



Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Tugas Daerah Pasar terhadap Kepuasan Pedagang di Pasar Rakyat Gianyar

I Gede Karang Satya Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Program Studi Administrasi Publik.

Correspondence: dedesatya461@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the level of trader satisfaction with the quality of service UPTD Pasar Rakyat Gianyar and identify influential factors. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to market traders as respondents. Data analysis was conducted using descriptive statistical methods to evaluate traders' perceptions of service quality. The results showed that the factors of cleanliness, orderly arrangement of stalls, availability of facilities, and response to trader complaints are the main aspects that affect the level of satisfaction. Although in general the UPTD Pasar service is quite good, there are still some obstacles such as the existence of empty stalls, the mismatch of the location of traders with the type of merchandise, and the lack of optimization of the cleaning and security system. Therefore, it is necessary to improve market management, optimize facilities, and more effective marketing strategies to increase market attractiveness. This research is expected to be a reference for the Government of Gianyar Regency in developing policies to improve the quality of service of Gianyar People's Market. With proper improvements, this market can contribute more optimally to the regional economy and improve the welfare of traders.

Keywords: Trader satisfaction, service quality, UPTD Pasar, Gianyar People's Market

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan UPTD Pasar Rakyat Gianyar serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pedagang pasar sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengevaluasi persepsi pedagang terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kebersihan, keteraturan penataan lapak, ketersediaan fasilitas, serta respons terhadap keluhan pedagang merupakan aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan. Meskipun secara umum pelayanan UPTD Pasar sudah cukup baik, masih terdapat beberapa kendala seperti keberadaan lapak kosong, ketidaksesuaian lokasi pedagang dengan jenis dagangan, serta kurang optimalnya sistem kebersihan dan keamanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan pasar, optimalisasi fasilitas, serta strategi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan daya tarik pasar. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Pemerintah Kabupaten Gianyar dalam mengembangkan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan Pasar Rakyat Gianyar. Dengan perbaikan yang tepat, pasar ini dapat berkontribusi lebih optimal terhadap perekonomian daerah dan meningkatkan kesejahteraan pedagang.

Kata kunci: Kepuasan pedagang, kualitas pelayanan, UPTD Pasar, Pasar Rakyat Gianyar

I. Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 mengalami perlambatan yang cukup signifikan akibat pandemi COVID-19. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2020 hanya sebesar 2,07%, yang merupakan pertumbuhan terendah sejak tahun 1999. Penurunan pertumbuhan ekonomi ini terutama disebabkan oleh berbagai dampak negatif dari pandemi COVID-19, seperti terganggunya aktivitas bisnis dan perdagangan, penurunan permintaan

global, dan penurunan investasi. Sejumlah sektor ekonomi seperti pariwisata, perhotelan, transportasi, dan ritel mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi dampak ekonomi dari pandemi COVID-19, seperti program stimulus ekonomi dan dukungan keuangan bagi sektor-sektor yang terdampak. Pada tahun 2021, Indonesia sudah mengalami pemulihan ekonomi yang lebih baik, terutama dengan adanya program vaksinasi nasional yang telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Sektor ritel yang mengalami dampak paling signifikan akibat adanya covid-19 adalah pasar. Pasar adalah satu diantara instrumen penting dibidang perekonomian. Hal tersebut dikarenakan pasar menjadi terjadinya proses kegiatan jual beli masyarakat berlangsung. Menurut Menteri Perdagangan Indonesia, pasar dalam pengertian ekonomi merupakan situasi individu atau pembeli (konsumen) dan penjual (produsen), melakukan transaksi setelah kedua belah pihak sepakat terkait harga terhadap sejumlah barang dengan kualitas tertentu yang menjadi objek transaksi. Namun, pasar kerap digambarkan sebagai tempat yang kumuh, bau, kotor dan sanitasi yang sangat tidak baik. Sebagai upaya perbaikan pemerintah mendorong kebijakan pembangunan pasar rakyat melalui revitalisasi.

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 mengenai Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan, pasar rakyat adalah sarana usaha yang diatur, dibangun, dan dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, pihak swasta, BUMN, dan/atau BUMD. Pasar ini dapat berbentuk toko atau kios, los, maupun tenda, yang dikelola atau dimiliki oleh pedagang kecil dan menengah, koperasi, UMKM, atau masyarakat secara swadaya, dengan sistem transaksi jual beli yang dilakukan melalui proses tawar-menawar. Maka revitalisasi pasar ialah suatu teknik jitu untuk memberikan kesan pasar yang lebih baik. Banyak sekali proses revitalisasi yang dilakukan saat pandemi guna mencapai tujuan bangunan yang layak ketika nanti pandemi sudah usai.

Revitalisasi pasar rakyat diharapkan dapat mendorong peningkatan mutu sektor perdagangan di Indonesia. Hal ini mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, khususnya Pasal 13 ayat (1), (2), dan (3), yang menyatakan bahwa pemerintah bersama pemerintah daerah bertanggung jawab dalam pembangunan, pemberdayaan, dan peningkatan kualitas pengelolaan pasar. Upaya tersebut dilakukan melalui penerapan manajemen pengelolaan yang profesional, penyediaan akses terhadap barang-barang bermutu dengan harga yang kompetitif, serta dukungan akses pembiayaan bagi para pedagang di pasar rakyat.

Revitalisasi atau pembangunan pasar rakyat bertujuan untuk mendorong transformasi pasar menjadi lebih modern agar mampu bersaing dengan pusat perbelanjaan dan toko-toko modern. Dengan demikian, diharapkan pendapatan para pedagang pasar rakyat dapat meningkat. Selain itu, revitalisasi pasar juga bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan serta meningkatkan aksesibilitas bagi konsumen, sehingga pasar rakyat dapat berperan sebagai motor penggerak perekonomian daerah. Tujuan lainnya adalah mewujudkan pasar rakyat yang dikelola secara modern, bersih, sehat, aman, segar, dan nyaman, sehingga menjadi pilihan utama konsumen serta menjadi model bagi pembangunan pasar lainnya (Indonesiabaik.id, 2020). Program revitalisasi pasar rakyat yang diusung oleh Kementerian Perdagangan Republik Indonesia tidak hanya berfokus pada aspek fisik, tetapi juga mencakup penguatan ekonomi, pelestarian budaya, dan pembenahan manajemen.

Berdasarkan data Kementerian Perdagangan dari tahun 2015 hingga tahun 2020, telah sukses melakukan revitalisasi pasar rakyat sebanyak 5.287 pasar yang tersebar di seluruh Indonesia (blorakab.go.id,2020). Jumlah tersebut tentunya bertambah dari tahun ke tahun karena pemerintah Indonesia berkomitmen untuk mensejahterakan masyarakatnya. Mewujudkan keberhasilan revitalisasi perlu kinerja yang baik dari setiap pejabat daerah untuk melakukan pengelolaan di setiap pasar yang ada di Indonesia. Sebagai tangan kanan dalam setiap pengelolaan pasar, instansi yang ditunjuk dan berwenang untuk mengatur setiap proses pengelolaan pasar adalah Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang sering dikenal dengan Disperindag. Instansi ini tersebar di seluruh Kabupaten di Indonesia sehingga alur kordinasi dari pusat ke bawah menjadi terarah.

Revitalisasi Pasar Rakyat Gianyar dibangun seluas 1,297 hektare, memiliki 7 lantai yang terhitung dari lantai basement. Basement 1 dan 2 dimanfaatkan sebagai lahan parkir, dan lantai dasar hingga lantai 4 dimanfaatkan untuk jualan aneka ragam barang dagangan. Untuk naik ke setiap lantai di pasar rakyat Gianyar, disediakan *lift* dan *escalator* yang membuat kesan modern di pasar ini sangat terasa.

Adapun data jumlah pedagang terdaftar di Pasar Rakyat Gianyar dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Pedagang

NO	JENIS PEDAGANG	JUMLAH PEDAGANG
1.	Pedagang Los	943
2.	Pedagang Pelataran	629
3.	Pedagang Ruko (Toko)	65
4.	Pedagang Kios	94
5.	Pedagang bermobil	133
Total		1864

Sumber: wawancara dengan Koordinator Pasar

Setelah berjalan satu tahun, Pasar Rakyat Gianyar sudah beroperasi dengan berbagai permasalahan yang muncul. Berdasarkan hasil observasi, permasalahan tersebut meliputi: Terdapat beberapa lokasi pedagang kebutuhan pokok yang kurang strategis. Contohnya saja beberapa dagang canang diletakkan di lantai 3 yang membuat produk mereka kurang banyak terjual seperti biasanya pada saat mereka di relokasi. Memang pasar Gianyar sudah dilengkapi dengan *lift* dan *escalator*, namun tidak semua pembeli bisa menggunakan fasilitas tersebut. Terutama para lansia yang ingin berbelanja di pasar. Bahkan kondisi lapangan yang terjadi banyak dari pedagang canang yang turun ke lantai 1 menempati lapak yang kosong dan ada juga yang berjualan di trotoar jalan. Tentu hal ini tidak sesuai dengan denah lokasi yang telah dibuat sedemikian rupa.

Ditemukan masih banyak kios dan lapak yang tutup dan hingga sekarang belum beroperasi. Terdapat sekitar 30% kios dan lapak yang masih kosong tanpa penjual. Atau sekitar 707 pedagang yang belum kembali berjualan di pasar (balitribune.co.id,2022). Hal tersebut terus menjadi evaluasi oleh Koordinator Pasar Rakyat Gianyar agar para pedagang yang memiliki lapak tersebut untuk segera berjualan. Ancaman yang diberikan jika tidak dihiraukannya arahan dari koordinator pasar, maka kios dan lapak-lapak tersebut akan dialihkan ke pedagang lain yang masih membutuhkan lapak di Pasar Rakyat Gianyar. Per Desember 2023 jumlah pedagang yang berjualan berkurang 5% sehingga masih banyak lapak yang kosong disetiap lantai terutama di lantai atas. Pedagang mengeluhkan tata letak lapak yang berjauhan dan kurang efektif bagi beberapa pedagang karena sepi pembeli. Hal ini menjadi persoalan lantai 3 dan 4 tidak berfungsi efektif dan jarang pengunjung. Dari total pedagang yang terdaftar baru 65% yang sudah menempati pasar Gianyar.

Awal tahun 2024, tingkat keramaian pasar Rakyat Gianyar belum seperti dulu saat sebelum direvitalisasi. Hal tersebut disampaikan langsung oleh beberapa pedagang. Mereka merasa intensitas pembeli yang datang berbelanja di pasar Rakyat Gianyar belum seperti dulu. Hal tersebut dikarenakan lokasi persebaran dari pedagang yang masih berjauhan dan kurang strategis membuat para pembeli memilih berbelanja di lantai 1 dan 2 saja. Sisanya mereka berbelanja di trotoar ataupun di kios lain. Hal tersebut yang membuat pasar hingga sekarang relative sepi daripada sebelumnya. Dikeluhkan juga petugas kebersihan pasar tidak bekerja seperti sebelumnya dikarenakan pergantian vendor. Sebelumnya petugas kebersihan rutin membersihkan pasar dua kali sehari hingga ke lantai 4 namun sekarang hanya sekali sehari dan dirasakan pedagang pasar kurang optimal kinerjanya.

Pada saat pasar Rakyat Gianyar mulai beroperasi, Bupati Mahayatra memerintahkan untuk seluruh Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Kabupaten Gianyar untuk membantu mempromosikan dan berbelanja diberbagai kebutuhan mereka di Pasar yang baru ini. Perintah tersebut ialah salah satu strategi yang diterapkan pemerintah Gianyar agar pasar ini dapat segera ramai dan beroperasi selayaknya pasar yang dulu. Hanya saja, kunjungan yang dilakukan oleh aparaturn sipil tersebut tidak

terlalu berdampak pada peningkatan pendapatan dari pedagang di pasar rakyat Gianyar. Letaknya yang cukup jauh dari beberapa kecamatan yang cukup jauh dari kota Gianyar, menyebabkan tidak banyak pegawai yang berbelanja tiap harinya. Jadinya, diperlukan kembali strategi-strategi yang lebih inovatif kedepannya (wawancara pedagang, 28 Oktober 2022). Atas permasalahan yang terjadi juga belum mendapat tindakan atau terobosan dari kepala pasar selaku perpanjangan tangan dari Disperindag daerah Gianyar.

Sebagai salah satu instansi pelayanan masyarakat terutama para pedagang, disperindag daerah Gianyar melalui Unit Pelaksana Tugas Pasar nampaknya kurang peka akan apa kebutuhan yang diperlukan oleh para pedagang. Hal tersebut terlihat dari permasalahan-permasalahan yang timbul setelah berdirinya pasar rakyat Gianyar. Oleh karena itu, sebagai instansi pelayanan publik, Disperindag melalui Unit Pelaksana Tugas Pasar Rakyat Gianyar harus selalu berusaha membuat para pedagang dan pembeli nyaman bertransaksi di pasar rakyat Gianyar. Bukan hanya dengan teknologi ataupun bangunan yang megah, namun harus diperhatikan juga dalam hal penataan, perawatan, pelayanan informasi dan keluhan, serta hal lainnya yang membuat Pasar Rakyat Gianyar bisa ramai seperti sedia kala. Oleh karena itu Disperindag melalui Unit Pelaksana Tugas Pasar Daerah harus meningkatkan kualitas pelayanan agar bisa memuaskan para pedagang yang berjualan di Pasar Rakyat Gianyar.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menguji hipotesis serta menjawab pertanyaan mengenai persepsi masyarakat terhadap suatu fenomena melalui pengumpulan dan analisis data numerik. Seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2018:13), pendekatan kuantitatif bertumpu pada data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis dengan teknik statistik guna menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang terjadi. Fokus utama penelitian ini adalah menilai pengaruh kualitas pelayanan Unit Pelaksana Tugas Daerah Pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada para pedagang sebagai responden yang dianggap mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, artikel, serta dokumen resmi lainnya yang relevan dengan tema pelayanan publik dan kepuasan pelanggan (Moleong, 2014; Leo, 2013).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah para pedagang di Pasar Rakyat Gianyar, karena mereka merupakan pihak yang langsung merasakan pelayanan dari UPTD Pasar. Populasi penelitian ini mencakup seluruh pedagang yang berjumlah 1.864 orang berdasarkan data tahun 2022. Karena jumlah populasi cukup besar, maka penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dengan pendekatan *proportionate random sampling*, di mana setiap unsur populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (Sugiyono, 2011), diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 responden. Selanjutnya, pembagian sampel dilakukan secara proporsional sesuai jenis pedagang, yakni los, pelataran, ruko, kios, dan pedagang bermobil.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, penyebaran kuesioner, serta observasi lapangan. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup dan disusun dengan skala Likert empat poin, dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” (Sugiyono, 2018:142). Observasi dilakukan dengan mencermati aktivitas para pedagang serta proses pelayanan oleh pihak Disperindag di pasar.

Analisis data dilakukan melalui berbagai tahapan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen kuesioner mampu merefleksikan apa yang ingin diukur (Ghozali, 2016). Sedangkan reliabilitas menguji konsistensi alat ukur dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, yang harus melebihi 0,60 agar dianggap reliabel. Analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana, untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang, serta

analisis korelasi untuk mengetahui tingkat hubungan antara kedua variabel. Selain itu, dilakukan pula uji determinasi untuk mengetahui kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, dan uji t untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan secara individual. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks, tabel, grafik, dan gambar agar informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Temuan dan Analisa

3.1.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan unit pelaksana tugas daerah pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar. Populasi penelitian ini adalah pedagang di Pasar Rakyat Gianyar dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus solvin berjumlah 95. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber data yang akan digunakan adalah data primer dalam berupa data angket/kuesioner dan data sekunder diperoleh dari literatur terdahulu, buku, jurnal, skripsi, tesis, artikel, website maupun data-data lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Sebelum membahas lebih jauh mengenai hasil penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran dari responden yang berisi tentang usia dan pekerjaan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner. Dari kuesioner yang telah diisi 95 responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri pada responden. Berikut ini adalah informasi mengenai karakteristik responden penelitian meliputi:

3.1.1.1 Klasifikasi Berdasarkan Usia

Tabel 2. Klasifikasi Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Persentase %
20-25 Tahun	10	10.5
26-30 Tahun	20	21.1
31-35 Tahun	27	28.4
36-40 Tahun	21	22.1
>40 Tahun	17	17.9
Total	95	100.0

Sumber: Olah peneliti 2025

Mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 20–25 tahun, yaitu sebanyak 57 orang (59,4%). Kelompok usia 36–40 tahun berada di posisi kedua dengan 18 orang (18,8%), diikuti oleh kelompok usia 31–35 tahun sebanyak 9 orang (9,4%), dan kelompok usia 26–30 tahun sebanyak 7 orang (7,3%). Sementara itu, responden dengan usia di atas 40 tahun yaitu 5 orang (5,2%).

3.1.1.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	51	53.7	53.7	53.7
Perempuan	44	46.3	46.3	46.3
Total	95	100.0	100.0	100.0

Sumber: Olah peneliti 2025

Berdasarkan tabel klasifikasi berdasarkan jenis kelamin, dapat diinterpretasikan bahwa jumlah responden laki-laki jauh lebih banyak dibandingkan perempuan. Responden laki-laki sebanyak 51 orang (53,7%), sedangkan responden perempuan sebanyak 44 orang (46,3%).

3.2 Analisis Temuan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, pada indikator Reliabilitas, pernyataan nomor 6 yaitu “*Pelayanan Disperindag melalui Unit Pelaksana Tugas Daerah Pasar Rakyat Gianyar terkait revitalisasi pasar Gianyar sudah sesuai harapan*” memiliki angka tertinggi. Hal ini dikarenakan mayoritas responden merasa bahwa proses revitalisasi yang dilakukan benar-benar membawa perubahan positif sesuai dengan ekspektasi pedagang, baik dari segi fasilitas, teknis pelayanan, maupun ketepatan prosedur. Sedangkan pada indikator Bukti Fisik (Tangibles), pernyataan nomor 3 yaitu “*Pegawai datang tepat waktu dan disiplin melakukan pekerjaan*” memiliki nilai terendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh masih adanya beberapa pegawai yang kurang konsisten dalam hal kedisiplinan, terutama terkait waktu kedatangan dan pelaksanaan tugas di lapangan, yang kemudian memengaruhi persepsi pedagang terhadap aspek ketepatan waktu pegawai dalam melayani.

Pada penelitian ini, pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 20. Proses pengujian ini meliputi uji validitas untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, serta uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran.

3.2.1. Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel X dan Y adalah sebagai berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas (X)

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / r tabel	Kriteria hitung Sig.
1. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	0.594	VALID
2. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	0.667	VALID
3. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	0.810	VALID
4. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	0.886	VALID
5. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	0.778	VALID
6. Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	0.905	VALID
7. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.711	VALID
8. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.796	VALID
9. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0.879	VALID
10. Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.482	VALID
11. Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.832	VALID
12. Jaminan (<i>Assurance</i>)	0.880	VALID
13. Empati (<i>emphaty</i>)	0.857	VALID
14. Empati (<i>emphaty</i>)	0.736	VALID
15. Empati (<i>emphaty</i>)	0.825	VALID

Sumber: Olah peneliti 2025

Pengujian validitas dapat ditentukan dengan korelasi antar skor tiap-tiap butir pertanyaan dengan total skor sehingga dapat dinilai *person correlation*. Pada korelasi antar tiap-tiap skor butir pertanyaan dengan total skor menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,263 (berdasarkan ketentuan yang ditetapkan pada rTabel yang sudah baku). Dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap butir pertanyaan kusioner adalah valid.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)

Butir	Nilai Corrected Item Total Correlation / rhitung rtabel	Kriteria Sig.
1. Terpenuhinya harapan pedagang	0.598	VALID
2. Terpenuhinya harapan pedagang	0.725	VALID
3. Terpenuhinya harapan pedagang	0.869	VALID
4. Selalu menggunakan produk/jasa	0.883	VALID
5. Selalu menggunakan produk/jasa	0.803	VALID
6. Selalu menggunakan produk/jasa	0.908	VALID
7. Merekomendasikan ke-orang lain	0.768	VALID
8. Merekomendasikan ke-orang lain	0.765	VALID
9. Merekomendasikan ke-orang lain	0.877	VALID
10. Kualitas pelayanan	0.461	VALID
11. Kualitas pelayanan	0.812	VALID
12. Kualitas pelayanan	0.880	VALID
13. Loyalitas	0.834	VALID
14. Loyalitas	0.699	VALID
15. Loyalitas	0.786	VALID
16.Reputasi yang baik	0.611	VALID
17. Reputasi yang baik	0.725	VALID
18. Reputasi yang baik	0.869	VALID
19. Lokasi	0.883	VALID
20. Lokasi	0.803	VALID
21. Lokasi	0.908	VALID

Sumber: Olah peneliti 2025

Pada tabel di atas, korelasi antar tiap-tiap butir pertanyaan menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,263. Maka, dapat disimpulkan bahwa tiap-tiap butir pertanyaan adalah valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas variabel adalah sebagai berikut ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{α}	r_{kritis}	Kriteria
Kualitas	0,968	0.600	RELIABEL
Kepuasan	0,973	0.600	RELIABEL

Sumber: Olah peneliti 2025

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada hasil Uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen dengan koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika alpha lebih besar dari 0,600 maka reliabilitas moderat, maka dari hasil uji dianggap reliabel.

3.2.3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen : Kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y) kepuasan pedagang. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel.

Tabel 7. Koefisien

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 ^a	.930	.930	3.44995

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Olah peneliti 2025

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien. Pada tabel diatas nilai kolerasi adalah 0, 965. Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori sangat kuat. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai R Square yang diperoleh adalah 0.930. Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas X memiliki pengaruh kontribusi sebesar 93,0% terhadap variabel Y.

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-93.819	4.147		-22.624	.000
X	3.889	.110	.965	35.244	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah peneliti 2025

Dari hasil tabel 4.7 Tabel koefisien regresi menunjukkan nilai koefisien dalam persamaan regresi linier sederhana. Nilai persamaan yang dipakai adalah yang berada pada kolom B (koefisien). Standart persamaan regresi linear berganda adalah dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = -93,819 + 3,889X$$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar -93,819. Secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat dia 0, maka variabel kepuasan pedagang memiliki nilai - 93,819. Selanjutnya nilai positif (3,889) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan variabel terikat (Kepuasan Pedagang) adalah searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Pelayanan akan akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Pedagang 3,889

3.2.4. Analisis Korelasi Sederhana

Tabel 9. Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pedagang

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.965**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	95	95
Y	Pearson Correlation	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	95	95

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olah peneliti 2025

Dari analisa diketahui bahwa responden sebanyak 95 dihasilkan nilai kolerasi sebesar 0,965. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien kolerasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai r adalah sangat kuat.

3.2.5. Uji Determinasi

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 ^a	.930	.930	3.44995

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Olah peneliti 2025

Hasil perhitungan regresi pada tabel dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R square) yang diperoleh sebesar 0,930. Hal ini berarti 93,0% kepuasan pedagang yang dipengaruhi oleh variabel (X) yaitu kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 7% kepuasan pedagang dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3.6. Uji t

Tabel 11. Hasil Analisis Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-93.819	4.147		-22.624	.000
	X	3.889	.110	.965	35.244	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Olah peneliti 2025

Uji T pada variabel X : Uji t terhadap indikator (X) didapatkan thitung sebesar 35,244 dengan signifikansi t sebesar 0,000. signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$), maka secara parsial indikator kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang (Y)

3.2 Pembahasan Analisis Temuan

4.4.1. Pengaruh kualitas pelayanan Unit Pelaksana Tugas Daerah Pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar.

Berdasarkan uji deskriptif kuantitatif, penelitian melibatkan 95 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin. Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berada pada rentang usia 31–35 tahun (28,4%) dan lebih didominasi oleh laki-laki (53,7%). Hal ini memberikan gambaran bahwa pedagang di pasar tersebut mayoritas berada pada usia produktif dan laki-laki lebih banyak terlibat dalam aktivitas perdagangan.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pedagang (Y) memiliki nilai corrected item total correlation lebih besar dari 0,30, sehingga semua item dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,968 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,973 untuk variabel kepuasan pedagang, yang keduanya berada jauh di atas nilai kritis 0,600. Ini menegaskan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel.

Melalui analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pedagang sangat kuat, dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,965. Nilai R square sebesar 0,930 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 93% terhadap kepuasan pedagang, yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Sementara itu, 7% sisanya kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga produk, kualitas barang, lokasi usaha, atau faktor layanan lainnya yang belum dimasukkan ke dalam model. Koefisien regresi menunjukkan persamaan $Y = -93,819 + 3,889X$. Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pedagang sebesar 3,889. Hubungan ini bersifat positif dan searah. Nilai konstanta sebesar -93,819 menunjukkan bahwa jika tidak terjadi peningkatan sama sekali dalam kualitas pelayanan ($X = 0$), maka nilai kepuasan pedagang diperkirakan berada pada -93,819. Hal ini menandakan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, kepuasan pedagang akan berada pada tingkat yang sangat rendah. Nilai negatif ini juga dapat dikaitkan dengan karakteristik populasi atau kondisi awal pelayanan yang kurang memadai sehingga mempengaruhi persepsi pedagang secara signifikan.

Dari segi korelasi, hasil uji korelasi Pearson menghasilkan nilai sebesar 0,965 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), yang mengindikasikan hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pedagang. Temuan ini menguatkan pentingnya peran kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pedagang. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pasar di Pasar Rakyat Gianyar memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan pedagang. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan layanan oleh pihak UPTD untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan para pedagang.

Sehingga, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPTD Pasar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar sangat signifikan dan positif. Dengan nilai R square sebesar 0,930, dapat disimpulkan bahwa 93% dari variasi kepuasan pedagang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterapkan oleh UPTD Pasar, maka tingkat kepuasan pedagang juga akan meningkat secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pedagang, sehingga upaya perbaikan pelayanan seperti kemudahan akses, kecepatan respon, dan profesionalisme petugas menjadi langkah penting yang perlu dilakukan oleh pihak UPTD Pasar untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pedagang.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hipotesis yang telah dirumuskan, di mana hipotesis nol (H_0), yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Unit Pelaksana Tugas Pasar Rakyat Gianyar terhadap kepuasan pedagang, ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternatif (H_1), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan Unit Pelaksana Tugas Pasar Rakyat Gianyar terhadap kepuasan pedagang, diterima.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eni Kusuma Hastuti dan Wahyu Purwanto (2021) penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, di mana dimensi seperti daya tanggap dan jaminan berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian oleh Siti Masyitoh, Derriawan, dan Tia Ichwan (2022) juga mendukung hasil penelitian ini. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang, meskipun ada kendala pada aspek pelayanan kebersihan. Penelitian lainnya, seperti yang dilakukan oleh Rizka Tiara Nursiva (2021), juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi, dengan citra koperasi menjadi faktor mediasi dalam hubungan tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian saat ini, di mana kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan para pedagang secara signifikan. Penelitian oleh Nurhadi dan Asriel Azis (2018) dengan fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen juga menunjukkan hubungan positif yang mendukung hasil penelitian ini.

Namun, hasil ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Wardah Mumtaz Ditya Putri (2023), yang menyatakan bahwa surplus produsen dan konsumen di Pasar Prawirotaman Yogyakarta cenderung kecil, meskipun telah dilakukan revitalisasi pasar. Penelitian tersebut lebih menyoroti dampak

revitalisasi yang belum mampu meningkatkan kesejahteraan pedagang dan pembeli secara signifikan, berbeda dengan penelitian ini yang menunjukkan kualitas pelayanan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkaya studi sebelumnya dengan fokus pada kualitas pelayanan UPTD Pasar Rakyat Gianyar, memberikan kontribusi baru dalam konteks revitalisasi pasar rakyat dan hubungannya dengan kepuasan pedagang. Selain itu, pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini menjadi pembeda signifikan dari beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode kualitatif.

IV. Penutup

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Tugas (UPT) Pasar Rakyat Gianyar terhadap kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 93% terhadap variasi tingkat kepuasan pedagang ($R^2 = 0,930$). Berdasarkan hasil analisis regresi, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pedagang sebesar 3,889, yang menunjukkan hubungan positif antara kedua variabel tersebut.

Dalam kualitas pelayanan mencakup beberapa indikator utama yaitu: kemudahan akses, yang berarti pedagang merasa mudah dalam mengakses fasilitas pasar maupun pelayanan administrasi; kecepatan respon, yang menggambarkan kecepatan UPTD Pasar dalam menangani keluhan atau permintaan pedagang; serta profesionalisme petugas, yang mencerminkan sikap ramah, kompeten, dan bertanggung jawab dari petugas pasar dalam memberikan layanan. Ketiga aspek ini terbukti memberikan kontribusi nyata dalam menciptakan dan meningkatkan kepuasan pedagang di Pasar Rakyat Gianyar.

Saran

Dari kesimpulan yang dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi Pemerintah Daerah Gianyar
 - a. Pemerintah daerah, melalui UPTD Pasar, perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan di Pasar Rakyat Gianyar, terutama pada aspek-aspek yang relevan seperti kecepatan respon petugas, kemudahan akses, serta profesionalisme dalam pelayanan. Pelatihan rutin bagi petugas pasar, peningkatan infrastruktur pasar, dan penerapan teknologi untuk mendukung layanan pasar dapat menjadi langkah strategis untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pedagang.
 - b. Yang kedua, pemerintah daerah dalam pembuatan kebijakan agar memperhatikan kapasitas sumber daya manusia sehingga dapat memberikan hasil maupun dampak yang optimal. Dalam hal ini, penguatan kerjasama melalui stakeholder yang diantaranya meliputi instansi pemerintah, swasta dan lembaga swadaya masyarakat perlu ditingkatkan dalam bentuk kolaborasi sehingga nantinya dapat meningkatkan peran serta pedagang dan pengunjung serta pasar beroperasi dengan maksimal.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat, khususnya pedagang di Pasar Rakyat Gianyar, diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pihak UPTD Pasar terkait layanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk membantu pihak pemerintah daerah dalam memahami kebutuhan dan harapan pedagang, sehingga layanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pedagang, seperti kebijakan harga sewa, kondisi lingkungan pasar, faktor sosial-ekonomi pedagang, atau variabel lainnya seperti aksesibilitas pasar, kebijakan promosi pasar, dan dukungan teknologi dalam pengelolaan pasar. Selain itu, metode penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif atau mixed-method untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pedagang terhadap kualitas pelayanan. Studi komparatif dengan pasar lain juga dapat dilakukan untuk memberikan wawasan lebih luas.

Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agung, Leo & Sriwahyuni. (2013). *Perencanaan Pembelajaran Sejarah*. Yogyakarta: Ombak.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal. Manajemen & Bisnis*, Vol 14(02): 144-150
- Balitribune. (2022). *Suasana Pasar Rakyat Gianyar, ratusan pedagang tetap tidak berjualan*. Diakses dari <https://balitribune.co.id/content/prg-suasana-pasar-rakyat-gianyar-ratusan-pedagang-tetap-tidak-berjualan> Pada 25 Februari 2023.
- Blorakab.go.id. (2020). *Kemendag Revitalisasi 5.287 Pasar Rakyat Se Indonesia, 12 Pasar Ada di Blora*. Diakses dari <https://www.blorakab.go.id/index.php/publik/berita/detail/1591/kemendag-revitalisasi-5-287-pasar-rakyat-se-indonesia--12-pasar-ada-di-blora> Pada 25 Februari 2023.
- Danang, Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Hastuti, E.K., & Purwanto, Wahyu. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pada Dinas Tenaga Kerja dan Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Sleman. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, Vol 1(2): 457-848
- Ichwani, T., & Masyitoh, S. (2022). Pengaruh Sistem Pengelolaan dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pedagang Pasar Tradisional (Studi Kasus di Pasar Citayam). *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, Vol 2(1): 20-31.
- Indonesiabaik.id. (2020). *Revitalisasi Pasar Rakyat Capai 4.211 Pasar*. Diakses pada <https://indonesiabaik.id/infografis/revitalisasi-pasar-rakyat-capai-4211pasar#:~:text=Maksud%20dan%20tujuan%20revitalisasi%20atau,meningkatkan%20omset%20pedagang%20pasar%20rakyat>. Pada 25 Februari 2023.
- Jayani, D.W. (2021). *Lokasi Persebaran Pasar Rakyat di Indonesia*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/02/04/lokasi-persebaran-pasar-rakyat-di-indonesia> pada 21 Oktober 2022.
- Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lestari, Sri. (2019). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Bertransaksi Online Melalui Aplikasi Shopee Terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol 7(1).

- Moleong, L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mustofa, Ali. (2021). *Pasar Gianyar; Habiskan Biaya Rp 250 Miliar, Dilengkapi Panel Surya, Jadi yang Termegah di Bali*. Diakses dari <https://bali.jpnn.com/bali-jani/10810/pasar-gianyar-habiskan-biaya-rp-250-miliar-dilengkapi-panel-surya-jadi-yang-termegah-di-bali?page=3> pada 21 Oktober 2022.
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). *The Influence of Service Quality on Trust and Loyalty of Consumers*. *Jurnal Economia*, 14(1), 89-98.
- Nusabali.com. (2021). *Pasar Gianyar Segera Beroperasi, Pedagang Digratiskan 6 Bulan*. Diakses dari <https://www.nusabali.com/berita/105506/pasar-gianyar-segera-beroperasi-pedagang-digratiskan-6-bulan> Pada 22 Oktober 2022.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 112 tahun 2007
- Putri, W. M. D. (2023). Pengaruh Revitalisasi Pasar Tradisional Di Pasar Prawirotaman Yogyakarta Terhadap Kesejahteraan Pedagang Dan Pembeli Serta Peningkatan Penerimaan Daerah.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Setyo, Purnomo Edwin. (2017) Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1(6): 755-764.
- Soesilo, T. D. (2019). *Ragam Dan Prosedur Penelitian Tindakan*. Salatiga: Satya Wacana University Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tiara Nursiva, R. (2021). *The Effect of Service Quality on Member Satisfaction Mediated by Cooperative Image: Indonesia*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Perkantoran, Dan Akuntansi - JPEPA*, 2(2), 199-217. Retrieved from <http://pub.unj.ac.id/index.php/jpepa/article/view/252>
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Yuri dan Rahmat. (2013). *Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks