahan sampah, TPS, dan

CCTV. Oleh karena itu, diperlukan adanya arahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pasar Bangil.

3. Arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil dilakukan dengan cara menyesuaikan kondisi eksisting, teori/kebijakan/standar serta hasil pengolahan data IPA. Penentuan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil hanya mengambil kuadran I dikarenakan kuadran tersebut memiliki peran sangat penting dalam mendukung kegiatan di dalam pasar.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian. Namun dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan dan rekomendasi dalam menyusun arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil sehingga kedepannya Pasar Bangil dapat terarah dan tertata yang lebih baik lagi. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak terkait yang ingin melakukan penelitian di lokasi serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Moleong. L. J. (1989). *Metodologi Penelitian*. Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.
- Aliyah, I. (2020). *Pasar Tradisional: Kebertahanan Pasar Dalam Konstelasi Kota*. Surakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Andriani, M. N. dan Ali, M. M. (2013). Kajian Eksistensi Pasar Tradisional Kota Surakarta. *Jurnal Teknik PWK* Vol. 2 Nomor. 2.
- Angkasawati dan Milasari, D. (2021). Pengembangan Pasar Tradisional dalam Meningkatkan Minat Pengunjung di Pasar Tradisional Boyolangu Kecamatan Boyolangu Tulungagung. *Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 14 No.1.
- Bachi, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 10 No.1
- Badan Pusat Statistik. 2022. Kecamatan Bangil Dalam Angka Tahun 2022. Pasuruan
- Cahyono, D. Y., dkk (2013) Kajian Penataan Saluran Drainase Berdasarkan Rencana Tata Guna Lahan Kota Kepanjen Kabupaten Malang. *Jurnal Teknik Pengairan* Vol. 4 No. 2.
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Irwin (2014). Konsep Arah Penataan Dan Pengembangan Pasar Flamboyan Kota Pontianak. *Jurnal Teknik Sipil Untan*, Vol. 14 No.1.
- Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 61 /Kep/BSN/3/2021 Tentang Penetapan Standar Nasional Indonesia 8152:2021 Pasar Rakyat Sebagai Revisi Dari Standar Nasional Indonesia 8152:2015 Pasar Rakyat.
- Kiik, V. (2006). Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tidak Optimalnya Fungsi Pasar Tradisional Lolowa dan Pasar Tradisional Fatubeno Kecamatan Kota Atambua Kabupaten Belu. Semarang: Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Linda, E. Y. (2008). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Fasilitas Pasar Kota Batu. Malang: Program Sarjana, Universitas Brawijaya.
- Malano, H. (2011). *Selamatkan Pasar Tradisional*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umana
- Mangeswuri, D. R. dan Purwanto, N. P. (2010). Revitalisasi Pasar Tradisional Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, Vol. 2 No. 1.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Pasar Sehat
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang

- Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pemberdayaan Pasar Tradisional dan Penataan Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Di Kabupaten Pasuruan
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Rencana Detail Tata Ruang Dan Peraturan Zonasi Bagian Wilayah Perkotaan Bangil Kabupaten Pasuruan Tahun 2018 – 2038
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Pasar
- Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Pasuruan Tahun 2009-2029
- Radarbromo.com. (2022, 31 Januari). Pasar Bangil Becek-Licin, Perlu Dibenahi. Diakses pada 8 April 2023, dari <https://radarbromo.jawapos.com/daerah/bangil/31/01/2022/pasar-bangil-becek-licin-perlu-dibenahi/>
- Radarbromo.com. (2020, 31 Desember). Pasar Induk di Kab Pasuruan Dianggap Mendesak. Diakses pada 8 April 2023, dari <https://radarbromo.jawapos.com/bangil/1001630324/pasar-induk-di-kab-pasuruan-dianggap-mendesak->
- Riyanto, S. dan Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Sleman: CV Budi Utama.
- Safiera, F. dan Setyawan, Y. (2017). Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan Regresi Logistik Ordinal untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama RBG RZ Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, Vol. 2 No. 2
- Sawitri, L. D. (2017). Kepuasan Pelanggan Terhadap Administrasi Lingkungan Ditinjau dari Kebersihan Pasar Tradisional di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, Vol. 1 No.2.
- Seru.co.id. (2020, 15 November). Pasar Tradisional di Pandaan dan Bangil Kumuh dan Berbau. Diakses pada 8 April 2023, dari <https://seru.co.id/25400-pasar-tradisional-di-pandaan-dan-bangil-kumuh-dan-berbau>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, H. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tristyanthi, A. C. 2015. Arahkan Perbaikan Fisik Pasar Tradisional Di Kota Bandung. Tugas Akhir. SAPPK, Program Studi Perencanaan Wilayah Kota, Institut Teknologi Bandung, Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Wartabromo.com. (2022, 18 Desember). Peninggian Jalan Dinilai Perparah Banjir di Pasar Bangil. Diakses pada 8 April 2023, dari <https://www.wartabromo.com/2022/12/18/peninggian-jalan-dinilai-perparah-banjir-di-pasar-bangil/>
- Wijayanto, E. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Pasar Pemalang Kabupaten Pemalang. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, Vol. 13 No.1.
- Wartabromo.com. (2023, 5 Juli 2023). Dianggap Bandel, PKL dan Parkir Pasar Bangil Ditertibkan Petugas Gabungan. Diakses pada 8 September 2023, dari [https://www.wartabromo.com/2023/07/05/dianggap-bandel-pkl-dan-parkir-pasar-bangil-ditertibkan-petugas-gabungan/#google\\_vignette](https://www.wartabromo.com/2023/07/05/dianggap-bandel-pkl-dan-parkir-pasar-bangil-ditertibkan-petugas-gabungan/#google_vignette)

## LAMPIRAN 1. KUESIONER LIKET (IPA)

Kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Tujuan dari kuesioner ini yakni untuk mengetahui indikator yang menjadi prioritas utama sehingga dapat merumuskan arahan peningkatan kualitas pelayanan Pasar Bangil Kabupaten Pasuruan. Semua informasi hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan kerahasiaannya akan terjaga dengan baik. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i menjadi responden dalam penelitian, saya ucapkan terima kasih.

### Identitas Responden

Nama Responden :  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki/Perempuan  
 Usia :  
 Pekerjaan :  
 Alamat : Kecamatan Bangil/Luar Kecamatan Bangil

### Petunjuk pengisian kuesioner:

Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama. Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan pendapat Anda. Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.

### Keterangan

Nilai	Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kinerja (Performance)
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
4	Penting	Baik
5	Sangat Penting	Sangat Baik

### 1. Lokasi

Pernyataan	Tingkat Kinerja					Tingkat Kepentingan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Pasar Bangil ditempuh menggunakan transportasi umum dari semua arah pusat pelayanan										
Pasar Bangil tidak terletak di daerah rawan bencana alam										
Pasar Bangil memiliki lokasi dengan kondisi lalu lintas yang lancar										







**LAMPIRAN 2. HASIL KUESIONER TINGKAT KINERJA**

Nama	X1				X2									X3						X4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Maria Ulfa	4	2	1	4	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2
Bella	4	3	3	5	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Ridho	4	2	3	4	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
Aminah	4	2	3	4	2	1	2	3	1	1	1	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
Moh Muhyidin Zakiyatulloh	5	3	3	4	2	3	2	4	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Nailatul Mukarromah	5	3	1	5	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1
Lutfi Wicaksono	4	3	2	5	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1
Asrori	4	3	1	5	2	3	1	3	1	1	2	1	1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1
Gusti Sarifudin Mi'roj	4	3	2	5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Nurfadillah	4	3	3	5	1	3	2	4	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	2
Sholeh Chuddin	4	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
Moh Nashih	4	3	3	5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Muchammad Rochim	4	2	3	5	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Sujarwanto	4	3	1	4	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
Lailatul Ilviyah	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Adi Candra W	4	3	2	4	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Habib	5	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	1	3	2
M Suudi	4	3	1	5	3	3	3	4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Budi Rahayu	5	3	3	5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2
Sufa'at	4	3	3	4	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
Nur Cholis	4	3	3	5	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
Ainul Hidayat	5	3	3	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
Ny. Zena	4	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2
Alfan Firdaus	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Wiwik Winarningsih	5	3	3	5	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2

Nama	X1				X2								X3						X4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Sofiyah	4	3	2	4	2	2	1	4	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1
Fatimah Zuyyina	4	3	2	4	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1
Sulastri	5	3	2	4	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	1
Sarofah	4	3	3	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
Mochtar	4	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1
Supianah	5	3	3	4	2	3	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1
Suratmi	4	3	3	4	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	3	1
Tatik Widiyanti	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Shella Fitriyah	5	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Nur Aini	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Lailatul Fitriani	4	3	3	4	1	2	1	4	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	1	3	1
M Lutfillah Farid	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Syamsudin	4	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Shumairah	4	3	3	4	1	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2
Mutiyah	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1
Abdul Wahib	5	4	3	4	1	2	1	4	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2
Sumarlik	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Sunarsih	4	3	3	4	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Faridah	5	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
Siti Maryam	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
Mulyatiningsih	4	2	2	4	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1
Soidah Chusni	4	3	2	4	3	2	2	3	1	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Kasiani	5	2	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Nuryati	4	3	3	4	1	2	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1
Andika Sutrisno	4	2	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1
Damiati	5	3	3	4	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1
Sri Rahayu	4	3	2	5	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1
Tohari	4	3	2	5	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1
Maskuri	5	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2

Nama	X1				X2								X3						X4								
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Dewi Romlah	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
Sholicha	4	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Khumaiyah	5	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	
Juwariyah	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
Ali Afandi	4	3	2	4	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1
Khoiriyah	5	3	3	5	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1
Sugianto	4	3	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1
Sholima	4	3	3	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1
Asniati	5	3	2	4	2	2	2	4	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	3	1
Ismayanto	4	3	3	5	3	3	2	4	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1
Lilik Nurlailah	4	3	3	5	3	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Uyun Nur Rohmah	5	3	3	5	3	2	2	4	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1
Kartimin	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2
Nurul Faidah	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Yulianti	5	3	3	5	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Mufidah	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Fatimah	4	3	3	4	3	3	3	4	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1
Siti Komariyah	5	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
Nurul Afifah	4	3	2	5	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Wiwit	4	3	3	4	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Dewi Fatonah	5	3	3	5	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1
Lutfiyati	4	3	2	5	1	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1
Nur Chasanah	4	3	2	5	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1
Tiasah	5	3	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Sri Yani	4	3	3	5	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	1
Aisyah	5	3	2	5	1	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	3	1
Nurul Astutik	5	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Resti	4	4	2	4	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1
Mohammad Kevien Ennaz Mabarti	4	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2

Nama	X1				X2									X3							X4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Abdul Hamid	5	3	3	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
Irwan	4	3	3	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
Siti Nur Sampe	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
Nur Amidah	5	3	2	5	1	2	1	4	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1
Sofiyah	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Fatkhan	4	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1
Musyafaáh	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
Rusminasih	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Aan Widiastuti	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
Ifa Maulidiyah	4	3	2	4	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
Saiful	4	3	2	4	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1
M. Iqbal Hamdani	5	3	2	4	2	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	2	1
Elina Septiani R.	5	3	2	5	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2

### LAMPIRAN 3. HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN

Nama	Y1				Y2									Y3							Y4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Maria Ulfa	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Bella	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Ridho	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Aminah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Moh Muhyidin Zakiyatulloh	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nailatul Mukarromah	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Lutfi Wicaksono	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Asrori	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Gusti Sarifudin Mi'roj	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nurfadillah	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Sholeh Chuddin	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Moh Nashih	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Muchammad Rochim	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sujarwanto	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3
Lailatul Ilviyah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Adi Candra W	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Habib	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3
M Suudi	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
Budi Rahayu	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3
Sufa'at	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5
Nur Cholis	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Ainul Hidayat	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Ny. Zena	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
Alfan Firdaus	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3
Wiwik Winarningsih	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Nama	Y1				Y2									Y3							Y4							
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	
Sofiyah	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	
Fatimah Zuyyina	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Sulastri	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sarofah	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Mochtar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Supianah	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suratmi	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Tatik Widiyanti	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Shella Fitriyah	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nur Aini	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Lailatul Fitriani	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
M Lutfillah Farid	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Syamsudin	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Shumairah	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Mutiyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Abdul Wahib	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
Sumarlik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sunarsih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Faridah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Siti Maryam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Mulyatiningsih	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Soidah Chusni	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Kasiani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nuryati	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Andika Sutrisno	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Damiati	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sri Rahayu	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Tohari	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Maskuri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nama	Y1				Y2									Y3							Y4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Dewi Romlah	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Sholicha	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Khumaiyah	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Juwariyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ali Afandi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Khoiriyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Sugianto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Sholima	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Asniati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Ismayanto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Lilik Nurlailah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Uyun Nur Rohmah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Kartimin	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
Nurul Faidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Yulianti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Mufidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Fatimah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Siti Komariyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nurul Afifah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Wiwit	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Dewi Fatonah	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Lutfiyati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Nur Chasanah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Tiasah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sri Yani	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Aisyah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
Nurul Astutik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resti	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
Mohammad Kevien Ennaz Mabarti	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Nama	Y1				Y2									Y3							Y4						
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
Abdul Hamid	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Irwan	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	
Siti Nur Sampe	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nur Amidah	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
Sofiyah	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	
Fatkhan	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
Musyafaáh	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
Rusminasih	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
Aan Widiastuti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
Ifa Maulidiyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	
Saiful	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
M. Iqbal Hamdani	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4
Elina Septiani R.	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	

## LAMPIRAN 4. PENGOLAHAN DATA MENGGUNAKAN SPSS

### 1. Pengolahan Uji Validitas

The screenshot displays the Pearson Correlation matrix in SPSS. The variables included are X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, TOTAL\_X1, X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, X2.6, X2.7, and X2.8. The matrix shows the correlation coefficients and significance levels (Sig. (2-tailed)) for each pair of variables. For example, the correlation between X1.1 and X1.2 is 0.070 with a significance of .497.

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
X1.1	Pearson Correlation	1	.070	.061	.076	.536 <sup>**</sup>	.020	.066	-.030	.038	-.054	-.134	-.074	-.103
	Sig. (2-tailed)		.497	.556	.460	.000	.849	.522	.770	.711	.599	.192	.473	.320
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.070	1	.084	.153	.499 <sup>**</sup>	-.135	.104	.021	.279 <sup>**</sup>	.082	.063	.176	.048
	Sig. (2-tailed)	.497		.418	.138	.000	.191	.315	.841	.006	.425	.539	.087	.643
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.061	.084	1	-.093	.578 <sup>**</sup>	.166	-.056	.254	.192	.141	.258	.134	.159
	Sig. (2-tailed)	.556	.418		.369	.000	.107	.586	.013	.060	.170	.011	.193	.121
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.4	Pearson Correlation	.076	.153	-.093	1	.531 <sup>**</sup>	-.009	.388 <sup>**</sup>	.181	-.093	-.270 <sup>**</sup>	-.122	-.233	.064
	Sig. (2-tailed)	.460	.138	.369	.000	.000	.932	.000	.078	.370	.008	.237	.023	.535
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.536 <sup>**</sup>	.499 <sup>**</sup>	.578 <sup>**</sup>	.531 <sup>**</sup>	1	.052	.226	.220	.176	-.050	.049	-.012	.094
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.616	.027	.026	.086	.631	.637	.911	.362
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.1	Pearson Correlation	.020	-.135	.166	-.009	.052	1	.162	.293 <sup>**</sup>	-.111	-.090	.152	.005	.127
	Sig. (2-tailed)	.849	.191	.107	.932	.616		.116	.004	.283	.382	.138	.961	.216
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.066	.104	-.056	-.388 <sup>**</sup>	.226 <sup>**</sup>	.162	1	.353 <sup>**</sup>	-.108	-.078	.079	-.019	.186
	Sig. (2-tailed)	.522	.315	.586	.000	.027	.116	.000	.294	.450	.442	.857	.070	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
X2.3	Pearson Correlation	-.030	.021	.254	.181	.228 <sup>**</sup>	.293 <sup>**</sup>	.353 <sup>**</sup>	1	-.046	.036	.295 <sup>**</sup>	-.015	.186
	Sig. (2-tailed)	.770	.841	.013	.078	.026	.004	.000		.655	.725	.004	.884	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
X2.4	Pearson Correlation	.038	.279 <sup>**</sup>	.192	-.093	.176	-.111	-.108	-.046	1	.338 <sup>**</sup>	.105	.294 <sup>**</sup>	.148
	Sig. (2-tailed)	.711	.006	.060	.370	.086	.283	.294	.655		.001	.309	.004	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	

### 2. Pengolahan Uji Reliabilitas

The screenshot displays the Reliability Statistics output in SPSS. It includes a Case Processing Summary, Reliability Statistics (Cronbach's Alpha), and Item-Total Statistics.

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	96	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

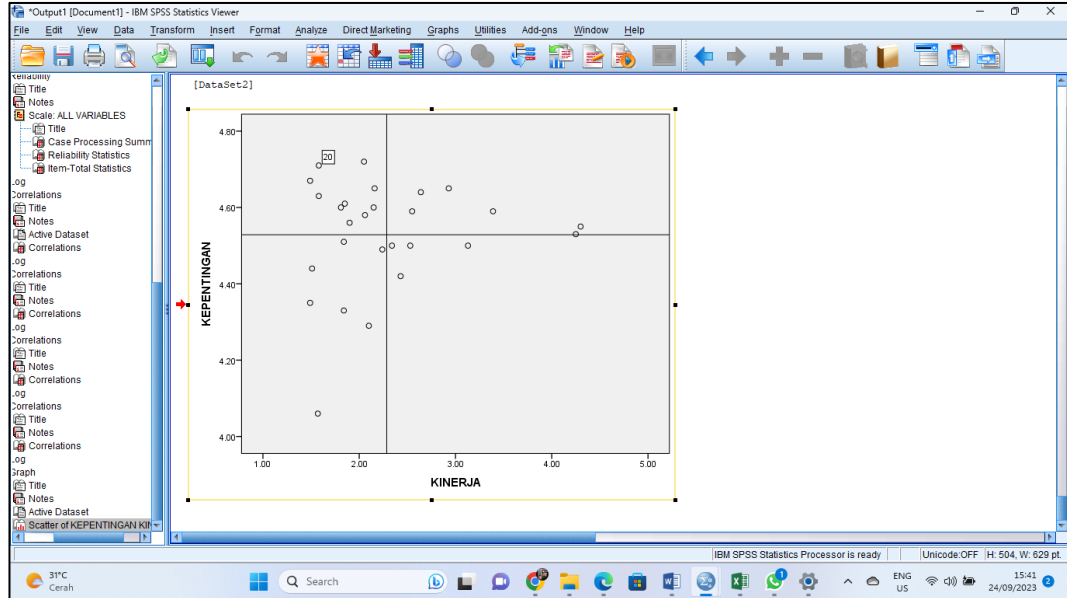
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	27

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	57.44	19.533	-.091	.696
X1.2	58.81	18.722	.166	.677
X1.3	59.21	17.451	.314	.664
X1.4	57.49	18.568	.118	.682
X2.1	59.69	18.322	.149	.680
X2.2	59.31	18.007	.223	.673

### 3. Pengolahan Diagram Kartesius metode *Importance Performance Analysis* (IPA)



**LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER**



