



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 7706-7721

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Infrastruktur Kota Lama Semarang Pasca Revitalisasi

Sihtasari Devi

Program Studi Manajemen Konstruksi, Politeknik Madyathika, Jawa Tengah

sihtasaridevi@gmail.com

Abstrak

Penataan Kawasan Kota Lama Semarang merupakan suatu kegiatan pemeliharaan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Semarang yang telah terlaksana selesai hingga tahap ke 2. Pembinaan perbaikan serta pemeliharaan sarana dan prasarana infrastruktur jalan secara berkala perlu dilaksanakan untuk kedepannya dalam upaya pelestarian Kawasan cagar budaya. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas perubahan sarana dan prasarana infrastruktur jalan Kawasan Kota Lama pasca revitalisasi serta menganalisis hal-hal yang perlu mendapat perhatian penting dan perlu ditingkatkan terhadap sarana dan prasarana infrastruktur jalan terkini Kawasan Kota Lama dengan menggunakan metode kuantitatif survey. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner terhadap pengunjung Kawasan Kota Lama Semarang dan data responden adalah nama, jenis kelamin dan pekerjaan. Responden tambahan dari ahli yang berkompetensi dan berpengalaman dengan kriteria responden diharapkan merupakan pelaku yang terlibat langsung mengenai penataan kawasan kota lama semarang ataupun dari instansi pemerintahan yang terkait. Hasilnya berupa kepuasan masyarakat yang kemudian dianalisis menjadi pemetaan mengenai atribut sarana dan prasarana infrastruktur jalan KKLS pasca revitalisasi yang menjadi bagian atribut prioritas-prioritas mana saja untuk selanjutnya diperoleh pendapat ahli dari pihak yang terkait. Diperoleh hasil perhitungan Customer Satisfaction Indeks dengan menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) sebesar 72,07 % dari nilai CSI tersebut masuk dalam kategori Puas, terletak di range kriteria antara 66% - 88%. Sedangkan untuk hasil perhitungan IPA (Important Performance Analysis) didapatkan kepuasan masyarakat pengunjung terhadap sarana dan prasarana infrastruktur jalan Kawasan Kota Lama pasca revitalisasi masuk dalam 4 kuadran, yang kemudian dianalisis sehingga diperlukan perawatan perbaikan berkelanjutan kedepan.

Kata kunci: Revitalization, Heritagae, CSI, IPA

1. Latar Belakang

Kawasan Heritage Kota Lama Semarang merupakan kawasan bersejarah peninggalan benteng pertahanan pada abad ke 19 ke abad 20 yang menjadi pusat perdagangan bagi belanda. Kawasan kota lama semarang atau “*De Oude Stad*” memiliki luas ± 31 hektar dengan kurang lebih terdapat 116 bangunan vintage bernuansa eropa. Peninggalan sejarah kawasan kota lama dengan aset warisan kota, artefak, dan infrastruktur yang memiliki keunikan, kekayaan sejarah dan budaya dimasa kolonial belanda menjadi peran besar dalam pembangunan ekonomi, sosial, dan politik. Ditahun 2015 Kawasan Kota Lama Semarang mendapatkan penobatan sebagai tentative list untuk menuju status *World Heritage* dari UNESCO. Bangunan dikawasan kota lama didominasi oleh Gedung perkantoran, toko, bank dsb. Sebagian bangunan didalam kawasan tidak terawat dan tidak berpenghuni, oleh karena itu pelestarian kawasan sudah mulai dicanangkan oleh pemerintah kota, pemilik bangunan, dan pihak swasta. Melalui (Keputusan Walikota Semarang, 2018) tentang Penetapan Status Cagar Budaya Kawasan Kota Lama Semarang, Pemerintah Kota mengusahakan perlindungan dan pengembangan kawasan sebagai aset suatu warisan cagar budaya. Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Semarang telah membentuk Keanggotaan Badan Pengelola Kawasan Kota Lama (BPK2L) pada tahun 2011 yang beranggotakan pakar-pakar cagar budaya Kota Lama Semarang. BPK2L bertanggung jawab dalam pengelolaan, pengembangan, dan mengoptimalkan potensi kawasan kota melalui pelaksanaan konservasi, revitalisasi, pengawasan dan pengendalian yang dimiliki Pemerintah Kota Semarang diantaranya berupa aset bangunan dan infrastruktur seperti jalan dan taman. Pemerintah kota dalam hal ini hanya berpengaruh disebagian konservasi dan revitalisasi terhadap Kawasan kota lama dikarenakan sebagian besar kawasan dimiliki oleh swasta. Rencana pembangunan

Jangka Menengah Daerah (RPJMD) pada tahun 2016-2021 dilaksanakan secara bertahap. Tata ruang Kota Lama yang sangat unik, ada ruang pusat pemerintahan, ruang perdagangan dan bisnis (perbankan, kantor-kantor makelar, kantor-kantor konsulates dari berbagai negara, pertokoan), ruang peribadatan, ruang pertahanan dan keamanan, ruang publik, ruang entertainment, dan Kali Semarang yang menjadi jalur transportasi antara Laut Jawa dan Kota Semarang serta wilayah-wilayah di sekitarnya (Yulianti et al., 2019). Peraturan Daerah Kota Semarang No. 2 Tahun 2020 (Perda No. 2 Tahun 2020) Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Situs Kota Lama. Pada tahun 2020 lalu baru 2 tahap yang diketahui yaitu tahap pertama berfokus pada infrastruktur (2017-2020) dan tahap kedua berfokus pada pembangunan landmark baru berupa museum (Pratama & Purwanto, 2021).

Penataan dan pengembangan kawasan kota lama semarang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya dibiayai oleh APBN 2017-2018. Ruang lingkup pekerjaan utama adalah peningkatan jalan, peningkatan pedestrian, peningkatan drainase, pekerjaan box utility, pekerjaan kolam retensi dan rumah pompa. Pelaksanaan pekerjaan dimulai pada tahun 2017 dengan menggandeng PT. Brantas Abipraya sebagai kontraktor. Prioritas pekerjaan berada dilokasi yang didominasi bangunan niaga dan perkantoran dengan aktifitas perekonomian dan kepadatan lalu lintas harian cukup tinggi sehingga diperlukan rencana waktu pelaksanaan yang efektif pada pelaksanaan konstruksinya. Terdapat 11 lokasi jalan yang dikerjakan diantaranya Jl. Suprpto, Jl. Merak-Jl. Tawang, Jl. Empu Tantular, Jl. KH. Agus Salim, Jl. Sayangan, Jl. Cendrawasih, Jl. Non-Utama (Jl. Penghubung), Bunderan Bubakan, Jembatan Berok, Jl. Tiang Bendera, dan Jl. Tepi Kali Semarang.

Kota Lama Semarang merupakan peninggalan bangsa Kolonial. Pada masa itu Kota Lama juga dikenal dengan nama *de Europeeshe Buurt*. Banyak terdiri bangunan kuno di Kawasan tersebut. Dari tiap ruas – ruas jalan terdapat riwayat bangunan kuno di kota lama. Seperti halnya pada beberapa jalan di KKLS, diantaranya : Pada Jln. Letnan Jenderal Suprpto di masanya berdiri 29 gedung sepanjang ruas jalan , Jalan Merak terdiri dari 11 gedung, Jalan Empu Tantular terdiri dari 10 gedung, Jalan Cendrawasih terdiri dari 11 gedung, dan Jalan Sleko terdiri dari 2 gedung (Endang, 2020:167). Keberadaan bangunan cagar budaya di Kota Lama Semarang selama beberapa dekade memungkinkan ditemukan adanya kerusakan pada bangunan tersebut. Selain faktor usia bangunan, faktor alam seperti banjir, rob, cuaca ekstrim serta material yang digunakan pada bangunan dapat menjadikan terbentuknya kerusakan. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah konservasi dan revitalisasi. Adapun jenis konservasi yang dilakukan melalui restorasi/rehabilitasi. Pelestarian cagar budaya dalam konteks konservasi secara teknis pada dasarnya adalah upaya untuk memperpanjang eksistensi dari cagar budaya itu sendiri (Yadi Mulyadi; Iswadi A. Makkarakka, 2015). Pada infrastruktur kawasan kota lama semarang perlu adanya pemugaran dikarenakan memiliki peran penting salah satunya sebagai sarana mobilisasi di sebuah kawasan. Pemugaran adalah upaya pengembalian kondisi fisik Benda Cagar Budaya, Bangunan Cagar Budaya, dan Struktur Cagar Budaya yang rusak sesuai dengan keaslian bahan, bentuk, tata letak, dan/atau teknik pengerjaan untuk memperpanjang usianya (Wahyu Prabowo; Abito Bamban Yuuwono, 2021).

Pemeliharaan merupakan upaya merawat dan menjaga bangunan cagar budaya. Kondisi cagar budaya seringkali tidak dalam kondisi baik. Dibutuhkan biaya perbaikan yang lebih tinggi dari pada bangunan biasa (Macek et al., 2019). Kegiatan masa pemeliharaan terdapat di beberapa kawasan kota lama ditahun 2020-2021 diantaranya pembuatan tutup mainhole Telkom di Jln. Empu Tantular cafe sempur, Perapian dan penataan batu andesit kemudian penggantian tutup frame yang rusak, pembersihan handhole yang rusak serta perbaikan jalan dan paving yang ambles di Jln. Cendrawasih Raya (Kartikasari, 2019). Dari beberapa lokasi pemeliharaan tersebut masih terdapat juga beberapa jalan dilaksanakan masa pemeliharaan. Pada penataan revitalisasi/pemeliharaan dikawasan kota lama dilaksanakan perbaikan dibulan September 2021, ditemukan kerusakan paving dan tutup mainhole pada Jln. Letjen Suprpto, Jln. Mpu Tantular, Jln. Cendrawasih Raya, Jln. Merak, Jln. Meliwis, Jln. Sendowo, dan Jln. Merpati. Perbaikan Grill Inlet di Jln. Merpati. Selanjutnya perbaikan Batu Andesit dilaksanakan diJln. Kutilang gereja serta perbaikan Instalasi Lampu pohon di Jln. Letjen Soeprato. Progres pekerjaan sebelum final handover pada proyek penataan kawasan kota lama semarang adalah perbaikan paving di Jl. Suprpto, Jl. Empu Tantular, dan Jl. Merak.

Isu-isu Kawasan Kota Lama terhadap infrastruktur yang tinggi menuntut untuk adanya pemeliharaan berjangka panjang yang diharapkan dapat diorganisir oleh BPK2L sebagai perantara untuk pengecekan berkala kondisi infrastruktur jalan yang ada dikawasan kota lama semarang agar kondisi terkini terkontrol, namun demikian kondisi tersebut belum terjadi di masa sekarang karena diperlukannya kerjasama antar pemilik bangunan dengan pemerintah yang diwakili oleh BPK2L agar dapat direalisasikan. Dalam hal pendanaan kepada Direktorat Jenderal Cipta Karya dan PT. Brantas Abipraya yang digunakan dalam pengelolaan kawasan kota lama diperoleh dana dari APBN untuk diterapakan dan jika terdapat penambahan pekerjaan namun tidak tertera didalam

anggaran, prosesnya terbilang sukar. Terkait keamanan dan kebersihan dikawasan kota lama semarang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Diharapkan lebih banyak memahami dan mengetahui isu isu kawasan yang ada untuk dapat dipecahkan dan diberikan solusi.

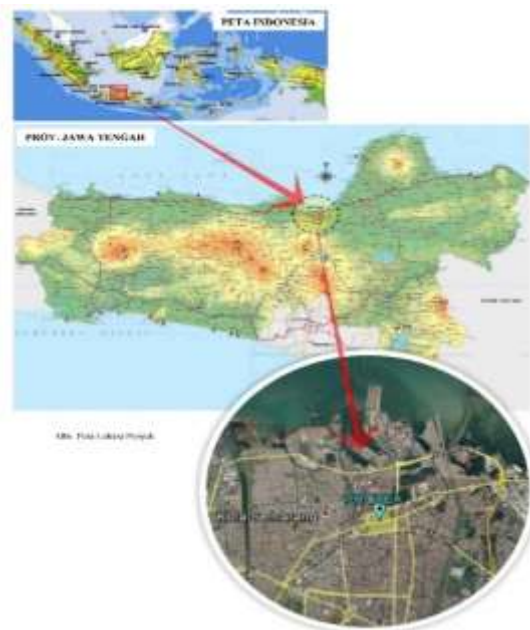
Kota Lama Semarang kini telah disulap oleh adanya revitalisasi menjadi sebuah kota yang menarik. Kalangan masyarakat sekitar dapat melihat perbedaan secara fisik kondisi Kota Lama terkini. Dari perubahan kondisi penambahan sarana dan prasarana infrastruktur jalan tersebut dapat memberikan banyak kelebihan serta kekurangan baik secara ekonomi, sosial, maupun budaya di Kota Lama setelah revitalisasi. Perubahan signifikan terlihat pada ruang publik berupa jalan pejalan kaki dan trotoar dengan beberapa street furniture untuk mendukung kegiatan pariwisata (Handaruni et al., 2021a). Dengan demikian masyarakat pengguna dapat menikmati fasilitas terkini di kota lama serta memberikan pandangan atas puas ataupun tidak puas yang kemudian dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui atribut prasarana infrastruktur mana yang perlu mendapat perhatian lebih sesuai opini masyarakat.

2. Metode Penelitian

Menurut UU No. 2 tahun 2022 (Pemerintah Republik Indonesia, 2022), pengertian Infrastruktur jalan adalah sebagai salah satu pilar utama untuk kesejahteraan umum dan sebagai prasarana dasar dalam pelayanan umum dan pemanfaatan sumber daya ekonomi sebagai bagian dari sistem transportasi nasional. Adanya infrastruktur yang baik dapat menjadi syarat pertumbuhan suatu kawasan. Salah satu upaya pada kawasan cagar budaya adalah dengan revitalisasi. Perbaikan dan penataan jalan memberikan suasana yang baru bagi kawasan cagar budaya. Kembalinya kehidupan suatu kawasan terlihat dari peningkatan vitalitas dari yang sebelumnya terdegradasi menjadi kawasan yang ramai pengunjung (Handaruni et al., 2021b). Kawasan Kota Lama sebagai kawasan konservasi dengan langkah revitalisasi kawasan kota. Tahap 1 dan tahap 2 yang telah terlaksana di beberapa tempat, dari situ masyarakat dapat memberikan penilaian tersendiri dalam berpartisipasi melalui pendapatnya dengan hasil seberapa tingkat kepuasan ketika melihat perubahan dari penambahan sarana dan prasarana infrastruktur jalan. Dengan begitu akan diketahui tingkat kepuasan terhadap kualitas perubahan infrastruktur jalan KKLS serta mengetahui bagaimana perubahan infrastruktur jalan berdampak pada masyarakat dan menganalisis tingkat kepentingan dari atribut – atribut sarana dan prasarana jalan untuk dapat ditingkatkan.

2.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi sebagai objek penelitian berada di Kawasan Kota Lama Semarang. Terdiri dari 23 jalan didalam kawasan kota.



Gambar 2.1. Lokasi Proyek Penataan Kawasan Kota Lama Semarang



Gambar 2.2. Lokasi Objek Penelitian KKLS

2.2. Metode Pengumpulan Data

Banyak Metode dan indikator yang berbeda untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang paling sering digunakan adalah *Servqual*, *Servperf*, *Martil and James's importace performance technique*, *penalty-reward factors*, *customer satisfaction index (CSI)*, *critical incidents technique (CIT)*, *Analysis of complaints and grievances*, *mystery shopping*, metode survei dan metode kuantitatif statistic (Dudziak et al., 2022). Pengambilan metode yang dipilih yaitu metode Kuantitatif Survei. Metode penelitian survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini dan untuk menguji beberapa hipotesis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Singarimbun, 1989). Sedangkan alat ukur untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) telah menjadi indikator keseluruhan pelanggan terhadap kualitas barang dan jasa yang tersedia bagi konsumen. Analisis IPA (*Important Performance Analysis*) memungkinkan peneliti untuk secara visual mengidentifikasi tentang pentingnya atribut tertentu dan kinerja aktual dalam mengelola atribut tersebut.

Teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) (Sugiono, 2019:57). Teknik Sampling yang digunakan adalah *Non-proppability sampling (random sampling)* karena masyarakat pengunjung Kawasan Kota Lama yang berganti-ganti tiap hari.

Tabel 2.3. Data wisatawan kota lama tahun 2022 sebanyak 1.823.973

DATA WISATAWAN KOTA LAMA			
TAHUN	WISMAN	WISNUS	TOTAL
2019	80.248	3.024.536	3.104.784
2020	5.010	1.186.672	1.191.682
2021	0	615.768	615.768
2022	3.021	1.820.952	1.823.973

Berdasarkan rumus (Tabachnick, B. G and Fidel, 2013) (Hays, 1983), Maka ukuran penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$N \geq 50 + 8m,$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

m = Jumlah variabel independen.

N = Jumlah sampel.

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + (1)$$

$$N \geq 104 + 1$$

$$N \geq 105$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka banyaknya pengunjung Kawasan Kota Lama yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 105 orang. Responden tambahan dari ahli sebanyak 2 orang. Terdiri dari Dinas BPK2L (Badan Pengelola Kawasan Kota Lama) dan Disbudpar (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang).

Data primer yang didapat pada penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan serta pencatatan yang tampak dalam objek penelitan. Observasi tak berstruktur secara langsung pada lokasi jalan proyek revitalisasi kota lama untuk melihat perubahan pada infrastruktur jalan yang ada dari sebelumnya dengan mengamati langsung dan dokumentasi yang mengacu pada instrumen pegamatan, diperoleh sebagai bahan data pertanyaan dengan kombinasi kuesioner tertutup, sedangkan data sekunder didapatkan dari berbagai jurnal dan buku sesuai dengan tema penelitian. Dokumen-dokumen pendukung didapatkan dari instansi resmi.

2.3. Variabel Operasional

Aspek-aspek yang berkaitan dengan sub-variabel dari sub-variabel Kepuasan Masyarakat serta Prasarana pendukung Infrastruktur Jalan tergambarkan pada tabel 2.1. Serta untuk keperluan pengujian, maka indikator dari tingkat kepuasan masyarakat dalam menilai menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiono, 2019:146). Skor dari setiap pertanyaan diberi nilai 5, 4, 3, 2, dan 1. Definisi kepuasan yang diterima secara luas adalah respon pemenuhan konsumen dalam penilaian bahwa fitur produk atau layanan, atau produk layanan itu sendiri menyediakan tingkat pemenuhan terkait pemenuhan kebutuhan dan harapan yang diterima kurang atau lebihnya (Ilieska, 2013).

Tabel 2.1. Indikator Penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap perubahan Sarana dan Prasarana pendukung Infrastruktur Jalan

No.	Variabel Kinerja	Indikator	Skor
1.	Fasilitas	1. Lampu Penerangan 2. Fasilitas Pejalan Kaki (Pedestrian) 3. Tersedianya pemberhentian halte gojek di area pedestrian 4. Terdapat pembatas pedestrian dan jalan 5. Terdapat plang penunjuk jalan	Skala Likert (5, 4, 3, 2 dan 1)
		6. Tersediannya tempat duduk 7. Fasilitas Lahan Parkir 8. Kotak box telephone sebagai charger box 9. Terpasangnya hidran	
2	Kebersihan	1. Disediakan tempat untuk cuci tangan 2. Adanya tempat sampah B3	Skala Likert (5, 4, 3, 2 dan 1)
3	Kualitas Lingkungan	1. Penambahan Drainase	Skala Likert (5, 4, 3, 2 dan 1)
4	Wujud Konstruksi	1. Pergantian paving block baru 2. Dibangunnya rumah pompa baru	Skala Likert (5, 4, 3, 2 dan 1)

Kepuasan Masyarakat Pengunjung Pasca Revitalisasi	H1	Fasilitas
	H2	Kebersihan
	H3	Kualitas Lingkungan
	H4	Wujud Konstruksi

Gambar 2.4. Kerangka Konseptual

2.4. Analisa Data

Untuk mendapat tingkat penelitian yang valid dan reliabel diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam melakukan analisis data ini akan dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS. Kemudian dilakukan pengukuran dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengukur kepuasan masyarakat melalui 2 aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Sebagai analisis berikutnya menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk mengukur hubungan persepsi masyarakat dan prioritas peningkatan kualitas produk.

1. Uji Validitas.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, 2013:211).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan :

Rxy = Koefisien Korelasi Product.

Xi = Jumlah skor dari masing – masing variabel yaitu fasilitas, kebersihan, kualitas lingkungan, dan wujud konstruksi.

Yi = Jumlah skor dari total variabel (item).

N = Jumlah responden.

Pengujian dengan bantuan dari program SPSS menggunakan korelasi *pearson product moment* dengan ketentuan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas.

Uji Reliabilitas untuk mendapatkan instrumen penelitian yang reliabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan konsistensi dalam waktu yang berbeda. Dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (Amirrudin et al., 2020), yaitu sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas Instrumen.

k = Varian dari masing – masing item.

s_i^2 = Varian dari masing-masing item.

s_x^2 = Varian untuk semua item pada skala.

Uji Reabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS, Nomor item atau pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak realibel apabila nilai *cronbach Alpha* $< 0,6$ jika lebih dinyatakan realibel.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang akan diukur.

Metode CSI mengukur kepuasan masyarakat melalui 2 aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Tahapan analisis CSI sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), merupakan nilai yang berasal dari rata-rata skor kepentingan tiap atribut dan tingkat kepuasan yang berasal dari pelanggan.

$$\text{Rumus: } \begin{aligned} \text{MSS} &= \frac{\sum X}{n} \\ \text{MIS} &= \frac{\sum Y}{n} \end{aligned} \quad (3)$$

Keterangan:

X = Atribut Nilai Kepuasan / Kinerja.
 Y = Atribut Nilai Kepentingan / Harapan.
 n = Jumlah responden (105).

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau factor tertimbang. Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$\text{Rumus: } \text{WF} = \frac{\text{MIS}}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \quad (4)$$

Keterangan:

MIS = Nilai rata-rata tiap pertanyaan variabel kepentingan/Harapan

3. Menghitung *Weighted Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$\text{Rumus: } \text{WS} = \text{WF} \times \text{MSS} \quad (5)$$

Keterangan:

WF = Nilai WF.

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI).

$$\text{Rumus: } \text{CSI} = \text{WT/HS} \times 100\% \quad (6)$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Indeks*.
 WT = Nilai WS total.
 HS = Skala Maksimum yang digunakan.

Tabel 2.2. Kriteria dan Nilai CSI

Kriteria CSI	Nilai CSI
81 % – 100 %	Sangat Puas
66 % – 80 %	Puas
51 % – 65 %	Cukup Puas
35 % – 50 %	Kurang Puas
0 % – 34 %	Tidak Puas

Sebagai analisis berikutnya menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) untuk mengukur hubungan persepsi masyarakat dan prioritas peningkatan kualitas produk. Tahapan dalam metode IPA (*Important Performance Analysis*):

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kualitas kepuasan dari atribut dipelajari dengan membandingkan skor kepuasan dengan skor kepentingan, dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Tki} = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100 \% \quad (7)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.
 Xi = Skor penilaian kepuasan.
 Yi = Skor penilaian kepentingan.

2. Menghitung rata-rata semua atribut kepuasan (X) dan kepentingan (Y), dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

- X = Skor rata-rata tingkat kepuasan.
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan.
- n = Jumlah responden (105)

3. Tahap ketiga adalah menghitung rata-rata untuk masing-masing atribut yang dirasakan pengunjung, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad (9)$$

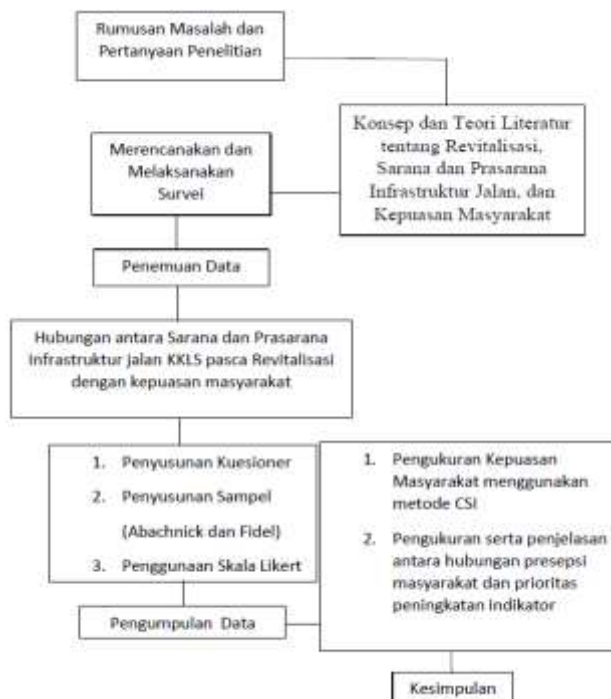
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

- X = Skor rata-rata tingkat kepuasan.
- Y = Skor rata-rata tingkat Kepentingan.
- Xi = Skor penilaian kepuasan.
- Yi = Skor penilaian kepentingan.
- k = Jumlah Atribut/pernyataan.

4. Tahap terakhir adalah elaborasi dari masing-masing atribut dalam diagram Cartesien. Analisis IPA menghasilkan pemetaan ke dalam empat kuadran untuk semua variabel yang mempengaruhi pelayanan kualitas (Wicaksono & Djakfar, 2022).

2.5. Alur Penelitian













Gambar 2.5. Tahapan Alur Penelitian

Perumusan masalah dimulai untuk awal penelitian didapat dari data observasi lapangan berupa dokumentasi foto didukung dengan data sekunder dari jurnal dan buku terkait dengan masalah yang dikaji. Untuk data primer diambil dari Kuesioner kepada masyarakat pengunjung Kawasan Kota Lama. Kemudian didapatkan data yang diolah sebagai bahan di bab pembahasan untuk memberikan kesimpulan pada akhir dari penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

Gambaran Umum Visualisasi Lapangan Penataan Kawasan Kota Lama Semarang menurut data Balai Prasarana Pemukiman Wilayah Kota Semarang dapat terlihat di beberapa lokasi jalan. Lokasi pekerjaan berada di area perkotaan yang didominasi bangunan niaga dan perkantoran dengan aktifitas perekonomian dan kepadatan lalu lintas harian yang cukup tinggi.

Tabel 3. 1. Perubahan fisik kawasan Kota Lama Semarang
 (Data BPPW dan Dokumentasi Pribadi, 2023)

No.	Jalan	Kondisi Lokasi KKLS 2015	Kondisi Lokasi KKLS 2023
1.	Jln. Letnan Jenderal Suprpto	 Sumber : Jln. Letnan Jenderal Suprpto, 2017 (Data Laporan Penataan KKLS)	 Sumber : Jln. Letjen Suprpto No.19 (Dokumen Pribadi, 2023)
2.	Jln. Merak	 Sumber : Jln. Merak, 2017 (Data Laporan Penataan KKLS)	 Sumber : Jln. Merak (Dokumen Pribadi, 2023)
3.	Jln. Empu Tantular	 Sumber : Jln. Empu Tantular, 2017. (Data Laporan Penataa KKLS)	 Sumber : Jln. Empu Tantular. (Dokumen Pribadi, 2023)
4.	Jln. Cendrawasih	 Sumber : Jln. Cendrawasih, 2017 (Data Laporan Penataan KKLS)	 Sumber : Jln. Cendrawasih (Dokumen Pribadi, 2023)
5.	Jln. Tiang Bendera /Jln. Sleko	 Sumber : Jln. Tiang Bendera / Jln. Sleko, 2017 (Data Laporan Penataan KKLS)	 Sumber : Jln. Tiang Bendera / Jln. Sleko (Dokumen Pribadi, 2023)

Perubahan secara visual Pasca Revitalisasi Kawasan Kota Lama terdapat beberapa point yang bisa dituangkan diambil dari data survei pada tahun 2023. Berikut terdapat diantaranya di Jln. Letnan Jenderal Suprpto, Jalan Merak, Jalan Empu Tantular, Jalan Cendrawasih, dan Jalan Tiang Bendera / Jalan Sleko:

- Bertambahnya lampu koridor jalan dengan type yang berbeda dari modern dan type retro
- Dibangunnya pedestrian
- Penambahan Drainase yang lebih banyak di sepanjang jalan suprapto
- Pergantian paving block lama dengan paving block bermaterial baru di jalan suprapto
- Dibuatnya pembatas antara pedestrian dan jalur kendaraan
- Disediaknya tempat cuci tangan di area pedestrian
- Tersedianya pemberhentian gojek di area pedestrian
- Kotak box telephone sebagai charger box di jalan suprapto
- Dibangun Area Parkir di jalan suprapto
- Tersediannya tempat duduk di jalan suprapto
- Terpasangnya hidran di area jalan suprapto
- Disediaknya tempat sampah khusus B3, Organik, dan Anorganik
- Ditambah adanya plang penunjuk jalan
- Dibangunnya rumah pompa

3.1. Hasil Perhitungan Analisis Data

1. Menghitung Validitas untuk Kepuasan

Perhitungan dilaksanakan menggunakan SPSS, seperti tabel dibawah ini :

Tingkat Kepuasan	Pearson Correlation	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Tingkat Kepuasan	
		.626**	.529**	.456**	.545**	.658**	.661**	.457**	.517**	.500**	.710**	.456**	.401**	.534**	.559**		1
	Sig. (2-tailed) N	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
		105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

Gambar 3.1. Hasil olah SPSS (Validitas untuk Kepuasan)

Dapat dibaca hasil pada butir – butir pertanyaan untuk kepuasan masyarakat dan pengunjung kota lama dengan bantuan dari program SPSS menggunakan korelasi *pearson product moment* didapatkan nilai sig. < 0,05 maka dinyatakan valid.

2. Menghitung Validitas untuk Kepentingan

Perhitungan dilaksanakan menggunakan SPSS, seperti tabel dibawah ini :

Tingkat Kepuasan	Pearson Correlation	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Tingkat Kepuasan	
		.692**	.490**	.441**	.644**	.670**	.692**	.504**	.551**	.549**	.677**	.769**	.610**	.588**	.701**		1
	Sig. (2-tailed) N	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
		105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

Gambar 3.2. Hasil olah SPSS (Validitas untuk Kepentingan)

Dapat dibaca hasil pada butir – butir pertanyaan untuk kepentingan masyarakat dan pengunjung kota lama dengan bantuan dari program SPSS menggunakan korelasi *pearson product moment* didapatkan nilai sig. < 0,05 maka dinyatakan valid.

3. Menghitung Reliabilitas Kepuasan

Perhitungan dilaksanakan menggunakan SPSS, seperti tabel dibawah ini :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.810	14

Gambar 3.3. Hasil SPSS Reliabilitas Kepuasan

Nomor item atau pertanyaan dalam kuesioner dari hitungan *Cronbach Alpha* didapatkan nilai > 0,6 sehingga baik dapat diterima dan dinyatakan reliabel.

4. Menghitung Reliabilitas Kepentingan

Perhitungan dilaksanakan menggunakan SPSS, seperti tabel dibawah ini :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	14

Gambar 3.4. Hasil SPSS Reliabilitas Kepentingan

5. Perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$1. \quad MSS = \frac{\sum X}{n} = \frac{5265}{105} = 50,14$$

$$2. \quad MIS = \frac{\sum Y}{n} = \frac{5741}{105} = 54,67$$

Menghitung *Weight Factor* (WF) atau factor tertimbang.

$$1. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \%$$

$$2. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \%$$

$$3. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{3,8}{54,7} \times 100 \% = 6,94 \%$$

$$4. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{3,7}{54,7} \times 100 \% = 6,76 \%$$

$$5. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \%$$

$$6. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \%$$

$$7. \quad WF = \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ = \frac{3,8}{54,7} \times 100 \% = 6,94 \%$$

$$\begin{aligned} 8. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{3,9}{54,7} \times 100 \% = 7,12 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 9. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{3,8}{54,7} \times 100 \% = 6,94 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 10. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 11. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{4,1}{54,7} \times 100 \% = 7,49 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 12. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 13. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{3,8}{54,7} \times 100 \% = 6,94 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 14. \quad WF &= \frac{MIS}{\text{Nilai Rata-Rata MIS}} \times 100 \% \\ &= \frac{4}{54,7} \times 100 \% = 7,31 \% \end{aligned}$$

Menghitung *Weighted Score* (WS) atau Skor tertimbang.

1. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,8 = 27,77$
2. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,6 = 26,31$
3. $WS = WF \times MSS = 6,94 \times 3,3 = 22,90$
4. $WS = WF \times MSS = 6,76 \times 3,7 = 25,01$
5. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,6 = 26,31$
6. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,7 = 27,04$
7. $WS = WF \times MSS = 6,94 \times 3,6 = 24,98$
8. $WS = WF \times MSS = 7,12 \times 3,5 = 24,92$
9. $WS = WF \times MSS = 6,94 \times 3,6 = 24,98$
10. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,8 = 27,77$
11. $WS = WF \times MSS = 7,49 \times 3,5 = 26,21$
12. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,4 = 24,85$
13. $WS = WF \times MSS = 6,94 \times 3,6 = 24,98$
14. $WS = WF \times MSS = 7,31 \times 3,6 = 26,31$

Menentukan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{360,34}{5} \times 100\%$$

$$= 72,07\%$$

Dilihat dari kriteria pada tabel 2.2 nilai CSI diatas masuk dalam kategori Puas, terletak di range kriteria antara 66% - 88%.

6. Perhitungan IPA (Important Performance Analysis)

Tabel 3.2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Atribut

1. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{399}{418} \times 100\%$ $= 95,45\%$	2. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{382}{416} \times 100\%$ $= 91,82\%$
3. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{342}{394} \times 100\%$ $= 86,80\%$	4. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{388}{393} \times 100\%$ $= 98,72\%$
5. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{379}{415} \times 100\%$ $= 91,32\%$	6. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{388}{417} \times 100\%$ $= 93,04\%$
7. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{373}{399} \times 100\%$ $= 93,48\%$	8. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{364}{406} \times 100\%$ $= 89,65\%$
9. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{377}{400} \times 100\%$ $= 94,25\%$	10. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{394}{421} \times 100\%$ $= 93,58\%$
11. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{368}{429} \times 100\%$ $= 85,78\%$	12. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{359}{419} \times 100\%$ $= 85,68\%$
13. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{373}{399} \times 100\%$ $= 93,48\%$	14. $Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$ $= \frac{379}{415} \times 100\%$ $= 91,32\%$

Menghitung rata-rata semua atribut kinerja (X) dan kepentingan (Y), dengan rumus :

$$\Sigma_{X_i} = 5265$$

$$\Sigma_{Y_i} = 5741$$

$$\bar{X} = \frac{\Sigma_{X_i}}{n} = \frac{5265}{105} = 50,14$$

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma_{Y_i}}{n} = \frac{5741}{105} = 54,67$$

Menghitung rata-rata untuk masing-masing atribut yang dirasakan masyarakat, dengan rumus :

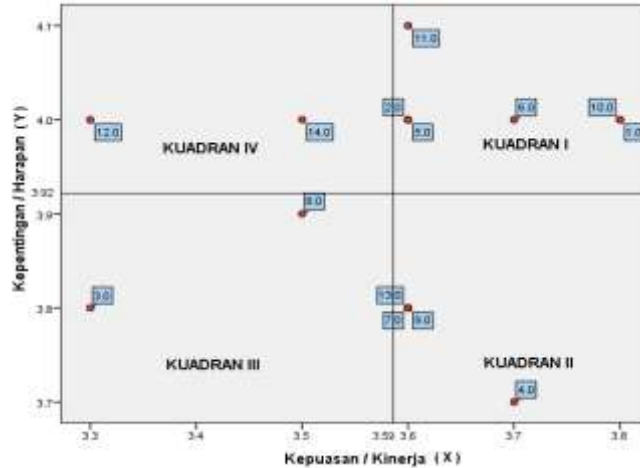
$$\bar{X} = \frac{\Sigma_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} = \frac{50,3}{14} = 3,59$$

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} = \frac{54,9}{14} = 3,92$$

3.2. Hasil Analisis Kesimpulan Perhitungan

Berdasarkan matrik IPA yang dituangkan menjadi diagram cartesius dapat diketahui plottingan-plotingan atribut indikator yang masuk dalam kuadran 1,2,3 atau 4.

- a. Berikut gambar 3.3 sebagai diagram cartesius beserta nilai yang kemudian dapat diambil kesimpulan dari pendapat masyarakat pengunjung Kawasan Kota Lama.



Gambar 3.4. Diagram Cartesius IPA

Kuadran 1 = 1,2,5,6 (Sub-Variabel Fasilitas) dan 10,11 (Sub-Variabel Kebersihan).

Kuadran 1 (*Keep up the good work*): atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting dengan kepuasan yang tinggi (sudah sesuai dengan apa yg diharapkan pengunjung).

1. Sarana penunjang infrastruktur lampu penerangan di Kawasan Kota Lama pasca revitalisasi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan manfaat bagi pengunjung.
2. Sarana pedestrian bagi masyarakat dan pengunjung Kawasan Kota Lama sudah sesuai harapan, memadai dan mendukung bagi masyarakat yang lewat atau wisatawan yang berkunjung.
3. Papan penunjuk jalan informasi untuk setiap jalan utama dan jalan penghubung di kawasan kota lama sudah cukup dan sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. Fasilitas tempat duduk sudah cukup terpenuhi dan sesuai kriteria bagi wisatawan di Kawasan Kota Lama.
5. Pemeliharaan kebersihan sudah efektif dengan adanya tempat untuk cuci tangan yang sudah sesuai dengan harapan pengunjung.
6. Pengelolaan sampah telah sesuai dengan pengunjung dan untuk ketersediaan tempat sampah sudah cukup karena beberapa petugas kebersihan telah bertugas di beberapa tempat.

Kuadran 2 = 4, 7 ,9 (Sub-Variabel Fasilitas) dan 13 (Wujud Konstruksi).

Kuadran 2 (*Possible overkill*): atribut yang terletak di kuadran ini menunjukkan bahwa atribut dengan kepentingan kurang tapi kepuasannya tinggi.

1. Menurut pengunjung KKLS ditambahkan pembatas pedestrian dan jalan tidak begitu penting namun kinerjanya bagus.
2. Fungsi parkir dan penempatan area parkir sudah optimal tapi beberapa pendapat pengunjung merasa tidak penting disediakannya tempat parkir untuk kendaraan wisatawan di dekat kawasan gereja blenduk.
3. Dari sudut pandang pengunjung pada penempatan hydran disetiap jalan yang sudah ada telah sesuai fungsi sebagai prasarana pendukung di Kawasan Kota Lama dan tidak harus terpasang di setiap sudut jalan utama dan jalan penghubung.
4. Pergantian paving block baru di kawasan sekitar gereja blenduk, stasiun tawang, jembatan berok sudah memenuhi keinginan pengunjung dan tidak harus disetiap Kawasan kota lama dirubah menggunakan paving block.

Kuadran 3 = 3, 8 (Sub-Variabel Fasilitas).

Kuadran 3 (*Low Priority*): atribut yang termasuk dalam kategori ini adalah atribut yang merupakan prioritas rendah dengan tingkat kepuasan rendah dan juga kepentingan rendah (pengunjung tidak berharap banyak terhadap hal ini).

1. Pemberhentian gojek di area pedestrian menurut pengunjung tidak penting dan secara fungsional sebagai sarana penunjang bagi wisatawan tidak menunjukkan kepuasan bagi pengunjung.
2. Fasilitas kotak box telephone sebagai charger box di area pedestrian kawasan kota lama tidak menunjukkan kepuasan bagi pengunjung dan tidak cukup efektif membantu.

Kuadran 4 = 12 (Sub-Variabel Kualitas Lingkungan), 14 (Sub-Variabel Wujud Konstruksi).

Kuadran 4 (*Concentrate Here*): kuadran ini adalah atribut yang dianggap tidak penting termasuk kategorisasi yang paling kritis karena menunjukkan bahwa harapan pengunjung tinggi tapi kepuasan rendah (harus menjadi fokus perbaikan).

1. Fungsi dari drainase belum optimal tapi dengan adanya pembuatan dan penambahan saluran drainase serta perbaikan drainase yang sudah ada sebagai upaya untuk mencegah banjir atau menanggulangi banjir di kawasan kota lama itu penting menurut pengunjung.
 2. Dibangunnya rumah pompa baru disebelah jembatan mberok penting untuk mengurangi dan menanggulangi banjir saat musim hujan tapi secara fungsional belum memuaskan.
- b. Plotingan analisis hasil IPA menyimpulkan dari 105 pendapat masyarakat pengunjung terhadap kepuasan sarana dan prasarana infrastruktur jalan kawasan kota lama pasca revitalisasi masuk dalam 4 kuadran yang dibuat pertanyaan ditujukan untuk ahli guna memperoleh pendapat dan saran.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1). Pasca revitalisasi masih diperlukan perawatan perbaikan berkelanjutan untuk sarana dan prasarana infrastruktur di Kawasan Kota Lama Semarang sebagai salah satu aspek fasilitas pendukung dan sebagai daya tarik bagi masyarakat & wisatawan untuk berkunjung di Kawasan Kota Lama Semarang. 2). Perbaikan berkelanjutan harus melihat aspek utama yaitu dari segi geografis dimana permasalahan utama yang selama ini menjadi masalah di kawasan kota lama yaitu permasalahan banjir yang masih sering terjadi saat musim hujan, sebagai solusi dibangunnya rumah pompa & perbaikan drainase ini dirasa masih kurang efektif dalam menanggulangi permasalahan banjir. Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan yang ada, selanjutnya dapat diberikan beberapa saran yang berkaitan dengan sarana dan prasarana Infrastruktur di Kawasan Kota Lama Semarang: 1). Perlu dilakukan perbaikan dan perawatan berkala untuk sarana dan prasarana infrastruktur di wilayah Kota Lama Semarang melalui kerjasama antar pihak yang dapat memberikan kontrol pada tiap kepemilikan dalam upaya pelestarian aset cagar budaya. 2). Perlu dilakukan penelitian dan studi kasus dengan pihak yang berkepentingan di wilayah kota lama semarang untuk permasalahan banjir dimana untuk persoalan tersebut menjadi masalah utama yang belum ada solusi pencegahan yang efektif.

Referensi

1. Amirrudin, M., Nasution, K., & Supahar, S. (2020). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 17(2), 223–230. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v17i2.11655>
2. Dudziak, A., Stoma, M., & Zajac, G. (2022). APPLICATION of the CSI METHOD to TEST CONSUMER SATISFACTION: A CASE STUDY of PETROL STATIONS. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 116, 113–124. <https://doi.org/10.20858/sjsutst.2022.116.7>
3. Endang, S. (2020). *Riwayat Kota Lama Semarang dan Keunggulannya Sebagai Warisan Budaya*. Monograf. [http://doc-pak.undip.ac.id/9788/1/C1/Riwayat Kota Lama Semarang_4.pdf](http://doc-pak.undip.ac.id/9788/1/C1/Riwayat%20Kota%20Lama%20Semarang_4.pdf)
4. Handaruni, R., Marlina, A., & Winarto, Y. (2021a). The government success in revitalizing Old City Semarang. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 778(1), 1–14. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/778/1/012027>
5. Handaruni, R., Marlina, A., & Winarto, Y. (2021b). The government success in revitalizing Old City Semarang. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 778(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/778/1/012027>
6. Hays, W. L. (1983). Review of Using Multivariate Statistics. In *Contemporary Psychology: A Journal of Reviews* (Vol. 28, Issue 8). <https://doi.org/10.1037/022267>
7. Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index – as a Base for Strategic Marketing Management. *TEM Journal*, 2(4), 327–331.

- www.temjournal.com
8. Kartikasari. (2019). Paket pekerjaan "Penataan Kawasan Kota Lama Semarang (Heritage). *Galang Tanjung*, 390(2504), 1–9.
 9. Keputusan Walikota Semarang. (2018). Keputusan Walikota Semarang Nomor 640/395 Tahun 2018. *International Journal of Physiology*, 6(1), 2018.
 10. Macek, D., Heralová, R. S., Hromada, E., Střelcová, I., Brožová, I., Vitásek, S., Pojar, J., & Bouška, R. (2019). Cost Optimization for Renovation and Maintenance of Cultural Heritage Objects. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 290(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/290/1/012155>
 11. Pemerintah Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 Tentang Jalan. *Pemerintah Indonesia*, 134229, 77.
 12. Perda No. 2 Tahun 2020. (2020). *Rencana Tata Bangunan dan Lingkungan Situs Kota Lama*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
 13. Pratama, S. Y., & Purwanto, E. (2021). Kajian Terhadap Revitalisasi Kota Lama Semarang Tahun 2020. *Jurnal Arsitektur ARCADE*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.31848/arcade.v5i1.622>
 14. Prof. Dr. Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian*. 211.
 15. Singarimbun, M. (1989). *Metode Penelitian Survei*. 32.
 16. Sugiono. (2019:57). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Ed. II).
 17. Sugiono. (2019:146). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Ed. II).
 18. Tabachnick, B. G and Fidel, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth Edit).
 19. Wahyu Prabowo; Abito Bamban Yuuwono. (2021). *Kajian pelestarian dan pemeliharaan bangunan cagar budaya di surakarta*. 26(2).
 20. Wicaksono, A., & Djakfar, L. (2022). Improving Container Port Terminal Services' by Applying CSI and QFD. *The Open Transportation Journal*, 16(1). <https://doi.org/10.2174/18744478-v16-e2201070>
 21. Yadi Mulyadi; Iswadi A. Makkarak. (2015). *Potensi Ancaman Pada Bangunan Cagar Budaya Banua Layuk Rambu Saratu di Mamasa Sulawesi Barat*. 3(7), 59–78.
 22. Yuliaty, D., Susilowati, E., & Suliyati, T. (2019). Manajemen Berbasis Komunitas untuk Pengembangan Kota Lama Semarang Berwawasan World Heritage. *Endogami: Jurnal Ilmiah Kajian Antropologi*, 3(1), 107. <https://doi.org/10.14710/endogami.3.1.107-120>