

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ASET DAN FASILITAS PASAR RAKYAT PARIAMAN**

**TESIS**



**FEDWINA LAURA  
NPM : 2010018312004**

Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian  
persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik Sipil

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2023**

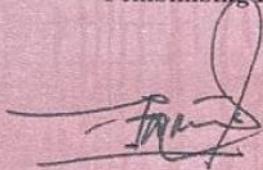
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ASET DAN  
FASILITAS PASAR RAKYAT PARIAMAN**

**FEDWINA LAURA  
NPM. 2010018312004**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
TANGGAL 22 MEI 2023**

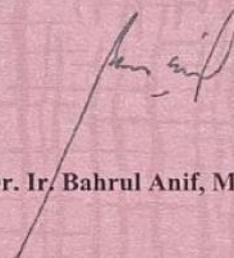
**Mengetahui :**

**Pembimbing I,**



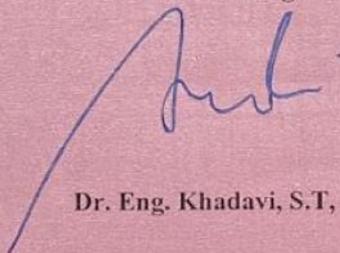
**Dr. Ir. Wardi, M.Si**

**Pembimbing II,**



**Dr. Ir. Bahrul Anif, M.T**

**Program Studi Magister Teknik Sipil  
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan  
Universitas Bung Hatta**



**Dr. Eng. Khadavi, S.T, M.T**

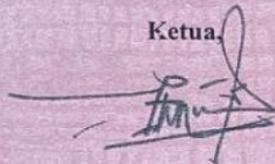
**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ASET DAN  
FASILITAS PASAR RAKYAT PARIAMAN**

**FEDWINA LAURA  
NPM. 2010018312004**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
TANGGAL 22 MEI 2023**

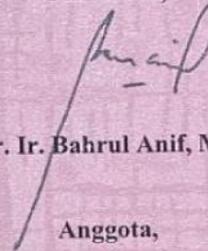
**Tim Penguji :**

**Ketua,**



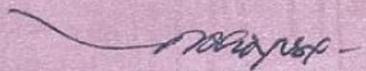
**Dr. Ir. Wardi, M.Si**

**Sekretaris,**



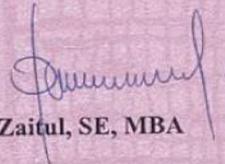
**Dr. Ir. Bahrul Anif, M.T**

**Anggota,**



**Dr. Ir. M. Nursyaifi Yulius, MGT**

**Anggota,**



**Dr. Zaitul, SE, MBA**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Magister Teknik pada tanggal 22 Mei 2023

**Dekan,**



**Prof. Dr. Ir. Nasfrizal Carlo, M.Sc., IPM**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : FEDWINA LAURA**

**NPM : 2010018312004**

**Program Studi: Teknik Sipil**

Menyatakan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul : **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ASET DAN FASILITAS PASAR RAKYAT PARIAMAN”** yang dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Jurusan Manajemen Aset Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Universitas Bung Hatta. Sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang telah dipublikasikan sebelumnya dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister Teknik dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka penulis bersedia menerima sanksi yang akan dikenakan.

Padang, 22 Mei 2023  
Saya yang menyatakan,

**FEDWINA LAURA**  
**2010018312004**

## ***ABSTRAK***

Kepuasan pengguna memberikan pengaruh pada retensi pelanggan, niat pembelian dan kemauan mengulangi bisnis. Pengguna yang puas cenderung loyal, sedangkan pengguna yang tidak puas cenderung keluar dari transaksi.. Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis faktor- faktor dan menentukan faktor dominan kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman. Kemudian mencari solusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna di pasar Rakyat Pariaman. Metode penelitian yang digunakan dengan cara kualitatif dengan dengan cara wawancara kepada informan. Hasil penelitian yang ditemukan faktor dominan kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah: Keadaan dan suasana pasar tidak padat, seluruh pedagang berpendapat faktor keadaan dan suasana pasar tidak padat belum mencapai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Pasar, Fasilitas

## ***ABSTRACT***

Satisfaction user give influence on retention customer, intent purchase And will repeat business. Satisfied user tend to be loyal, meanwhile users who don't satisfied tend go out from transaction. Objective study that is For analyze factors and determine factor dominant Satisfaction user to facility market people Pariaman. Then look for solution in increase Satisfaction users at the rakyat Pariaman market . Method research used with method qualitative with with method interview to informant. Results research found factor dominant satisfaction user to facility Pariaman people's Market are: circumstances and atmosphere market no solid, whole trader argue factor circumstances and atmosphere market no congested not yet reach level satisfaction user to facility Pariaman People's Market .

**Keywords** : Satisfaction, Market, Facilities

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kami sehingga kami dapat menyusun tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aset Dan Fasilitas Pasar Rakyat Pariaman”. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat yang harus diajukan oleh setiap mahasiswa Magister Teknik Sipil Universitas Bung Hatta yang akan menyelesaikan Pendidikan Pasca Sarjana (Strata-2).

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama proses penyusunan tesis ini. Pada kesempatan ini penyusun menyampaikan terima kasih kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Nasfrizal Carlo, M.Sc** selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Universitas Bung Hatta.
2. **Dr. Khadavi, S.T., M.T** selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Bung Hatta.
3. **Dr. Ir. Wardi, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I.
4. **Dr. Ir. Bahrul Anif, M.T** selaku Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh dosen pengampu, staf, dan karyawan Jurusan Magister Teknik Sipil Pascasarjana Universitas Bung Hatta.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua, istri, anak-anak, dan keluarga kami yang telah memberikan semangat dan doanya.
7. Rekan-rekan angkatan XX Magister Teknik Sipil Universitas Bung Hatta.
8. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kami berharap adanya saran dan kritik yang dapat memberikan bekal bagi kami untuk melangkah ke dunia konstruksi selanjutnya. Akhirnya kami berharap, semoga tesis ini dapat diterima sebagai bahan yang bermanfaat bagi kami khususnya dan para pembaca pada umumnya

Padang, 22 Mei 2023

FEDWINA LAURA

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batas Masalah Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Pendahuluan .....	7
2.2. Aset.....	7
2.3. Fasilitas .....	9
2.4. Pasar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1. Klasifikasi Pasar Rakyat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2. Persyaratan Umum Pasar Rakyat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3. Pasar Rakyat.....	14
2.5. Ketentuan Perencanaan Pasar Tradisional.....	17
2.6. Standar Pasar Rakyat.....	18
2.7. Kepuasan pengguna.....	19
2.8. Faktor Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Pasar Rakyat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10 Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.11 Solusi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Pasar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Pendahuluan .....	29
3.2. Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Lokasi Dan Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4. Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Kerangka Pemikir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1. Tujuan Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2. Tujuan Kedua.....	35
3.7.3. Tujuan Ketiga .....	35
3.8. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1. Pendahuluan .....	38
4.2. Informan Yang Ditemui.....	39
4.3. Analisis Data.....	39
4.3.1. Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.....	39
4.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Pasar Rakyat Pariaman .....	68
4.3.3. Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Di Pasar Rakyat Pariaman	69
4.4. Penyajian Data .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Faktor dan Indikator Aksesibilitas Pasar .....	18
Tabel 2.2	Faktor dan Indikator Aksesibilitas Pasar .....	19
Tabel 2.3	Variabel Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Pasar Rakyat.....	26
Tabel 3.1	Variabel Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Pasar Rakyat.....	33
Tabel 4.1	Profil Informan .....	39
Tabel 4.2	Penyajian hasil Wawancara.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemikir .....	32
Gambar 3.7 Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif .....	37
Gambar 4.1. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	43
Gambar 4.2. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	46
Gambar 4.3. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	49
Gambar 4.4. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	52
Gambar 4.5. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	55
Gambar 4.6. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	57
Gambar 4.7. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	60
Gambar 4.8. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	62
Gambar 4.9. Wawancara dengan Pedagang Pasar.....	66

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pasar dapat diartikan sebagai tempat bertemunya konsumen dan pedagang dalam hal bertransaksi tentang kebutuhan rumah tangga masyarakat yang berkaitan dengan kebutuhan pokok/primer, sekunder, maupun tersier (Ruddin & Nasution, 2019). Menurut Fadjarwati (2021) Pasar merupakan seperangkat pembeli yang real dan potensial dari suatu produksi atau jasa. Sedangkan pasar modern sudah kita ketahui bahwa antara pembeli dan penjual tidak berinteraksi secara langsung melainkan calon konsumen melihat label harga yang tertera pada produk tersebut, berada dalam bangunan serta pelayanan yang dilaksanakan dengan system mandiri atau dilayani oleh pramuniaga (Sihombing et al., 2019).

Pasar rakyat membantu masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan perekonomian melalui jual beli dan distribusi barang. Pasar rakyat membantu pemerintah dalam mensejahterakan kehidupan berbagai pihak dalam hal ini sebagai pelanggan infrastruktur pasar antara lain pedagang, pembeli, dan pihak-pihak terkait yang menggantungkan kehidupannya di pasar tradisional (Fadjarwati et al., 2021).

Kepuasan pengguna adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja aset tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Seorang pengguna, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pengguna dalam waktu yang lama. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan

dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan (Sihombing et al., 2019).

Di kota Pariaman terdapat pasar rakyat Pariaman yang telah berusia lebih dari 100 tahun, pasar tersebut sudah mengalami beberapa kali kerusakan akibat gempa bumi dan kebakaran. Kondisi pasar ini tidak bisa memenuhi keinginan pengguna, karena itu perlu revitalisasi pasar. Pasar Rakyat Pariaman pada perencanaannya tidak hanya untuk pasar rakyat, tetapi juga menjadi bagian layanan wisata karena lokasinya berada dipusat kota dan dekat dengan Pantai Gondoriah. Bangunan pasar rakyat ini terdiri dari empat lantai, dilengkapi konstruksi atap dak beton. Pasar Rakyat Pariaman yang telah direvitalisasi dan diresmikan kembali pada tanggal 6 April 2021 dengan sumber dana dari APBN melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan anggaran senilai Rp. 92 miliar dan bangunannya memiliki kekuatan tahan gempa dan ramah lingkungan (Dinas Koperindag Kota Pariaman, 2022). Meskipun pasar rakyat ini bersifat tradisional namun konsep yang diterapkan adalah pasar modern, salah satu contohnya adalah dengan menerapkan pembayaran dengan sistem non tunai atau menggunakan uang digital.

Pada saat sekarang kondisi pasar Pariaman sudah mulai bagus dari segi prasarana dan fasilitas pendukungnya, namun masih ada kekurangan dari segi pelayanan untuk para konsumen sebagaimana hasil dari wawancara terhadap 3 orang pengguna pasar bahwa pembeli belum puas dengan kondisi pasar yang sudah direvitalisasi, dengan belum lengkapnya pedagang yang mengisi los-los yang disediakan oleh pemilik pasar. Sementara wawancara dengan 3 orang pedagang, pedagang mengaku bersyukur dapat berdagang di bangunan pasar yang baru karena memiliki struktur bangunan yang bagus sehingga menambah kunjungan wisatawan, akan tetapi untuk jual beli masih belum

terlalu meningkat. Sementara menurut pedagang yang lain, ada yang meminta agar penataan pedagang diatur kembali karena dinilai saat ini belum sesuai. Pedagang meminta agar antara perdagangan pakaian dan tas diletakkan dilantai yang sama karena dua komoditas tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan (Wawancara tanggal 2 Desember tahun 2021).

Dalam jurnal *Facilities Management Service and Customer Satisfaction In Shopping Mall Sector* (Hui et al., 2013) Kepuasan pengguna dianggap sebagai fungsi dari kualitas layanan, terdapat hubungan antara kualitas layanan dan fenomena pasca pembelian seperti perubahan sikap, mengulangi pembelian bahkan loyalitas. Menurut Hui (2013) kepuasan pengguna memberikan pengaruh pada retensi pelanggan, niat pembelian dan kemauan mengulangi bisnis. Pengguna yang puas cenderung loyal, sedangkan pengguna yang tidak puas cenderung keluar dari transaksi. Oleh karena itu, bagi pemasok yang berniat membuat keputusan pasar yang bijaksana dan menarik pengguna, mereka harus menjadikan kepuasan pengguna sebagai perhitungan dalam pengambilan kebijakan.

Disamping faktor-faktor kepuasan diatas yang dikemukakan oleh pengguna tentu banyak lagi faktor yang lain yang menjadi kepuasan pengguna, karena itu perlu dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Apa yang menjadi faktor kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman?
2. Apa yang menjadi faktor dominan kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman?

3. Bagaimana strategi peningkatan kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis faktor kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman.
2. Menentukan faktor dominan kepuasan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman.
3. Mencari solusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna di pasar Rakyat Pariaman.

### **1.4 Batasan Masalah Penelitian**

Mengingat begitu luasnya kajian tentang kepuasan pengguna terhadap pasar rakyat di kota Pariaman terutama pada tahap manajemen asset dan fasilitas, maka agar pembahasan tetap konsisten kepada penelitian yang dilakukan, maka untuk menjawab tujuan dalam penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan kepada pengguna Pasar Rakyat Pariaman.
2. Kajian penelitian difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman yang dikelola oleh pemerintah Kota Pariaman.
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap Pasar Rakyat Pariaman yang menjadi objek penelitian adalah Gedung Pasar Rakyat Pariaman.
4. Yang di tinjau hanya kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang ada sekarang (sesudah) revitalisasi.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait, dan beberapa manfaat yang diharapkan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sendiri diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan manajemen aset dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pasar rakyat Pariaman.
2. Bagi pihak akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan tingkat kepuasan pengguna terhadap pasar rakyat Pariaman;
3. Bagi para pelaku pengguna yaitu konsumen dan penjual serta pengelola pasar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi evaluasi terkait dengan manajemen aset, peranan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pasar rakyat Pariaman.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Penelitian**

Sistematika penulisan yang diterapkan terdiri dari beberapa bab dan sub bab, yaitu sebagai berikut :

##### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini memuat latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

##### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini akan menjelaskan tentang landasan teoritis dalam pelaksanaan penelitian ini. Sumber-sumber pustaka yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dari buku, jurnal atau sumber lainnya khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap Pasar Rakyat Pariaman terdiri dari definisi Aset dan fasilitas, pasar rakyat, dan kepuasan pengguna.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Metode penelitian memuat uraian rinci mengenai metode penelitian, desain penelitian, sumber data, jenis dan teknik pengambilan data, instrument penelitian, penyebaran kuesioner, metode analisis data, dan waktu pelaksanaan penelitian.

**BAB IV : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisikan tentang hasil analisis data mengenai kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.

**BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Memuat kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan memberikan saran terkait dengan hasil dan topik pembahasan penelitian.