

## Persepsi Pedagang Terhadap Pelayanan Petugas Pasar Tradisional Bangil (Studi Pada Unit Pasar Tradisional Bangil-Pasuruan)

Ishak

Prodi Akuntansi STIE Yadika Bangil

e-mail : ishak@stie-yadika.ac.id

Dikirim	Direvisi	Diterima
27 Januari 2021	20 Maret 2021	23 Maret 2021

### Abstrak :

Fokus penelitian ini adalah persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan dengan fokus penelitian di petugas pasar tradisional Bangil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan publik di unit pasar tradisional Bangil. Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, subjek penelitian ini adalah pedagang yang tercatat sebanyak 1.938 pedagang dan sebagai populasi teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan menggunakan pendapat slovin, dengan jumlah 93 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pasar sudah mendekati maksimal.

Kata Kunci : Persepsi Pedagang, Kualitas Pelayanan

### Abstract :

*The focus of this research is trader's perceptions of service quality with a focus of research in Bangil traditional market officers. The purpose of this study was to determine how much the quality of public services in Bangil traditional market unit. The method of this research is quantitative descriptive, the subjects of this study are traders registered as many as 1.938 traders and as a population. The sampling technique used was simple random sampling using the opinion of Slovin, with a total of 93 respondents. Based on the result of the study showed the quality of market services is near maximum.*

Keywords : Perception Of Merchant, Service Quality

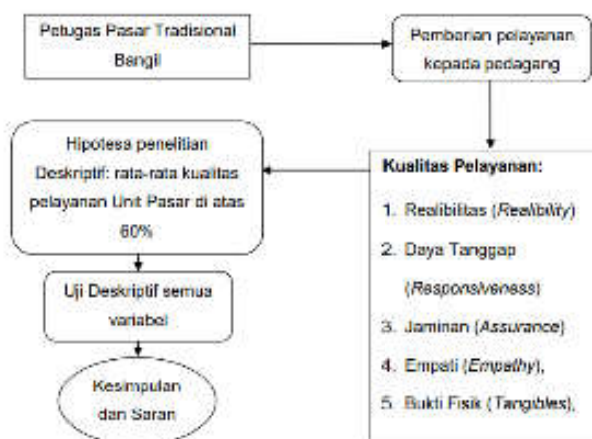
### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan fungsi pemerintahan daerah akan terlaksana secara optimal dan maksimal apabila penyelenggara urusan pemerintahan di ikuti dengan pemberiansumber-sumber penerimaan yang cukup kepada daerah, dengan mengacu kepada Undang-Undang yang mengatur Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, dimana besarnya disesuaikan dan diselaraskan dengan pembagian kewenangan antara Pemerintah dan Daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) itu dapat diperoleh salah satunya dengan memaksimalkan pasar daerah / tradisional. Dimana umumnya kegiatan dilakukan secara turun-temurun / tradisional melalui kesepakatan tawar-

menawar di suatu operasionalnya, dan juga para pelaku pasar tradisional meliputi aktifitas berdagang oleh para pedagang / penjual sebagai pemilik / penyedia barang. Keberadaan pasar tradisional di setiap daerah sesuai dengan Pemerintah Daerah terkait baik dari segi penempatan lokasi, alokasi anggaran operasional dan pemasukan dari pemungutan retribusi sesuai dengan Peraturan Daerah (Perda) yang berlaku, lebih-lebih atas pengelola dengan pelayanan publik atau dapat dirasakan secara langsung sehingga pengunjung merasa nyaman berbelanja di pasar tradisional serta meminimalisir pandangan mengenai pasar tradisional yang semerawut dan kumuh dengan peningkatan pelayanan yang selama ini ditingkatkan pada pasar

tradisional dengan tempat sarana dan prasarana yang jauh lebih baik. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah khususnya pasar tradisional seperti Unit Pasar Tradisional Bangil ini, berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari pedagang tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak petugas Pasar Tradisional Bangil. Dalam menempuh pelayanan dengan kualitas yang baik atau maksimal, dibutuhkan manajemen peningkatan pelayanan sehingga pasar tradisional Bangil mampu menjaga eksistensi dan pelayanannya agar tidak semakin terdesak oleh perkembangan era globalisasi maka perlu adanya pula bentuk-bentuk peningkatan pelayanan dari tahun ketahun semakin ditingkatkan baik dari pihak instansi terkait petugas Pasar tradisional Bangil. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas Pasar tradisional Bangil kepada pedagang dan pengunjung, maka pemerintah daerah melalui pasar daerah, seperti petugas Pasar tradisional Bangil dapat mengumpulkan dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara maksimal.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah di jelaskan secara menyeluruh tentang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang didapatkan dari pengoptimalan Pelayanan Petugas Pasar Tradisional Bangil diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pedagang terhadap pelayanan petugas Pasar Tradisional Bangil?”



Gambar1 :KerangkaPikir  
 Sumber :HasilOlah Data (2020)

**METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif di lengkapi data-data yang didapatkan di hubungkan dengan teori-teori yang ada secara kualitatif. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pasar Tradisional Bangil yang beralamatkan di jalan Pasar tradisional Bangil Jl. Mangga No. 74, Sidodadi, Pogar, Kec. Bangil, Pasuruan, Jawa Timur 67153. Dalam penelitian ini penarikan sampel untuk populasi pedagang unit Pasar tradisional Bangil berjumlah 1.938 pedagang menggunakan perhitungan *Electric sevey random Sampling* dengan toleransi kesalahan (*error level*) sebesar 10% dan tingkat kepercayaan (*Confidence*) 90% akan diperoleh ukuran sampel n=93 responden pedagang. Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n : Ukuran Sampel
- N : Jumlah Populasi
- e : Ukuran Kelonggaran sebesar 10%

**HASIL**

**DESKRIPSI HASIL RESPONDEN**

**Jenis Kelamin Responden**

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

		Jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	51.6	51.6	51.6
	Perempuan	45	48.4	48.4	100.0
Total		93	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat digambarkan bahwa responden berjenis

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lain-lain	2	2.2	2.2	2.2
S1	5	5.4	5.4	7.5
SD	19	20.4	20.4	28.0
SMA	43	46.2	46.2	74.2
SMP	24	25.8	25.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-28	13	14.0	14.0	14.0
29-39	37	39.8	39.8	53.8
40-50	31	33.3	33.3	87.1
kurang 18	1	1.1	1.1	88.2
Lebih 50	11	11.8	11.8	100.0
Total	93	100.0	100.0	

kelamin laki-laki sebanyak 48 orgng atau 51,6% dan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 45 orang atau 48,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada perempuan.

### Usia Responden

**Tabel 2**

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data tabel 2 dapat digambarkan bahwa responden yang yang berusia 18-28 tahun sebanyak 13 orang atau 14,0%, responden yang berusia 29-39 tahun sebanyak 37 0orang atau 39,8%, responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 31 orang atau 33,3%, responden yang berusia kurang dari 18 tahun senayak 1 orang atau 1,1%, dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 11 orang 11 orang atau 11,8%. Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah 29-39 tahun, sedangkan usia respponden yang paling sedikit adalah kurang dari 18 tahun yaitu 1 responden.

### Tingkat Pendidikan Resonden

**Tabel 3**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat digambarkan bahwa responden tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 5 responden atau 5,4%, responden tingkat pendidikan terakhir SD sebnayak 19 responden atau 20,4%, responden tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 24 responden atau 25,8%, responden tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 43 responden atau 46,2%, dan responden tingkat pendidikan terakhir lain-lain sebanyak 2 responden atau 2,2%. Data berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang paling banyak adalah SMA dengan 43 responden, sedangkan tingkat pendidikan terakhir responden paling sedikit adalah S1 dengan 5 responden.

### Lama Berdagang Responden

**Tabel 4**

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berdagang Responden

**Lama\_berdagang**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Tahun	4	4.3	4.3	4.3
2 Tahun	6	6.5	6.5	10.8
3 Tahun	5	5.4	5.4	16.1
4 Tahun	12	12.9	12.9	29.0
5 Tahunle bih	66	71.0	71.0	100.0
Total	93	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel karakteristik responden berdasarkan lama berdagang responden, bahwa responden untuk lama berdagang 1 tahun sebanyak 4 responden atau 4,3%, responden untuk lama berdagang 2 tahun sebanyak 6 responden atau 6,5%, responden untuk lama berdagang 3 tahun sebanyak 5 responden atau 5,4%, responden untuk lama berdagang 4 tahun sebanyak 12 responden atau 12,9%, dan responden untuk lama berdagang 5 tahun lebih sebanyak 66 responden atau 71,0%.

Data berdasarkan lama berdagang

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.794	2

responden yang paling banyak adalah 5 tahun lebih sebanyak 66 responden, sedangkan lama berdagang responden yang paling sedikit adalah 1 tahun sebanyak 4 responden.

**Alamat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Beji	3	3.2	3.2	3.2
Gempol	3	3.2	3.2	6.5
Lain-lain	18	19.4	19.4	25.8
Bangil	53	57.0	57.0	82.8
Prigen	7	7.5	7.5	90.3
Sukorejo	9	9.7	9.7	100.0
Total	93	100.0	100.0	

### Alamat Responden

**Tabel 5**

Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Responden

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel karakteristik responden berdasarkan alamat responden, bahwa alamat responden Beji sebanyak 3 responden atau 3,2%, alamat responden Gempol sebanyak 3 responden atau 3,2%, alamat responden Bangil sebanyak 5,3 responden atau 57,0%, alamat responden Prigen sebanyak 7 responden atau 7,7%, alamat responden Skorejo sebanyak 9 responden atau 9,7%, dan lain-lain atau alamat responden yang berada diluar 5 alamat ini sebanyak 18 responden 19,4%. Data berdasarkan alamat responden yang paling banyak adalah Bangil sebanyak 53 responden, sedangkan alamat responden yang paling sedikit adalah Beji dan Gempol masing-masing sebanyak 3 responden.

### ANALISIS DATA

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kostruk, suatu

kuesinner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap kenyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2013:47).

**Tabel 6**

Uji Reliabilitas Variabel X1 (Keandalan)

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cornbach* untuk variabel X1 (Keandalan) adalah 0,794 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X1 (Keandalan) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap pelayanan Petugas Pasar Tradisional Bangil sudah reliabel.

**Tabel 7**

Uji Reliabilitas Variabel X2 (Ketanggapan)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.821	2

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cornbach* untuk variabel X2 (Ketanggapan) adalah 0,818 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.881	2

variabel X2 (Ketanggapan) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap pelayanan petugas Pasar Tradisional Bangil sudah reliabel.

**Tabel 8**

Uji Reliabilitas Variabel X3 (Keyakinan)

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cornbach* untuk variabel X3 (Keyakinan) adalah 0,881 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yag telah disebutkan sebelumnya maka variabel X3 (Keyakinan) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap kualitas

pelayanan Unit Pasat Tradisional Bangil sudah reliabel.

(Ghazali, 2013:52). Item kusioner dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

Tabel 9  
 Uji Reliabilitas Variabel X4 (Empati)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.777	.779	2

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cornbach* untuk variabel X4 (Empati) adalah 0,777 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X4 (Empati) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan Unit Pasar Tradisional Bangil sudah reliabel.

Tabel 10  
 Uji Reliabilitas Variabel X5 (Berwujud)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.874	3

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa nilai dari *alpha cornbach* untuk variabel X5 (Berwujud) adalah 0,870 lebih besar dari 0,60. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka variabel X5 (Berwujud) yang digunakan untuk melihat persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan Unit Pasar Tradisional Bangil sudah reliabel.

**Uji Validitas**

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner amppu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

Tabel 11  
 Uji Validitas Variabel X1(Keandalan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	4.45	.250	.659	.434	. <sup>a</sup>
X1.2	4.53	.274	.659	.434	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Pada data tabel 11 menggambarkan bahwa setiap nilai  $r$  hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada indikator pertanyaan lebih besar daripada  $r$  tabel yakni 0,204. Hasil analisis nilai validitas menunjukkan bahwa nilai X1.1 menyatakan 0,659  $>$  0,204 dan nilai X1.2 menyatakan 0,659  $>$  0,204. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel keandalan memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 12  
 Uji Validitas Variabel X2 (Ketanggapan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	4.45	.250	.697	.485	. <sup>a</sup>
X2.2	4.41	.309	.697	.485	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Pada data tabel 12 menggambarkan bahwa setiap nilai  $r$  hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada  $r$  tabel yakni 0,204. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai X2.1 menyatakan 0,697  $>$  0,204, nilai X2.2 menyatakan 0,697  $>$  0,204. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel ketanggapan memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 13  
 Uji Validitas Variabel X3 (Keyakinan)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	4.49	.253	.788	.620	. <sup>a</sup>
X3.2	4.45	.250	.788	.620	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Pada tabel 13 menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari r tabel yakni 0,204. Hasil analisis validitas menunjukkan bahwa nilai X3.1 menyatakan  $0,788 > 0,204$ , nilai X3.2 menyatakan  $0,788 > 0,204$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel keyakinan memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 14  
 Uji Validitas Variabel X4 (Empati)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	4.52	.318	.637	.406	. <sup>a</sup>
X4.2	4.47	.274	.637	.406	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Pada data tabel 14 menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel yakni 0,204. Hasil analisis validitas menunjukkan bahwa nilai X4.1 menyatakan  $0,637 > 0,204$ , dan nilai X4.2 menyatakan  $0,637 > 0,204$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel empati memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 15  
 Uji Validitas Variabel X5 (Berwujud)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	7.92	1.592	.768	.617	.805
X5.2	8.11	1.184	.824	.685	.762
X5.3	7.95	1.747	.702	.503	.864

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berdasarkan hasil pada tabel 15 menggambarkan bahwa setiap r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel yakni 0,205. Hasil analisis validitas menunjukkan bahwa nilai X5.1 menyatakan  $0,768 > 0,205$ , nilai X5.2 menyatakan  $0,824 > 0,205$ , dan nilai X5.3 menyatakan  $0,702 > 0,205$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel berwujud memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

### Statistik Deskriptif

Tabel 16  
 Hasil Perhitungan Statistik Frekuensi

		Statistics				
		X1	X2	X3	X4	X5
N	Valid	93	93	93	93	93
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.371	4.425	4.473	4.495	3.992
Std. Error of Mean		.0611	.0507	.0492	.0510	.0617
Median		4.500	4.500	4.500	4.500	4.000
Mode		5.0	4.0	4.0	5.0	4.0
Std. Deviation		.5893	.4887	.4741	.4918	.5951
Variance		.347	.239	.225	.242	.354
Skewness		-.498	.095	.109	-.399	.309
Std. Error of Skewness		.250	.250	.250	.250	.250
Kurtosis		-.535	-1.590	-1.904	-.825	-.243
Std. Error of Kurtosis		.495	.495	.495	.495	.495
Minimum		3.0	3.5	4.0	3.0	2.7
Maximum		5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Sum		406.5	411.5	416.0	418.0	371.3

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Berikut pengukuran semua variabel mulai dari X1 sampai X5 :

Keandalan (X1), skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 16 variabel keandalan (X1) yaitu 4,371 atau 87,42%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Ketanggapan (X2), skala yang dipakau dalam penyusunan kuesioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 16 variabel ketanggapan (X2) yaitu 4,425 atau 88,5%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Keyakinan (X), skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 16 variabel keyakinan (X3) yaitu 4,473 atau 89,46%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Empati (X4), skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 16 variabel empati (X4) yaitu 4,495 atau 89,9%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Sangat baik.

Berwujud (X5), skala yang dipaka dalam penyusunan kuesioner yaitu skala LIKERT, yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan skor x bobot. Dengan melihat skor Mean dalam tabel 16 variabel berwujud (X5) yaitu 3,992 atau 79,84%, maka variabel tersebut masuk dalam kategori Baik.

### Pengujian Hipotesis

Tabel 17

Hasil Perhitungan Statistik Fekuensi Kualitas Pelayanan

Statistics		
N	Valid	93
	Missing	0

Mean	47.53
Median	46.00
Std. Deviation	4.631
Minimum	40
Maximum	55
Sum	4420

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Skor ideal untuk kualitas pelayanan =  $5 \times 11 \times 93 = 1.115$  (5 = skor tertinggi, 18 = jumlah butir instrumen kualitas pelayanan, dan 44 = jumlah responden) . Berdasarkan data yang terkumpul setelah dihitung dapat ditemukan bahwa jumlah skor variabel kualitas pelayanan yang diperoleh melalui pengumpulan data = 4.420. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan =  $4.420 : 5.115 + 0,864 = 86,4\%$  dari yang diharapkan dan rata-ratanya adalah  $5.115 : 93 = 55$ .

Pengujian hipotesis “rata-rata kualitas pelayanan pada Unit Pasar Tradisional Bangil adalah diatas 60% dari yang diharapkan”. Untuk variabel kualitas pelayanan ini yang di hipotesiskan adalah “didas 60%” dari nilai ideal, hal ini berarti  $0,60 \times 55 = 33$ . Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan sebagai berikut. Ho untuk  $\mu$  lebih tinggi atau sama dengan 60% dari skor ideal. Ha lebih kecil dari 60% dari skor ideal yang diharapkan.

$$H_0: \mu > 60\% > 0,60 \times 55 = 33$$

$$H_a: \mu < 60\% < 0,60 \times 55 = 33$$

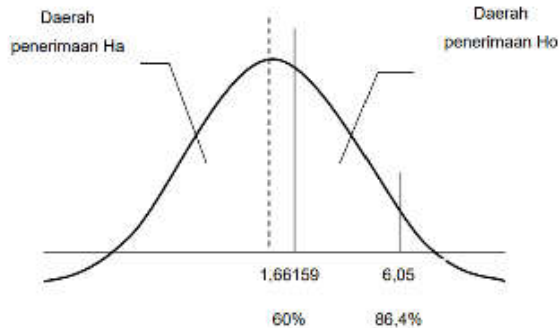
$$t = \frac{X - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{47,53 - 33}{\frac{4,631}{\sqrt{93}}}$$

$$= 6,05$$

harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel untuk uji satu pihak dengan  $\alpha = 5\%$  sebesar 1,66159. Karena harga t hitung lebih besar dari t tabel atau jatuh pada daerah penerimaan Ho ( $6,05 > 1,66159$ ) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di atas 60% dari yang diharapkan dapat diterima, atau tidak terdapat perbedaan antara yang diduga dalam populasi dengan data yang terkumpul

dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata kualitas pelayanan = 86,4% dari yang diharapkan.



Gambar 2. Uji Hipotesis Fihak Kiri

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2019

Dan secara rata-rata kualitas pelayanan di Unit Pasar Tradisional Bangil berdasarkan lima variabel kuesioner kualitas pelayanan ( Keandalan (X1) 87,42% + Ketanggapan (X2) 88,5% + Keyakinan (X3) 89,46% + Empati (X4) 89,9% + Berwujud (X5) 79,84% dibagi (5) lima ) adalah sebesar 87%.

## PEMBAHASAN

Pada dasarnya kegiatan pelayanan pasar merupakan kegiatan yang menyangkut persoalan hak. Dengan begitu maka dapat dinyatakan bahwa hak ini berlaku untuk siapapun yang membutuhkan layanan tersebut, baik itu dari anggota maupun (pemerintah) yang berkewajiban melayani dan orang luar yang bukan anggota organisasi yaitu para pedagang yang berhak menerima layanan yang baik. Hak tersebut akan diperoleh pedagang dengan pelayanan yang wajar dari pemerintah. Namun pedagang juga harus memenuhi segala kewajibannya mematuhi peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

(1) Keandalan Unit Pasar Tradisional Bangil juga terbukti keadaan pasar yang semakin berkembang, karena pasar tradisional seperti Unit Pasar Tradisional Bangil mempunyai pelanggan setia yang tersendiri. Dari hasil kuesioner peneliti lakukan didapatkan nilai rata-rata 4,371 atau 87,42% dari hasil penelitian, maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik dan menyatakan setuju

dengan pernyataan bahwa Unit Pasar Tradisional Bangil selalu siap menolong para pedagang. Berarti pihak Unit Pasar Tradisional Bangil sangat handal dalam membantu pedagang.

(2) Ketanggapan Unit Pasar Tradisional Bangil yang tinggi untuk setiap keluhan oleh pedagang sebagai bentuk dalam menampung aspirasi pedagang dan menjadi nilai plus apabila aspirasi tersebut dipenuhi oleh para pengelola pasar. Persepsi responden terhadap kemampuan Unit Pasar Tradisional Bangil dalam respon petugas jika ada pedagang yang komplain keadaan pasar serta kecepatan dan ketanggapan petugas pasar jika timbul masalah sudah sangat baik, hal ini terbukti dari didapatkan nilai rata-rata dimensi ketanggapan 4,425 atau 88,5% dari hasil penelitian, maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik.

(3) Keyakinan terhadap kinerja Unit Pasar Tradisional Bangil dalam pengetahuan dan kecakapan petugas menjalankan tugasnya sebagai bentuk sumber daya manusia yang sudah sangat baik dan perlu dipertahankan karena lingkungan akan selalu bersifat dinamis maka dari itu petugas Unit Pasar Tradisional Bangil harus lebih tinggi wawasannya daripada pedagang. Dan juga keyakinan terhadap kinerja Unit Pasar Tradisional Bangil tinggi, karena setiap tahun jumlah pedagang yang ada di Unit Pasar Tradisional Bangil selalu bertambah. Hal ini terbukti dari didapatkan nilai rata-rata dimensi keyakinan 4,473 atau 89,46%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik.

(4) Empati Unit Pasar Tradisional Bangil dan tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan hal yang harus diperhatikan secara konsisten karena secara lahir dan batin konsumen di Unit Pasar Tradisional Bangil ingin merasakan keamanan baik secara fisik ataupun nonfisik. Keamanan yang dilakukan pasar yaitu dengan melakukan piket malam untuk menjaga barang-barang pedagang yang dilakukan petugas Unit Pasar Tradisional Bangil dan untuk kenyamanan pihak pasar menyediakan petugas kebersihan dan tempat sampah juga saluran air yang baik agar tidak becek bila hujan turun. Persepsi



responden terhadap Unit Pasar Tradisional Bangil untuk peduli, memberi perhatian bagi pedagang, didapatkan nilai rata-rata dimensi empato 4,495 atau 89,9%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik.

(5) Pelayanan Unit Pasar Tradisional Bangil yang berwujud. Fasilitas fisik Unit Pasar Tradisional Bangil lakukan sudah terjaga dengan baik, tetapi masih belum sangat baik. Persepsi responden terhadap penampilan fisik (seperti toilet, mushollah, tempat parkir, dan lain-lain), peralatan, personel, penataan kios pedagang dan media komunikasi dari Unit Pasar Tradisional Bngil, didapatkan nilai rata-rata dimensi berwujud 3,992 atau 79,84%, dari hasil penelitian maka dimensi tersebut dalam kategori baik. Seharusnya kebersihan pasar harus diutamakan karena sebagai bentuk kenyamanan bagi konsumen sehingga konsumen kembali lagi untuk membeli kebutuhannya pada pasar tradisional seperti Unit Pasar Tradeisional Bangil.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### ***Kesimpulan***

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan (1) keandalan Unit Pasar Tradisional Bangil mendapatkan nilai rata-rata 4,371 atau 87,42%, maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik. (2) ketanggapan Unit Pasar Tradisional Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi ketanggapan 4,425 atau 88,5%, maka dimensi tersebut termasuk dalam kategori sangat baik. (3) keyakinan terhadap kinerja Unit Pasar Tradisional Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi keyakinan 4,473 atau 89,46%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik. (4) empati Unit Pasar Tradisional Bangil mendapatkan nilai rata-rata dimensi empati 4,495 atau 89,9%, maka dimensi tersebut masuk dalam kategori sangat baik. (5) pelayanan Unit Pasar Tradisional Bangil yang berwujud mendapatkan nilai rata-rata dimensi berwujud 3,992 atau 79,84%, maka dimensi tersebut dalam kategori baik.

### ***Saran***

saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu (1) perlu adanya langkah untuk mempertahankan kualitas pelayanan unit pasar Tradisional Bangil secara serius agar tetap tertata rapi dan nyaman. Mempertahankan fasilitas-fasilitas fisik pasar seperti penataan kios dan los pedagang, infrastruktur yang lebih baik dan saluran pembuangan air lebih diperhatikan lagi. Dan juga perlu memaksimalkan tempat pembuangan air lebih diperhatikan lagi. Dan juga perlu memaksimalkan tempat pembuangan sampah yang ada dan penataan lahan parkir yang baik guna mengurangi kemacetan. (2) perlu adanya langkah mempertahankan kualitas pasar dengan memberikan pemahaman kepada pelaku pasar agar selalu memiliki daya saing yang positif dengan memberikan kenyamanan pada para pelanggan di pasar karena pelanggan adalah sebuah investasi yang harus tetap di pertahankan. (3) Unit Pasar Tradisional Bangil harus meningkatkan hubungan yang perlu di pertahankan antara pedagang dan pelanggan sehingga Unit Pasar Tradisional Bangil dapat memahami keluhan dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh para pedagang. (4) agar penelitian ini menghasilkan penelitian yang komprehensif, diharapkan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan berhubungan dengan persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan pada Unit Pasar Tradisional Bangil.

## **REFERENSI**

- [1] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [2] J. Rakhmat, Psikologi Komunikasi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- [3] P. a. K. K. L. Kotler, Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas Jilid 1. Alih Bahasa Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [4] B. A. Nugroho, Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penilaian dengan SPSS, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2005.
- [5] A. P. Mangkunegara, Perilaku

- Konsumen, Bandung: Refika Aditama, 2012.
- [6] P. d. O. J. C. Peter, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Sembilan Buku 1, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [7] A. S. Ratminto & Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015.
- [8] S. P. & J. T. A. Robbins, Perilaku Organisasi. Edisi kedua belas Buku 1, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- [9] E. M. d. S. Sangadji, Perilaku Konsumen, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- [10] S. d. K. d. Sumarwan, Prinsip Pemasaran, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- [11] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitati Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [12] A. Suharsimi, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- [13] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [14] Winardi, Manajemen Prilaku Organisasi. Cetakan kedua, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- [15] R. M. Hurriyati, Bauran pemasaran dan Loyalitas. Edisi Ketiga, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [16] "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan".
- [17] "Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, Nomor: 70/M-DAG/12/2013. Tentang Pedoman dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern".
- [18] "Peraturan Menteri Perdagangan Indonesia (permendag) nomor:53/M-dag/per/12/2008-2012 tentang pedoman dan penataan( Penjawatan UU no:5 th 1999)".
- [19] "www.google.com," [Online].
- [20] "www.wikipedia.com," [Online].