

STRATEGI PENGEMBANGAN PASAR BAWAH BUKITTINGGI

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PROGRAM MAGISTER DAN DOKTOR FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
2018**

STRATEGI PENGEMBANGAN PASAR BAWAH BUKITTINGGI

Oleh : Diana Kartika Dewi (1420512014)

(Dibawah bimbingan : Prof. Dr. Firwan Tan, SE, M.Ec, DEA.Ing dan
Dr. Asniati, MBA,Ak)

Abstrak

Pasar tradisional merupakan salah satu basis kehidupan masyarakat golongan menengah kebawah. Seiring dengan perubahan model belanja masyarakat pada era tahun 2000'an adanya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik dari pasar tradisional. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pedagang dan pembeli terhadap kualitas pelayanan pengelolaan Pasar Bawah Bukittinggi, menganalisis faktor internal dan faktor eksternal yang berpengaruh terhadap pengembangan Pasar Bawah Bukittinggi, dan kemudian menyusun strategi pengembangan Pasar Bawah Bukittinggi.

Penelitian ini bersifat kualitatif dan kuantitatif, data yang diperoleh berupa data primer melalui kuisioner kepada pedagang, pembeli dan pengelola pasar, wawancara dan studi kepustakaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang menjadi prioritas utama pengembangan pasar Bawah Bukittinggi menurut pedagang adalah dimensi sarana fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*) dan kepercayaan (*reliability*), sedangkan menurut pembeli adalah sarana fisik (*tangible*). Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) tingkat kepuasan pedagang secara keseluruhan sebesar 65,6 % (cukup puas) dan pembeli sebesar 68% (puas). Kemudian berdasarkan analisis faktor Internal dan Eksternalnya pada matrik SWOT didapatkan enam strategi pengembangan Pasar Bawah Bukittinggi, namun yang menjadi prioritas pengembangan Pasar bawah Bukittinggi adalah (1) meningkatkan fasilitas umum dan sarana fisik pada pasar Bawah Bukittinggi, (2) melakukan revitalisasi Pasar Bawah Bukittinggi (3) pembinaan terhadap pegawai pengelola pasar dan pedagang berdasarkan analisis QSPM.

Kata Kunci : Pasar Tradisional, Kepuasan Pedagang dan pembeli, IPA, CSI, SWOT dan QSPM

The Strategies for the Improvement of Public Service Quality in Pasar Bawah Bukittinggi

By: Diana Kartika Dewi, SE. M.Si.
Supervised: Prof. Dr. Firwan Tan, SE., M. Ec., DEA. Ing
And Dr. Asniati, MBA., Ak.

Abstract

Traditional market is one of the basic life of the middle class community into the lower one. Regarding the difference of the expense style in the 2000s era, there is a demand for public service improvement. Thus, this study aims to analyze sellers' and customers' satisfaction level towards the public service quality of the management of *Pasar Bawah Bukittinggi*. In addition, this research analyzes the influence of internal and external factors on the improvement of *Pasar Bawah Bukittinggi*. Finally, this study aims to develop strategies for the improvement of public service quality in *Pasar Bawah Bukittinggi*.

Qualitative and Quantitative research methods were applied in this study. The data were obtained from primary data through questionnaire distributed to the sellers, customers, and the market employees; interview; and library research. The findings of this research reveal that, according to Importance and Performance Analysis (IPA), the main priority of the improvement of Pasar Bawah Bukittinggi was tangible, assurance, and reliability dimension. Generally, based on Customer Satisfaction Index (CSI), sellers' satisfaction level was 65 % (fairly satisfied) while customers' satisfaction level was 68% (satisfied). Furthermore, according to internal and external factors on SWOT matrix, there were six strategies applied for the improvement of *Pasar bawah Bukittinggi*. However, the main strategies of the improvement were (1) developing public facility and physical tools in the market, (2) revitalizing of *Pasar Bawah Bukittinggi* and (3) training for the the employees and the sellers based on QSPM.

Key words: *Traditional market, sellers' and customers' satisfaction, IPA, CSI, SWOT, and QSPM*