



Pengaruh Pengelolaan Pasar oleh PD PHJ terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Dwikora

Amris Aditya Sibarani, Rahmadhona Fitri Helmi

Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

amrisa0209@gmail.com, rahmadhonaafh@fis.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengelolaan pasar oleh Perusahaan Daerah Pasar Horas Jaya (PD PHJ) terhadap kepuasan pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan), Kota Pematangsiantar. Fenomena empiris menunjukkan persoalan yang belum tertangani, seperti kebersihan dan drainase, penataan lapak, serta pungutan di luar mekanisme resmi, yang mengindikasikan kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik operasional, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana kondisi tersebut membentuk persepsi kepuasan pedagang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan sampel 94 pedagang yang diambil melalui proportionate stratified random sampling dari populasi 1.903 pedagang pada tiga jenis lapak (kios, balai, dan los), dengan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin (margin of error 10%). Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang memuat enam indikator pengelolaan pasar (strategi fasilitas, komunikasi dan koordinasi, pelayanan operasional, evaluasi dan perbandingan, responsivitas terhadap perubahan, dan perbaikan berkelanjutan) serta lima indikator kepuasan berbasis SERVQUAL (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana berbantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pasar dan kepuasan pedagang berada pada kategori baik, dengan TCR masing-masing sebesar 85,14% dan 85,94%. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 7,211 + 0,747X$ (t hitung 16,744 > t tabel 1,986, $\text{sig.} = 0,000$), yang menegaskan pengaruh positif dan signifikan pengelolaan pasar terhadap kepuasan pedagang, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,753 (75,3%). Indikator perbaikan berkelanjutan dan kondisi fisik fasilitas menjadi titik terlemah pada kedua variabel. Temuan ini menyarankan agar PD Pasar Horas Jaya memprioritaskan pemeliharaan sarana fisik yang berkelanjutan serta transparansi pengelolaan retribusi guna meningkatkan kepuasan pedagang.

Kata kunci: Pengelolaan Pasar, Kepuasan Pedagang, Pasar Tradisional, Regresi Linear Sederhana, PD Pasar Horas Jaya.

1. Pendahuluan

Pasar tradisional adalah ruang pertemuan antara penjual dan pembeli untuk bertransaksi barang maupun jasa secara tatap muka melalui proses tawar-menawar, yang pada umumnya diisi oleh pelaku usaha berskala kecil sampai menengah dan dikelola dengan cara yang masih konvensional. Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2012, pasar tradisional didefinisikan sebagai pasar yang didirikan dan/atau dikelola oleh pemerintah daerah, di mana transaksi terjadi secara langsung dan sebagian besar komoditas yang dijual merupakan hasil produksi lokal (Permendagri No. 20, 2012). Di luar perannya sebagai jalur distribusi ekonomi, pasar tradisional juga berfungsi sebagai ruang sosial yang menumbuhkan pola interaksi warga, jaringan saling percaya, dan kelangsungan usaha mikro di tengah masyarakat (Wahyudi et al., 2023).

Pengelolaan pasar tradisional pada dasarnya merupakan bagian dari praktik manajemen sektor publik yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap semua aktivitas pasar (Terry & Rue, 2014). Di Kota Pematangsiantar, kewenangan tersebut dijalankan oleh Perusahaan Daerah Pasar Horas Jaya (PD PHJ) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar Nomor 5 Tahun 2014, yang mencakup perencanaan, pembangunan, pemeliharaan sarana dan prasarana, penataan pedagang, serta pemungutan retribusi pasar tradisional (Perda Kota Pematangsiantar No. 5, 2014). Salah satu unit yang dikelola PD PHJ adalah Pasar Dwikora (Parluasan), dengan 446 kios, 749 balai, dan 708 los (PD Pasar Horas Jaya, 2016) skala yang menuntut sistem pengelolaan yang tertib, konsisten, dan berorientasi pada pelayanan pedagang.

Meskipun pengelolaan pasar telah diatur secara normatif, kondisi di lapangan menunjukkan kesenjangan antara ketentuan tersebut dan praktik operasional. Persoalan kebersihan dan pengelolaan sampah menjadi sorotan karena jumlah bak sampah yang tersedia belum memadai untuk melayani lebih dari 2.000 pedagang yang beraktivitas

hampir 24 jam sehari (Tanjung, 2023). Infrastruktur drainase yang belum berfungsi optimal juga menimbulkan genangan air di area pasar ikan dan sayur (Siahaan, 2025). Selain itu, penataan lapak yang menutup badan jalan menyebabkan kemacetan hampir setiap hari (Anita, 2024), sementara indikasi pungutan liar di luar mekanisme retribusi resmi turut menjadi keluhan pedagang (Sijabat, 2026). Rangkaian persoalan ini tidak hanya mempengaruhi pada kondisi fisik pasar, tetapi juga membentuk persepsi pedagang terhadap kualitas pengelolaan yang mereka rasakan, sebagaimana kepuasan pengguna layanan hadir saat kinerja yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Haeril et al., 2023)

Penelitian terdahulu telah mengkaji pengelolaan pasar tradisional dari berbagai perspektif. (Azizah, 2019) menemukan bahwa kualitas pengelolaan pasar berpengaruh terhadap pendapatan pedagang kecil, sementara (Masyitoh et al., 2022) menunjukkan bahwa pelayanan pengelola berpengaruh terhadap kepuasan pedagang meskipun sistem pengelolaan belum berjalan optimal. (Kukus, 2023) menegaskan pentingnya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam menciptakan pengelolaan pasar yang tertib, dan (Wahyudi et al., 2023) menyimpulkan bahwa pengelolaan pasar yang efektif mendukung peningkatan ekonomi masyarakat melalui sinergi antara pemerintah, pengelola, dan pedagang. Sejalan dengan itu, (Anggraini, 2015) menyatakan bahwa pengelolaan pasar berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi pedagang, dengan efektivitas yang bergantung pada kualitas manajemen dan pelayanan.

Sebagian besar penelitian tersebut menitikberatkan pada pengaruh pengelolaan pasar terhadap pendapatan pedagang atau kepuasan pengunjung, dan lebih banyak menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif tanpa menguji secara kuantitatif pengaruh pengelolaan pasar terhadap kepuasan pedagang sebagai pelaku utama aktivitas pasar. Se jauh ini belum dijumpai penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh pengelolaan pasar oleh PD Pasar Horas Jaya terhadap kepuasan pedagang di Pasar Dwikora Parluasan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan pedagang sebagai subjek utama yang merasakan langsung dampak pengelolaan pasar oleh badan usaha milik daerah, serta pengujian hubungan kausal antara pengelolaan pasar dan kepuasan pedagang secara kuantitatif pada lokasi dan kelembagaan yang belum pernah dikaji sebelumnya.

Secara teoretis, keterkaitan antara pengelolaan pasar dan kepuasan pedagang dapat dijelaskan melalui konsep pengelolaan fasilitas dari (Barrett & Baldry, 2022), yang menempatkan strategi fasilitas, komunikasi dan koordinasi, pelayanan operasional, evaluasi, responsivitas terhadap perubahan, dan perbaikan berkelanjutan sebagai dimensi inti pengelolaan yang efektif. Pengelolaan yang menjalankan dimensi tersebut secara konsisten akan menciptakan lingkungan usaha yang tertib, nyaman, dan kondusif. Sebaliknya, apabila pengelolaan tidak berjalan optimal, berbagai persoalan seperti fasilitas yang kurang memadai dan lemahnya pengawasan akan menurunkan kualitas lingkungan usaha pedagang. Kepuasan pedagang, di sisi lain, dipahami melalui model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan terbentuk dari perbandingan antara harapan mereka dan kepuasan layanan yang di terima. Kedua kerangka teori ini saling melengkapi karena pengelolaan pasar pada dasarnya merupakan bentuk pelayanan publik yang keberhasilannya dinilai langsung oleh pedagang sebagai penerima layanan. Berdasarkan uraian fenomena empiris, kajian teoretis, dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah pengelolaan pasar oleh PD Pasar Horas Jaya berpengaruh terhadap kepuasan pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan) Kota Pematangsiantar.

2. Metode Penelitian

Desain dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yaitu jenis penelitian yang ditujukan untuk menguji hubungan pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013). Variabel independen pada penelitian ini adalah Pengelolaan Pasar (X) dan variabel dependen adalah Kepuasan Pedagang (Y). Penelitian dilaksanakan di Pasar Dwikora (Parluasan) Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jalan Gotong Royong Nomor 37, Suka Dame, Siantar Utara, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan seluruh pedagang aktif di Pasar Dwikora (Parluasan) yang memiliki jumlah sebanyak 1.903 orang, terdiri atas pedagang kios, balai, dan los sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Populasi Pedagang berdasarkan Jenis Lapak

Jenis Lapak	Jumlah	Persentase
Kios	446	23,4%
Balai	749	39,4%
Los	708	37,2%
Total	1.903	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian,2026

Mengingat populasi bersifat heterogen berdasarkan jenis lapak, teknik pengambilan sampel yang dipakai ialah *proportionate stratified random sampling* (Margono dalamn Ali et al., 2024). Besaran sampel ditentukan lewat rumus Slovin dengan *margin of error* 10% sebagai berikut.

$$n = N / (1 + N e^2)$$

dengan n merupakan ukuran sampel, N adalah jumlah populasi, dan e merupakan margin kesalahan yang ditoleransi (0,10). Berdasarkan populasi 1.903 pedagang, perhitungan menghasilkan $n = 1.903 / (1 + 1.903 \times 0,1^2) = 1.903 / 20,03 = 94,11$, yang dibulatkan menjadi 94 responden. Alokasi sampel pada tiap strata dihitung secara proporsional menggunakan rumus $n_i = (N_i/N) \times n$ (Margono dalamn Ali et al., 2024), sehingga diperoleh distribusi sampel sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Alokasi Sampel Proporsional per Strata

Jenis Lapak	Jumlah Sampel	Persentase
Kios	23	24,5%
Balai	36	38,3%
Los	35	37,2%
Total	94	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian,2026

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh lewat kuesioner berskala Likert 1–5 yang dirancang mengacu pada indikator masing-masing variabel, dilengkapi data sekunder dari dokumen dan literatur terkait (Sugiyono, 2013). Variabel Pengelolaan Pasar (X) diukur menggunakan enam indikator manajemen fasilitas menurut (Barrett & Baldry, 2022), yaitu strategi pengelolaan fasilitas, komunikasi dan koordinasi, pelayanan operasional, evaluasi dan perbandingan, adaptasi terhadap perubahan, serta perbaikan berkelanjutan. Variabel Kepuasan Pedagang (Y) diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman dkk. (1988), yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Seluruh item instrumen lebih dulu diuji validitasnya lewat korelasi pearson dan diuji reliabilitasnya memakai koefisien *Cronbach's Alpha* sebelum digunakan, dan dinyatakan valid serta reliabel untuk pengumpulan data penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum dipakai untuk pengumpulan data, instrumen terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 responden di luar sampel penelitian. Pengujian uji validitas memakai korelasi *Product Moment* Pearson dengan taraf signifikansi 5% dan $df = n - 2 = 28$, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,361; suatu item dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2013). Hasil uji validitas variabel Pengelolaan Pasar (X) tercantum pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pengelolaan Pasar (X)

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Ket.
Pengelolaan Pasar (X)	1.1	0,697	0,361	Valid
	1.2	0,550	0,361	Valid
	1.3	0,726	0,361	Valid
	2.1	0,715	0,361	Valid
	2.2	0,435	0,361	Valid

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.13570>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

	2.3	0,601	0,361	Valid
	3.1	0,487	0,361	Valid
	3.2	0,620	0,361	Valid
	3.3	0,491	0,361	Valid
	4.1	0,821	0,361	Valid
	4.2	0,767	0,361	Valid
	4.3	0,643	0,361	Valid
	5.1	0,725	0,361	Valid
	5.2	0,586	0,361	Valid
	5.3	0,399	0,361	Valid
	6.1	0,707	0,361	Valid
	6.2	0,504	0,361	Valid
	6.3	0,587	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Dari Tabel 3, keseluruhan 18 butir pernyataan variabel Pengelolaan Pasar (X) yang mewakili keenam indikator strategi pengelolaan fasilitas, komunikasi dan koordinasi, pelayanan operasional, evaluasi dan perbandingan, adaptasi terhadap perubahan, serta perbaikan berkelanjutan memperoleh nilai r hitung pada rentang antara 0,435 hingga 0,821, seluruhnya lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak dipakai sebagai instrumen penelitian. Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pedagang (Y) tersajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pedagang (Y)

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Ket.
Kepuasan Pedagang (Y)	1.1	0,438	0,361	Valid
	1.2	0,494	0,361	Valid
	1.3	0,450	0,361	Valid
	2.1	0,484	0,361	Valid
	2.2	0,502	0,361	Valid
	2.3	0,461	0,361	Valid
	3.1	0,451	0,361	Valid
	3.2	0,426	0,361	Valid
	3.3	0,554	0,361	Valid
	4.1	0,493	0,361	Valid
	4.2	0,429	0,361	Valid
	4.3	0,423	0,361	Valid
	5.1	0,467	0,361	Valid
	5.2	0,569	0,361	Valid
	5.3	0,582	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 4, seluruh 15 item pernyataan variabel Kepuasan Pedagang (Y) yang mewakili kelima dimensi SERVQUAL bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki nilai r hitung berkisar antara 0,423 hingga 0,554, seluruhnya melampaui r tabel (0,361), sehingga seluruh butir dinyatakan valid dan layak dipakai sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, Uji reliabilitas dilakukan melalui koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan hasil disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengelolaan Pasar (X)	18	0,865	Reliabel (<i>Good</i>)
Kepuasan Pedagang (Y)	15	0,760	Reliabel (<i>Acceptable</i>)

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Pengelolaan Pasar sebesar 0,865 (kategori *Good*) dan variabel Kepuasan Pedagang sebesar 0,760 (kategori *Acceptable*), keduanya berada di atas batas minimum 0,7 (Machali, 2021), sehingga seluruh item instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis melalui tiga tahap. Pertama, analisis deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) dengan kategori Baik (76%–100%), Cukup Baik (56%–75%), dan Kurang Baik (<56%) (Sugiyono, 2013). Kedua, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji linearitas (*Test for Linearity*), dan uji heteroskedastisitas (Uji Glejser). Ketiga, pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan persamaan berikut.

$$Y = a + bX$$

dengan Y adalah Kepuasan Pedagang, X adalah Pengelolaan Pasar, a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi. Signifikansi pengaruh diuji melalui uji t pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan kriteria H1 diterima jika t hitung melebihi t tabel dan nilai signifikasinya berada di bawah 0,05. Kekuatan pengaruh model selanjutnya diukur melalui koefisien determinasi (R^2).

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Kuesioner disebarikan kepada 94 pedagang sesuai hasil perhitungan sampel, dan seluruh data yang terkumpul dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan, dan jenis lapak disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden

Kategori	Kelompok	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	20,0
	Perempuan	75	80,0
Usia	< 30 tahun	8	8,4
	30–40 tahun	11	11,6
	41–50 tahun	19	20,0
	> 50 tahun	56	60,0
Pendidikan	SD/Sederajat	8	8,4
	SMP/Sederajat	11	11,6
	SMA/Sederajat	56	60,0
	Sarjana (S1)	19	20,0
Jenis Lapak	Kios	23	24,2
	Balai	36	38,9
	Los	35	36,8

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Tabel 6 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (80,0%), mencerminkan karakteristik umum pasar tradisional yang banyak melibatkan perempuan sebagai pedagang kebutuhan sehari-hari. Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada kelompok di atas 50 tahun (60,0%), mengindikasikan bahwa pandangan mereka terhadap pengelolaan pasar didasarkan pada pengalaman bertahun-tahun berinteraksi dengan pengelola. Tingkat pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMA/Sederajat (60,0%), sedangkan dari sisi jenis lapak, responden dengan lapak Balai mendominasi (38,9%), diikuti Los (36,8%) dan Kios (24,2%), yang sejalan dengan alokasi sampel proporsional pada Tabel 2.

Komposisi responden yang didominasi kelompok usia lanjut dan tingkat pendidikan menengah tersebut memiliki relevansi terhadap interpretasi hasil penelitian, mengingat pedagang dengan masa berdagang yang lebih panjang cenderung memiliki basis pembandingan yang lebih kaya terhadap kondisi pengelolaan pasar dari waktu ke waktu,

termasuk perubahan sejak peralihan pengelolaan dari Dinas Pasar kepada PD PHJ pada tahun 2015. Persepsi kelompok ini terhadap pengelolaan pasar dan kepuasan yang dirasakan sehingga dapat dipandang sebagai penilaian yang cukup matang dan berbasis pengalaman jangka panjang, bukan sekadar kesan sesaat. Sementara itu, proporsi responden pada strata Balai dan Los yang lebih besar dibandingkan Kios turut menunjukkan bahwa hasil penelitian ini secara proporsional lebih banyak merepresentasikan pengalaman pedagang skala kecil-menengah yang berjualan di lapak terbuka, kelompok yang secara umum lebih rentan terhadap persoalan kebersihan, drainase, dan kondisi fisik pasar dibandingkan pedagang kios yang memiliki bangunan tertutup.

Deskripsi Variabel (Tingkat Capaian Responden)

Analisis deskriptif dilakukan menggunakan metode Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk melihat capaian setiap indikator pada kedua variabel penelitian, sebagaimana disajikan pada Tabel 7 dan Tabel 8.

Tabel 7. Deskripsi TCR Variabel Pengelolaan Pasar (X)

Indikator	Mean	TCR (%)	Kategori
Strategi Pengelolaan Fasilitas	4,28	85,60	Baik
Komunikasi dan Koordinasi	4,28	85,53	Baik
Pelayanan Operasional	4,26	85,25	Baik
Evaluasi dan Pembandingan	4,27	85,32	Baik
Adaptasi terhadap Perubahan	4,27	85,46	Baik
Perbaikan Berkelanjutan	4,18	83,69	Baik
Rata-rata Variabel X	4,26	85,14	Baik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Nilai rata-rata TCR variabel Pengelolaan Pasar (X) secara keseluruhan adalah 85,14% dengan kategori Baik. Indikator Strategi Pengelolaan Fasilitas memperoleh nilai tertinggi (85,60%), yang mengindikasikan bahwa pedagang menilai PD PHJ cukup baik dalam merencanakan arah pengembangan fasilitas pasar. Sebaliknya, indikator Perbaikan Berkelanjutan memperoleh nilai terendah (83,69%), yang menunjukkan bahwa tindak lanjut perbaikan sarana fisik seperti kios, los, dan saluran air masih memiliki ruang untuk ditingkatkan.

Tabel 8. Deskripsi TCR Variabel Kepuasan Pedagang (Y)

Indikator	Mean	TCR (%)	Kategori
Bukti Fisik (Tangibles)	4,24	84,75	Baik
Keandalan (Reliability)	4,30	86,10	Baik
Daya Tanggap (Responsiveness)	4,32	86,38	Baik
Jaminan (Assurance)	4,27	85,32	Baik
Empati (Empathy)	4,36	87,16	Baik
Rata-rata Variabel Y	4,30	85,94	Baik

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Nilai rata-rata TCR variabel Kepuasan Pedagang (Y) secara keseluruhan adalah 85,94% dengan kategori Baik. Indikator Empati memperoleh nilai tertinggi (87,16%), menunjukkan bahwa pedagang merasa pengelola pasar cukup memperhatikan aspirasi dan memperlakukan pedagang secara adil, sedangkan indikator Bukti Fisik memperoleh nilai terendah (84,75%), mengindikasikan bahwa kondisi fisik kios/los/lapak, sanitasi, dan penanganan genangan air masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih besar. Kedekatan nilai TCR pada kedua variabel memberikan indikasi awal adanya hubungan yang searah antara pengelolaan pasar yang dirasakan pedagang dan tingkat kepuasan mereka, yang selanjutnya dikonfirmasi melalui pengujian statistik.

Jika dicermati lebih lanjut, pola capaian pada keenam indikator Pengelolaan Pasar menunjukkan kesenjangan yang relatif kecil, berkisar antara 83,69% hingga 85,60%, yang mengindikasikan bahwa pedagang menilai kinerja PD PHJ secara relatif merata pada seluruh aspek manajemen fasilitas, mulai dari perumusan strategi hingga pelaksanaan operasional harian. Indikator Komunikasi dan Koordinasi (85,53%) dan Adaptasi terhadap Perubahan (85,46%) turut memperoleh nilai yang mendekati indikator tertinggi, menunjukkan bahwa pedagang menilai PD

PHJ cukup terbuka dalam menyampaikan informasi kebijakan serta cukup responsif terhadap perubahan kebutuhan pasar, misalnya penyesuaian jam operasional pada momen tertentu seperti hari besar keagamaan. Namun demikian, kesenjangan antara indikator Perbaikan Berkelanjutan dan indikator lainnya tetap perlu menjadi perhatian, mengingat aspek ini berkaitan langsung dengan pengalaman berdagang sehari-hari yang bersifat konkret dan mudah dirasakan oleh pedagang, berbeda dengan aspek strategi atau evaluasi yang cenderung lebih abstrak.

Pola serupa juga tampak pada variabel Kepuasan Pedagang, di mana kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan capaian yang konsisten pada kategori Baik dengan rentang 84,75% hingga 87,16%. Dimensi Daya Tanggap (86,38%) dan Keandalan (86,10%) turut memperoleh nilai yang cukup tinggi, mengindikasikan bahwa pedagang menilai petugas pengelola pasar cukup sigap dalam merespons keluhan dan cukup konsisten dalam menjalankan tugas pelayanan sehari-hari. Sebagaimana dikemukakan Parasuraman dkk. (1988), kelima dimensi ini saling melengkapi dalam membentuk persepsi kepuasan secara menyeluruh, sehingga capaian yang relatif merata pada seluruh dimensi—dengan pengecualian pada aspek bukti fisik—menunjukkan bahwa persoalan utama yang dihadapi Pasar Dwikora (Parluasan) lebih bersifat fisik dan infrastrukural, bukan pada aspek interaksi atau pelayanan interpersonal antara pedagang dan pengelola.

Uji Normalitas

Uji normalitas diterapkan pada nilai residual model regresi memakai uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel, dengan kriteria data dinyatakan berdistribusi normal apabila *Asymp.sig.* (2-tailed) melebihi 0,05. Hasil pengujian tercantum pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

N	Mean Residual	Std. Deviation	Statistik
94	0,0000000	3,66909143	0,075 (Sig. 0,200)

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Merujuk Tabel 9 statistik uji kolmogorv-Smirnov tercatat sebesar 0,075 dengan *Asymp sig.* (2-tailed) sebesar 0,200 ($>0,05$). Dengan demikian, data residual model regresi dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal, sehingga persyaratan normalitas untuk analisis regresi linear sederhana telah terpenuhi.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan kriteria hubungan dua variabel dinyatakan linear apabila nilai *Sig. Linearity* lebih kecil dari 0,05. Hasil uji linearitas total X terhadap total Y disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Linearitas Total X terhadap Total Y (ANOVA Table)

Sumber Variasi	Sum of Sq.	df	Mean Sq.	F	Sig.
Between Groups (Combined)	4491,749	30	149,725	16,388	0,000
Linearity	3815,342	1	3815,342	417,607	0,000
Deviation from Linearity	676,407	29	23,324	2,553	0,001
Within Groups	575,581	63	9,136	-	-
Total	5067,330	93	-	-	-

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 10, nilai signifikansi pada bagian Linearity sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga sesuai kriteria pengujian dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear dan signifikan antara Pengelolaan Pasar dan Kepuasan Pedagang. Nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity sebesar 0,001 turut mengindikasikan adanya sedikit penyimpangan dari garis linear murni; namun demikian, mengingat nilai *Sig. Linearity* telah memenuhi syarat utama pengujian, hubungan kedua variabel tetap dapat dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, dengan catatan kekuatan hubungan tersebut akan lebih lanjut dikonfirmasi melalui nilai koefisien determinasi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji Glejser, dengan kriteria model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	10,193	2,142	-	4,760	0,000
Pengelolaan Pasar (X)	-0,097	0,028	-0,343	-3,505	0,001

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 11, nilai signifikansi variabel Pengelolaan Pasar sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05. Merujuk pada kriteria pengujian, hasil ini mengindikasikan bahwa model regresi dalam penelitian ini mengalami gejala heteroskedastisitas, yang berarti sebaran residual tidak sepenuhnya homogen pada seluruh rentang nilai variabel Pengelolaan Pasar. Kondisi ini kemungkinan terjadi karena adanya keragaman persepsi kepuasan yang cukup besar antarstrata pedagang (Kios, Balai, dan Los), mengingat karakteristik lapak yang berbeda dapat memunculkan variasi penilaian yang tidak seragam terhadap pengelolaan pasar. Meskipun demikian, gejala heteroskedastisitas ini tidak serta-merta menggugurkan hasil uji signifikansi pada sampel berukuran relatif besar ($n = 94$). Meskipun demikian, estimator OLS tetap bersifat tidak bias meski kurang efisien dalam kondisi heteroskedastisitas, sehingga hasil uji t dan R^2 pada penelitian ini masih dapat diinterpretasikan secara memadai; penelitian selanjutnya disarankan menggunakan *robust standard error* untuk hasil yang lebih presisi. namun tetap dicatat sebagai salah satu keterbatasan model dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dipakai untuk mengukur seberapa besar pengaruh Pengelolaan Pasar (X) terhadap Kepuasan Pedagang (Y). Hasil analisis tercantum pada Tabel 12.

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	7,211	3,440	-	2,096	0,039
Pengelolaan Pasar (X)	0,747	0,045	0,868	16,744	0,000

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Berujuk Tabel 12, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 7,211 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,747, sehingga terbentuk persamaan regresi linear sederhana $Y = 7,211 + 0,747X$. Nilai konstanta menandakan bahwa jika Pengelolaan Pasar bernilai nol, Kepuasan Pedagang diperkirakan berada pada angka 7,211. Koefisien regresi sebesar 0,747 yang bertanda positif berarti setiap kenaikan satu satuan pada Pengelolaan Pasar akan mendongkrak Kepuasan Pedagang sebesar 0,747 satuan. Tanda positif pada koefisien ini menunjukkan hubungan yang searah antara kedua variabel, sehingga makin baik pengelolaan pasar yang dirasakan pedagang, makin tinggi pula rasa puas mereka terhadap tempat mereka berdagang.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t parsial dilakukan untuk mengetahui apakah Pengelolaan Pasar (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pedagang (Y), pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $df = n - 2 = 92$, sehingga diperoleh t tabel sebesar 1,986. Ringkasan hasil uji t disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Ringkasan Hasil Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keputusan
Pengelolaan Pasar (X) → Kepuasan Pedagang (Y)	16,744	1,986	0,000	H1 diterima

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 13, nilai t hitung sebesar 16,744 jauh melampaui t tabel sebesar 1,986 ($16,744 > 1,986$), dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05. Berdasarkan ketentuan pengujian yang berlaku, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Pasar oleh PD Pasar Horas Jaya memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan) Kota Pematangsiantar.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,868	0,753	0,750	3,689

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2026

Nilai R Square (R^2) sebesar 0,753 atau 75,3% menunjukkan bahwa Pengelolaan Pasar memiliki kontribusi sebesar 75,3% dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan), sedangkan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kondisi ekonomi makro, tingkat persaingan usaha, karakteristik pribadi pedagang, atau faktor lokasi berdagang. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,750 menegaskan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pedagang tergolong kuat.

Pembahasan

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa Pengelolaan Pasar oleh PD Pasar Horas Jaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan). Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kedua variabel berada pada kategori baik, dengan TCR masing-masing sebesar 85,14% untuk Pengelolaan Pasar dan 85,94% untuk Kepuasan Pedagang. Pengaruh tersebut diperkuat oleh nilai t hitung sebesar 16,744 $>$ t tabel 1,986 dengan signifikansi 0,000, serta nilai R^2 sebesar 0,753 yang menunjukkan bahwa Pengelolaan Pasar mampu menjelaskan 75,3% variasi Kepuasan Pedagang.

Secara deskriptif, indikator Strategi Pengelolaan Fasilitas memperoleh TCR tertinggi pada variabel Pengelolaan Pasar sebesar 85,60%, sedangkan Perbaikan Berkelanjutan menjadi indikator terendah sebesar 83,69%. Kondisi tersebut sejalan dengan variabel Kepuasan Pedagang, di mana Bukti Fisik (*Tangibles*) menjadi indikator terendah sebesar 84,75%, sementara Empati (*Empathy*) memperoleh nilai tertinggi sebesar 87,16%. Konsistensi rendahnya aspek fisik menunjukkan bahwa kondisi kios/los, sanitasi, dan saluran air masih menjadi titik yang perlu diperbaiki. Temuan ini sejalan dengan Parasuraman et al. (1988) yang menempatkan bukti fisik sebagai salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan serta pandangan Cotts, Roper, dan Payant (2010) mengenai pentingnya pengelolaan fasilitas terhadap kepuasan pengguna.

Meskipun pengaruh Pengelolaan Pasar tergolong kuat, model regresi menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas berdasarkan Uji Glejser dengan nilai signifikansi 0,001. Kondisi ini menunjukkan bahwa variasi kepuasan pedagang tidak sepenuhnya homogen dan dapat berkaitan dengan perbedaan karakteristik strata lapak, yaitu kios, balai, dan los. Penelitian ini juga terbatas pada satu unit pasar, menggunakan desain *cross-sectional*, serta mengandalkan data *self-report* melalui kuesioner, Dominasi responden berusia di atas 50 tahun dan berpendidikan menengah turut membatasi generalisasi temuan pada kelompok pedagang dengan karakteristik demografis berbeda sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan analisis perbandingan antarstrata, desain longitudinal, dan triangulasi data melalui wawancara.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pedagang memerlukan penguatan pengelolaan pasar secara menyeluruh, dengan prioritas pada perbaikan berkelanjutan terhadap sarana dan prasarana fisik. PD Pasar Horas Jaya perlu meningkatkan pemeliharaan rutin kios, los, saluran air, dan sanitasi serta menyediakan mekanisme pelaporan kerusakan yang responsif. Selain itu, transparansi mengenai retribusi dan komunikasi dengan pedagang perlu diperkuat untuk meningkatkan kepercayaan. Secara teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan *facilities management* (Barrett & Baldry, 2022) relevan diterapkan pada pengelolaan pasar tradisional sebagai fasilitas publik, dengan tetap mempertimbangkan keterbatasan penelitian dalam melakukan generalisasi pada pasar atau periode yang berbeda.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengelolaan Pasar oleh PD Pasar Horas Jaya berada pada kategori Baik dengan TCR sebesar 85,14%, sementara Kepuasan Pedagang di Pasar Dwikora (Parluasan) juga berada pada kategori Baik dengan TCR sebesar 85,94%, dan kedua variabel menunjukkan pola kekuatan serta kelemahan indikator yang konsisten satu sama lain, terutama pada aspek perbaikan sarana fisik pasar. Hasil pengujian hipotesis melalui regresi linear sederhana dan uji t membuktikan bahwa Pengelolaan Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pedagang, dengan persamaan $Y = 7,211 + 0,747X$, t hitung 16,744 yang melampaui t tabel 1,986 pada signifikansi 0,000, sehingga H1 diterima. Kontribusi Pengelolaan Pasar dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pedagang tergolong kuat, yaitu sebesar 75,3%, sedangkan sisanya 24,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kondisi ekonomi makro, persaingan usaha, atau karakteristik pribadi pedagang. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan pasar oleh PD Pasar Horas Jaya memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pedagang, sehingga penguatan strategi pengembangan fasilitas, komunikasi dan koordinasi, serta perbaikan berkelanjutan terhadap sarana fisik pasar khususnya kebersihan, drainase, dan kondisi kios maupun los perlu menjadi prioritas kebijakan PD PHJ ke depan. Mengingat ditemukannya gejala heteroskedastisitas serta kontribusi variabel independen yang belum mencakup seluruh variasi kepuasan pedagang, penelitian selanjutnya disarankan memperluas model dengan variabel lain, melakukan analisis perbandingan antarstrata lapak, memperluas cakupan lokasi ke unit pasar lain yang dikelola PD PHJ, dan mempertimbangkan pendekatan campuran (*mixed methods*) untuk memperkaya pemahaman mengenai mekanisme pengaruh pengelolaan pasar terhadap kepuasan penggunaannya.

Referensi

1. Ali, I. H., Batmomolin, A., & Olii, N. (2024). *Metodologi Penelitian* (La Ode Alifariki (ed.)). PT MEDIA PUSTAKA INDO JL. www.mediapustakaindo.com
2. Anggraini, R. D. (2015). Pengelolaan Pasar Tradisional Dalam meningkatkan Pertumbuhan Perekonomian Pedagang Di Desa Wangkal Kecamatan Gading Kabupaten Probolinggo. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 1, Issue April).
3. Anita. (2024). *Pasar Dwikora Semakin Semrawut, Pedagang dan Pembeli Mengeluh*. Mistar.Id. <https://mistar.id/news/siantar/pasar-dwikora-semakin-semrawut-pedagang-dan-pembeli-mengeluh>
4. Azizah, N. L. (2019). Analisis Manajemen Pengelolaan Pasar Tradisional guna Meningkatkan Pendapatan Pedagang Kecil (Studi Kasus Pasar KIRINGAN Desa Kemlagilor Turi Lamongan). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, IV(1), 823–831.
5. Barrett, P., & Baldry, D. (2022). *Facilities Management*. Blackwell.
6. Haeril, S. E., Lely Afiati, M., Dr, M., Awaluddin, S., Pd, S. E., Muhammad Isra Iradat, M., Mustafa, M., Fitriani Latief, M., Mutiarini Mubyl, M., Psi, S., Psi, M., Psikolog Fakhruddin Kurnia, M. M., & Billy Lazuardi, M. (2023). *Manajemen Pemasaran*. www.lajagoe.com
7. Kukus, M. M. (2023). Pengelolaan Pasar 66 di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, IX(4).
8. Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Abdau Qurani Habib (ed.)). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id/>
9. Masyitoh, S., Derriawan, & Ichawani, T. (2022). Terhadap Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Tradisional. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(1), 20–31.
10. Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
11. PD Pasar Horas Jaya. (2016). *Pasar Dwikora*. PD PHJ. <https://www.pdphj.web.id/p/pasar-dwikora.html>
12. Perda Kota Pematangsiantar No. 5, Pub. L. No. 5, 1 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/30984>
13. Permendagri No. 20, 66 Republik Indonesia 37 (2012). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111784/permendagri-no-20-tahun-2012>
14. Siahaan, J. (2025). *Drainase Mampet, Pasar Dwikora Pematangsiantar Becek dan Perlu Pengerukan Menyeluruh*. Mistar.Id. <https://mistar.id/news/siantar-simalungun/drainase-mampet-pasar-dwikora-pematangsiantar-becek-dan-perlu-pengerukan-menyeluruh>
15. Sijabat, M. J. (2026). *Jejak Premanisme di Pasar Parluasan, Pematangsiantar*. PARBOBOA.
16. Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. ALFABETA. www.cvalfabeta.com
17. Tanjung, R. (2023). *Segudang Masalah Pasar Horas dan Dwikora Pematang Siantar: Krisis Kebersihan hingga Minim Penataan*. PARBOBOA. <https://parboboa.com/pasar-horas-dan-pasar-dwikora-pematang-siantar>
18. Wahyudi, D. L., Tarmizi, & Subham, M. (2023). Analisis pengelolaan pasar tradisional dalam meningkatkan ekonomi masyarakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 138–148. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4/319>