



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 9929-9936

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

Analisis Faktor Kepuasan Pedagang terhadap Kualitas dan Fasilitas Pasar Purwodadi Arga Makmur Pasca di Bangun dengan Menggunakan Metode *Quality Function Develoment (QFD)* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Putri Tria Andini, Edito Dwi Antoro, Fenty Wisnu Wardhani

Jurusan Teknik Sipil, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

putritria1007@gmail.com, editodwiantoro@gmail.com, aghakhanza@gmail.com

Abstrak

*Pasar tradisional merupakan elemen penting dalam mendukung ekonomi lokal. Pasar Purwodadi Arga Makmur, yang dibangun kembali pasca kebakaran 2021, kini mengusung konsep Pasar Tradisional Modern (PTM). Pembangunan ini bertujuan menciptakan ekosistem niaga sehat dan kompetitif bagi warga Bengkulu Utara. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pedagang terhadap kualitas fasilitas pasar melalui metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data diperoleh dari kuesioner kepada 89 responden pedagang aktif. Analisis *QFD* mengidentifikasi lima kebutuhan utama: kenyamanan, keselamatan, keamanan, aksesibilitas, dan daya tarik. Variabel ini menjadi indikator keberhasilan transformasi pasar modern tanpa menghilangkan kearifan lokal. Sementara itu, analisis *IPA* menunjukkan adanya atribut berkepentingan tinggi namun berkinerja rendah yang menjadi prioritas perbaikan, seperti efektivitas drainase dan sirkulasi udara yang sering dikeluhkan meski bangunan tampak megah. Hasil akhir menunjukkan pedagang umumnya puas, terutama pada aspek keteraturan zonasi dagang. Namun, fasilitas pendukung seperti toilet, ketersediaan air bersih, dan responsivitas pelayanan pengelola memerlukan perhatian lebih lanjut. Transparansi regulasi biaya sewa dan jaminan keamanan malam hari juga menjadi sorotan penting guna membangun kepercayaan jangka panjang. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Penguatan manajemen operasional serta pemeliharaan rutin infrastruktur harus diprioritaskan agar investasi besar ini tidak mengalami degradasi fungsi. Melalui perbaikan berkelanjutan, Pasar Purwodadi diharapkan menjadi motor penggerak ekonomi daerah yang tangguh sekaligus model pengembangan pasar tradisional modern di Indonesia.*

Kata kunci: Kepuasan Pedagang, Pasar Tradisional Modern, QFD, IPA, Fasilitas Pasar.

1. Latar Belakang

Pasar merupakan salah satu infrastruktur penting dalam perekonomian, khususnya dalam kegiatan perdagangan. Pasar tradisional, sebagai bagian integral dari sistem perdagangan, memiliki peran vital dalam mempertemukan penjual dan pembeli, serta menjadi wadah interaksi sosial dan budaya masyarakat. Keberadaan pasar yang nyaman, aman, dan fungsional menjadi harapan bagi semua pihak, terutama pedagang yang menggantungkan mata pencaharian mereka di pasar. Karena salah satu penandanya adalah keberadaan pasar aktivitas ekonomi masyarakat yang paling terlihat, maka pasar berfungsi sebagai salah satu sarana pendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Sarana ini sudah ada bahkan sebelum terbentuknya kota dan berfungsi sebagai salah satu komponen pembentuk kota (Syaiful, 2015).

Pasar Purwodadi merupakan pasar tradisional yang berlokasi di Desa Purwodadi, Kecamatan Kota Arga Makmur, Bengkulu Utara, yang mulai dibangun pada 27 Desember 2023 sampai dengan 20 Desember 2024 karena pasca terjadinya kebakaran pada Minggu, 04 April 2021. Pasar tersebut dibangun dengan konsep Pasar Tradisional Modern (PTM). Dengan 3 blok masa bangunan dengan luas lahan 22.337 m², luas bangunan 14.520 m². Jumlah kios 356 unit, jumlah los meja 84 unit dan jumlah hamparan 387 unit. Dan setelah dibangun selesai pada tahun 2025, Pasar Purwodadi menjadi Pasar Modern dengan luasan 22.337 m², memiliki lantai dasar bangunan seluas 10.374 m² masih dengan 3 blok masa bangunan dengan luas Blok A: 9.864 m², Blok B: 2.562 m², Blok C: 2.094 m². Meliputi, zona pangan kering yang terdiri dari 52 unit kios dan 45 unit hamparan, zona pangan basah terdiri

Analisis Faktor Kepuasan Pedagang terhadap Kualitas dan Fasilitas Pasar Purwodadi Arga Makmur Pasca di Bangun dengan Menggunakan Metode *Quality Function Develoment (QFD)* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

dari 40 unit kios, 84 unit los dengan meja, dan 246 hamparan. Jumlah non pangan terdiri dari 220 unit kios dan 52 unit hamparan, zona makanan siap saji terdiri dari 44 unit kios dan 44 unit hamparan. Pasar ini dirancang untuk menampung 827 pedagang dengan masing-masing luas kios 3m x 4m dan luas los hamparan 3m x 2m.

Penelitian ini diambil karena relevansinya yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi lokal dan peran penting pasar dalam menyediakan tempat bagi pedagang dan konsumen. Oleh karena itu, saya selaku penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Analisis Faktor Kepuasan Pedagang Terhadap Kualitas Dan Fasilitas Pasar Purwodadi Arga Makmur Pasca Di Bangun Dengan Menggunakan Metode Quality Function Development (QFD) Dan Importance Performance Analysis (IPA)". Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Development* (QFD) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi dan merencanakan peningkatan kualitas layanan, serta menyajikan pemahaman komprehensif tentang unsur-unsur yang memengaruhi kepuasan pedagang. Selain itu, penelitian ini juga akan menyelidiki bagaimana kepuasan pedagang dipengaruhi oleh faktor eksternal, termasuk peraturan pemerintah dan keadaan ekonomi.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Transportasi Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu. Seluruh rangkaian kegiatan penelitian, mulai dari pembuatan benda uji, proses perawatan, hingga pengujian material dilakukan di laboratorium tersebut. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada ketersediaan fasilitas dan peralatan laboratorium yang memadai serta sesuai dengan standar pengujian material perkerasan jalan. Secara geografis, lokasi pelaksanaan penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1 yang merupakan peta lokasi laboratorium Fakultas Teknik Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu berdasarkan citra Google Maps tahun 2024.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 minggu. Pada minggu pertama, kuesioner dibagikan dan pengamatan Pasar Purwodadi Arga Makmur dilakukan. Pada minggu kedua, Pengelolaan dan Analisis Data diselesaikan.

Bagan Alir Penelitian

Langkah-langkah dan prosedur yang di ikuti selama penelitian dijelaskan dalam Bagan Alir penelitian. Bagan Alir penelitian berfungsi sebagai panduan untuk merencanakan penelitian dan menghasilkan hasil penelitian. Diagram alir untuk penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2.

Metode Penelitian Yang Digunakan

Dalam penelitian ini dilakukan tiga analisis, yaitu Analisis QFD (Quality Function Deployment), di mana pertanyaan dibagi menjadi dua kelompok. Kelompok pertanyaan pertama menanyakan tentang kebutuhan fasilitas pedagang terhadap lingkungan sekitar Pasar, sedangkan kelompok pertanyaan kedua menanyakan tentang pendapat mereka tentang kepuasan kualitas fasilitas Pasar. Program Statistical Product and Service Solution (SPSS) digunakan untuk mengolah data dari dua kelompok pertanyaan.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mendukung suatu penelitian, diperlukan pengumpulan data. Data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa data Primer dan data Sekunder. Penjelasan mengenai kedua data yang digunakan sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, karena sifatnya fakta dan harus didapatkan melalui kusioner yang terkait, Data ini diperoleh melalui survey penelitian di lapangan. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup berbagai aspek, seperti kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pedagang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang tidak datang langsung dari sumber utama tetapi telah dikumpulkan dan di dokumentasikan oleh orang lain atau lembaga. yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti Data ini biasanya berasal dari laporan, jurnal, buku, atau dokumen resmi yang digunakan dalam penelitian terdahulu.

Metode Pengolahan Data

Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Analisis Statistik menggunakan Aplikasi SPSS

Analisis kepuasan pedagang pasar dengan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS) bertujuan untuk menganalisis hasil penelitian peneliti. Terdapat dua jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, yaitu penelitian validitas dan penelitian reliabilitas. Berikut penjelasan dari uraian tersebut.

a. Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa data penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, maka dilakukan uji validitas. Langkah pertama adalah mengumpulkan data melalui kuesioner atau data penelitian, lalu memasukkan data tersebut ke dalam aplikasi SPSS. Selanjutnya, analisis korelasi dilakukan dengan memilih menu Analyze → Correlate → Bivariate untuk mengukur hubungan antara setiap item pertanyaan dengan total skor. Jika nilai korelasi Pearson (r) lebih dari 0,3, maka item tersebut dianggap valid. Selain itu, nilai signifikansi (p -value) juga diperiksa, di mana item pertanyaan dikatakan valid jika $p < 0,05$. Item yang tidak valid dapat dibuang atau direvisi agar data penelitian lebih akurat.

b. Uji Realibilitas

Setelah data kuesioner dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS, kemudian dilakukan teknik persamaan Cronbach Alpha untuk menghitung hasilnya. Tabel 2.2 memberikan dasar untuk menafsirkan nilai Cronbach Alpha. Pengujian reliabilitas penelitian menggunakan nilai signifikansi 0,6. Jika nilai α lebih besar dari 0,6, dapat dikatakan bahwa hasilnya akurat (dapat di handal) jika kurang dari 0,6, dapat dikatakan bahwa hasilnya tidak akurat (tidak handal)

2. Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Mengidentifikasi kebutuhan atau persyaratan pedagang juga dikenal sebagai (Customer Requirements) merupakan salah satu langkah dalam metode matriks QFD yang digunakan oleh House of Quality untuk mengumpulkan pendapat pedagang tentang kualitas yang mereka pertimbangkan saat memilih tempat berdagang. Tabel 2.3 menunjukkan bagaimana berbagai fitur yang perlu diisi oleh pedagang Pasar Purwodadi Arga Makmur di kolom persyaratan Pedagang di kelompokkan.

3. Menganalisis berbagai faktor kepuasan pedagang dengan metode Gambar 3.3 menggambarkan berbagai langkah Importance Performance Analysis (IPA) yang diawali dengan pemisahan hasil penilaian kuesioner antara minat pedagang pasar dan kepuasan terhadap developer perhitungan nilai rata-rata minat dan kepuasan pedagang pasar menggunakan Persamaan (2.2) dan Persaman (2.3). perhitungan nilai rata-rata Total atau keseluruhan menggunakan Persamaan (2.4) dan Persamaan (2.5), pembuatan sumbu X (kepuasan) dan Y (kepentingan).

Variabel – Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi kategori variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pedagang pasar. Ketika variabel bebas berubah, keterikatan yang diukur dalam penelitian ini juga dapat berubah. Terdapat beberapa variabel bebas yang mempengaruhi variabel terkait dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang mengandung beberapa Unsur- unsur sebagai berikut.

1. Faktor Kualitas Fisik (X1)

Faktor kualitas fisik terdiri dari 4 Unsur yaitu, Infrastruktur dan Bangunan pasar. meliputi, kualitas bangunan, desain dan tata letak (X1.1), Kebersihan dan Sanitasi pasar pasca bangun, ketersediaan ruangan, dan sirkulasi udara (X1.2), Keamanan dan Kenyamanan lingkungan Pasar Purwodadi Arga Makmur (X1.3), Fasilitas Pendukung Perdagangan meliputi, tempat parkir, fasilitas bongkar muat barang (X1.4).

2. Faktor Fasilitas Fisik (X2)

Faktor fasilitas fisik terdiri dari 4 Unsur yaitu, Bangunan dan Infrastruktur Pasar, kondisi bangunan meliputi, desain dan tata letak, lantai dan atap, ventilasi udara, dan penerangan (X2.1), Kebersihan dan Sanitasi meliputi, Sistem Drainase, toilet dan air bersih (X2.2), Sistem keamanan, jalan dan akses pasar, tempat istirahat pedagang, kondisi lalu lintas sekitar pasar (X2.3), Fasilitas Pendukung Perdagangan meliputi, Tempat Parkir, Sumber Listrik yang Stabil, Fasilitas Penunjang seperti tempat ibadah, atau layanan kesehatan jika diperlukan (X2.4)

3. Faktor Pelayanan Pengelola Pasar (X3)

Faktor Pelayanan Pengelola Pasar terdiri dari 5 Unsur, yaitu Administrasi dan Manajemen Pasar meliputi, Transparansi Biaya Sewa atau Retribusi, Kemudahan dalam Proses Perizinan, Penyediaan Informasi dan Komunikasi (X3.1) Responsivitas dan Penanganan Keluhan Pedagang meliputi, Sistem Pengaduan Pedagang, Kecepatan Tanggap dalam Menyelesaikan Masalah,

Pelayanan yang Ramah dan Profesional (X3.2) Pengelolaan Fasilitas dan Kebersihan Pasar meliputi, Perawatan dan Pemeliharaan Infrastruktur, Pengelolaan Kebersihan Pasar (X3.3) Keamanan dan Ketertiban Pasar meliputi, Penyediaan Keamanan Pasar, Penegakan Aturan Pasar, Pengaturan Lalu Lintas dan Aksesibilitas (X3.4) Pengembangan dan Inovasi Pasar meliputi, Program Pembinaan dan Pendampingan Pedagang, Peningkatan Kualitas Pasar, Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan (X3.5).

Table 3. 1 Pengkodean Variabel dan Unsur Penelitian

No.	Variabel	Unsur-Unsur
1.	Kualitas Fisik (X1)	Infrastruktur dan bangunan pasar (kualitas bangunan)
2.		X1.1
3.		Kebersihan dan sanitasi pasar pasca bangun, ketersediaan ruangan, sirkulasi udara
4.		X1.2
3.	Fasilitas Fisik (X2)	Keamanan pasar dan kenyamanan lingkungan Pasar Purwodadi Arga Makmur
4.		X1.3
4.		Fasilitas pendukung perdagangan (tempat parkir, tempat bongkar muat barang)
5.		X1.4
5.	Pelayanan Pengelola Pasar	Kondisi bangunan, desain dan tata letak, (lantai, atap dan ventilasi udara serta penerangan)
6.		X2.1
6.		Kebersihan dan sanitasi meliputi, sistem drainase, toilet, air bersih, dan saluran air
7.		X2.2
7.	Pelayanan Pengelola Pasar	Sistem keamanan, jalan dan akses pasar, tempat istirahat pedagang, kondisi lalu lintas di sekitar pasar
8.		X2.3
8.		Tempat parkir, sumber Listrik, tempat ibadah atau layanan kesehatan (jika diperlukan)
9.		X2.4
9.	Pelayanan Pengelola Pasar	Administrasi dan manajemen pasar, biaya sewa atau retribusi, Kemudahan proses perizinan, penyediaan informasi
10.		X3.1
10.		Responsivitas dan penanganan keluhan pedagang, kecepatan tanggap menyelesaikan masalah
11.		X3.2
11.	Pelayanan Pengelola Pasar	Pengelolaan fasilitas dan kebersihan pasar, perawatan dan pemeliharaan infrastruktur
12.		X3.3
12.		Kemamanan dan ketertiban pasar, penegakan aturan pasar, pengaturan lalu lintas dan aksesibilitas
13.		X3.4
13.	Pelayanan Pengelola Pasar	Pengembangan inovasi pasar, program pembinaan dan pendampingan pedagang, peningkatan kualitas pasar, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan
		X3.5

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Analisis Karakteristik Responden

Data karakteristik responden merupakan gambaran profil pribadi pedagang yang diambil selama masa penelitian pada tanggal 19 hingga 21 Mei 2025. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk memahami demografi pedagang yang menempati fasilitas pasar pasca bangun.

1. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Data menunjukkan bahwa aktivitas perdagangan di Pasar Purwodadi didominasi oleh perempuan. Dari 89 responden, terdapat 50 orang (56,18%) perempuan dan 39 orang (43,82%) laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa sektor perdagangan ritel di pasar tradisional masih menjadi tumpuan ekonomi utama bagi kaum perempuan di wilayah Arga Makmur.

2. Latar Belakang Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan pedagang cukup bervariasi, namun mayoritas merupakan lulusan pendidikan menengah atas. Rinciannya adalah sebagai berikut:

- SD: 9 responden
- SMP: 20 responden
- SMA/Sederajat: 46 responden (Mayoritas)
- Perguruan Tinggi (S1): 14 responden

Data ini menunjukkan bahwa pedagang di Pasar Purwodadi memiliki tingkat literasi yang cukup baik, sehingga memudahkan proses sosialisasi kebijakan pasar oleh pengelola.

3. Profil Penghasilan Bulanan

Penghasilan pedagang dikategorikan menjadi tiga rentang utama:

- \leq Rp1.000.000: 37 responden
- Rp1.000.000 – Rp3.000.000: 40 responden
- \geq Rp3.000.000: 12 responden

Sebagian besar pedagang berada pada kelas pendapatan menengah bawah, yang menjadikan faktor stabilitas operasional pasar sangat sensitif terhadap kelangsungan ekonomi mereka.

3.2. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai R-hitung (hasil korelasi) dengan R-tabel. Dengan jumlah responden ($n = 89$) dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai R-tabel sebesar 0,207. Seluruh atribut dinyatakan valid karena nilai R-hitung secara konsisten lebih besar dari 0,207. Artinya, seluruh butir pertanyaan telah akurat dalam mengukur kualitas fisik, fasilitas, dan pelayanan pengelolaan pasar.

3.3. Uji Reliabilitas

Setelah dinyatakan valid, data diuji keandalannya menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel dan konsisten jika nilai alpha lebih besar dari 0,600. Hasil perhitungan sebesar 0,805 menunjukkan reliabilitas yang sangat kuat. Ini membuktikan bahwa kuesioner memberikan hasil yang konsisten meskipun digunakan berulang kali pada subjek yang berbeda.

3.4. Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Metode QFD diterapkan melalui penyusunan *House of Quality* untuk menerjemahkan kebutuhan pedagang (*customer requirements*) ke dalam parameter teknis. Terdapat lima aspek inti: kenyamanan, keselamatan, keamanan, aksesibilitas, dan daya tarik.

Berdasarkan data distribusi penilaian pedagang, diperoleh rata-rata skor persepsi sebesar 4,10. Jika dikonversi ke dalam skala likert, nilai ini masuk dalam kategori "Sangat Baik".

Temuan Menarik pada QFD:

- Skor tertinggi terdapat pada variabel "Penataan tempat berjualan yang luas" (4,42) dan "Kemudahan akses masyarakat" (4,41). Hal ini menunjukkan pembangunan pasar telah berhasil memperbaiki tata ruang dan aksesibilitas.
- Skor terendah (meskipun masih kategori Baik) terdapat pada variabel "Ketersediaan wadah aspirasi/keluhan" (3,80). Ini menandakan adanya celah komunikasi antara pengelola dan pedagang yang perlu diperbaiki.

3.5. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk menentukan strategi prioritas bagi pengelola pasar dengan memetakan atribut ke dalam Diagram Kartesius.

3.5.1. Perhitungan Titik Potong (Cross-Hair)

Untuk membagi diagram menjadi empat kuadran, ditentukan nilai rata-rata dari seluruh skor kepuasan (\$X\$) dan kepentingan (\$Y\$):

- Batas Sumbu X (Kepuasan): $\$52,44 / 13 = 4,038\$$
- Batas Sumbu Y (Kepentingan): $\$53,92 / 13 = 4,152\$$

3.5.2. Interpretasi Diagram Kartesius

Berdasarkan pemetaan tersebut, didapatkan strategi sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama): Fokus pada perbaikan atribut Responsivitas pengelola (X3.2) dan Ketertiban/Keamanan (X3.4). Pedagang menganggap hal ini sangat penting, namun pelaksanaannya masih di bawah ekspektasi.
2. Kuadran B (Pertahankan): Atribut seperti kebersihan pasar, sanitasi, kondisi atap/lantai, dan sirkulasi udara sudah dinilai baik dan dianggap penting. Pengelola wajib mempertahankan standar ini.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah): Meliputi biaya sewa, program pembinaan, dan administrasi. Atribut ini dianggap kurang krusial oleh pedagang saat ini.
4. Kuadran D (Berlebihan): Meliputi desain tata letak makro dan infrastruktur fisik dasar tertentu yang kinerjanya sangat tinggi, namun pedagang merasa hal tersebut bukan prioritas utama bagi mereka.

3.6. Pembahasan dan Rekomendasi

Secara keseluruhan, revitalisasi fisik Pasar Purwodadi Arga Makmur telah mencapai standar yang memuaskan bagi para pedagang. Keberhasilan pembangunan terlihat dari tingginya skor pada kenyamanan lingkungan dan kemudahan aksesibilitas.

Namun, faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pedagang bukanlah lagi masalah fisik bangunan, melainkan Kualitas Pelayanan Pengelolaan (X3). Pedagang menuntut pengelola yang lebih responsif terhadap keluhan dan penegakan aturan keamanan yang lebih tegas.

Rekomendasi bagi Pengembang/Pemerintah:

1. Peningkatan Layanan Aduan: Membangun sistem atau kanal pengaduan yang lebih transparan dan cepat tanggap.
2. Manajemen Keamanan: Menambah personil atau meningkatkan prosedur patroli keamanan terutama pada jam-jam operasional kritis.
3. Optimalisasi Fasilitas: Terus melakukan pemeliharaan berkala pada sistem drainase dan ventilasi yang saat ini sudah dinilai baik agar tidak mengalami penurunan kualitas di masa depan.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Penelitian ini melibatkan 89 responden pedagang dari total populasi 827 pedagang Pasar Purwodadi Arga

Makmur, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 10%. Mayoritas responden adalah perempuan (56,18%), lulusan SMA (51,69%), dan memiliki penghasilan bulanan antara 1 hingga 3 juta rupiah. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel, dengan nilai r -hitung $>$ r -tabel dan nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,6.

Analisis kebutuhan pedagang melalui metode Quality Function Deployment (QFD) mengidentifikasi lima aspek utama yang menjadi perhatian pedagang, yaitu kenyamanan, keselamatan, keamanan, aksesibilitas, dan daya tarik pasar. Dari 16 variabel yang diuji, sebagian besar dinilai dalam kategori "Sangat Baik", menunjukkan bahwa pasar telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pedagang. Namun, untuk memperdalam analisis kepuasan, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang membagi atribut ke dalam empat kuadran prioritas.

Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut seperti responsivitas pengelola pasar dalam menangani keluhan (X3.2) dan aspek keamanan serta ketertiban pasar (X3.4) berada di kuadran A, yaitu atribut penting dengan performa rendah yang menjadi prioritas utama perbaikan. Sementara itu, atribut kenyamanan lingkungan, sanitasi, penerangan, dan drainase berada di kuadran B dan perlu dipertahankan karena performa dan tingkat kepentingannya sudah sesuai harapan pedagang. Beberapa atribut lain, seperti administrasi, program pembinaan, dan beberapa fasilitas fisik, termasuk tempat parkir dan ruang ibadah, berada di kuadran C dan D, yang artinya memiliki tingkat kepentingan lebih rendah atau performa berlebih yang bisa dioptimalkan kembali.

Secara keseluruhan, faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pedagang adalah pelayanan pengelola pasar. Maka, peningkatan pada aspek layanan, terutama dalam hal penanganan keluhan dan pengelolaan keamanan pasar, sangat penting untuk dilakukan demi menciptakan pasar yang lebih nyaman, aman, dan mendukung kelangsungan ekonomi pedagang secara menyeluruh. memiliki tingkat kepentingan lebih rendah atau performa berlebih yang bisa dioptimalkan kembali.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1). Tingkat kepuasan pedagang terhadap Pasar Purwodadi Arga Makmur setelah pembangunan kembali tergolong Sangat baik, dengan lima kebutuhan utama yang telah teridentifikasi melalui metode QFD, yaitu kenyamanan, keselamatan, keamanan, aksesibilitas, dan daya tarik pasar. Namun, masih terdapat beberapa aspek penting seperti fasilitas pendukung (toilet, parkir, dan tempat ibadah) dan pelayanan pengelola yang dinilai kurang optimal, 2). Berdasarkan hasil penelitian, Fasilitas yang mempengaruhi kepuasan antara lain kondisi bangunan (desain dan tata letak), kebersihan pasar seperti toilet bersih, dan saluran air, serta kualitas bangunan juga ikut berpengaruh terhadap kepuasan pedagang. Di sisi layanan, responsivitas pengelola dalam menangani keluhan pedagang dan kebersihan pengelolaan pasar menjadi hal yang sangat menentukan tingkat kepuasan. Dengan demikian, pengelola pasar perlu terus meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan agar pedagang merasa nyaman dan puas dalam menjalankan aktivitasnya di pasar. Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya adalah sebagai berikut: 1). Bagi pengelola pasar dan pemerintah daerah, disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, sarana ibadah, dan kebersihan pasar, karena

aspek-aspek ini dinilai penting oleh pedagang namun performanya masih rendah, 2). Diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pengelola pasar, khususnya dalam hal responsivitas terhadap keluhan pedagang dan transparansi pengelolaan, guna menciptakan lingkungan pasar yang lebih profesional, nyaman, dan mendukung aktivitas ekonomi secara berkelanjutan.

Referensi

1. Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263–268. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
2. Ariawan, R., & Nufus, H. (2017). Hubungan kemampuan pemecahan masalah matematis dengan kemampuan memahami konsep matematis siswa. *THEOREMS (The Original Research of Mathematics)*, 1(2), 82–91.
3. Dirgantari, A., Soewarni, I., & Endarwati, M. C. (2023). Identify the level of user satisfaction with the square in the city of Probolinggo. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Agustus.
4. Fatmala, W. S., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce Berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.
5. Hamid, A. M. (2022). Revitalisasi pasar tradisional dalam sudut pandang ekonomi Islam. *ADILLA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 51–68.
6. Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 1–12.
7. Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). Analisis pengembangan pelayanan jasa TV kabel menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57–63. <https://doi.org/10.24853/jisi.7.1.57-63>
8. Monica, R. D., & Ciptomulyono, U. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan aplikasi McDonald's menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 11(3). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v11i3.100088>
9. Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). Review literatur tentang analisis kepuasan layanan menggunakan pendekatan Servqual dan IPA. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 203–210. <https://doi.org/10.24843/mite.2021.v20i02.p04>
10. Sugiharta, P., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis kepuasan kualitas dan rancangan perbaikan pelayanan jasa kesehatan. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 9(2), 127–133. <https://doi.org/10.30656/intech.v9i2.6434>
11. Syaiful, A. (2015). *Persepsi berbelanja masyarakat pada penggunaan sarana perdagangan pasar tradisional Pekanbaru* [Skripsi, Universitas Islam Riau].
12. Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan kepuasan pelanggan pada dua bisnis e-commerce terbesar di Indonesia dengan menggunakan analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 1–9.