

ABSTRAK

Kepuasan pedagang sebagai *tenant* pasar tradisional terhadap pengelolaan pasar tradisional yang dilakukan oleh pemerintah merupakan salah satu indikator keberhasilan revitalisasi pasar tradisional yang harus diperhatikan. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang pasar tradisional terhadap faktor tata kelola pasar tradisional, faktor kualitas layanan dan fasilitas, serta faktor pengelolaan lingkungan pasar.

Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variable-variabel apa saja yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan, dipertahankan maupun dikurangi oleh pengelola pasar tradisional untuk memberikan kepuasan terhadap pedagang pasar tradisional.

Berdasarkan jenisnya, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengolahan data yang dilakukan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi pada penelitian ini adalah pedagang pasar tradisional di Kota Bandung. Dari populasi tersebut, jumlah sampel yang dipilih adalah 400 pedagang pasar tradisional. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yaitu dengan penyebaran kuesioner dan wawancara dengan responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada faktor tata kelola tingkat kepuasan pedagang pasar tradisional adalah 73%. Pada faktor kualitas pelayanan dan fasilitas, tingkat kepuasan pedagang adalah 76%. Pada faktor pengelolaan lingkungan pasar tingkat kepuasan pedagang adalah 72%. Berdasarkan analisis IPA, variabel yang harus dipertahankan antara lain penataan ruang dagang, kecepatan pengelola dalam menangani keluhan pedagang, dan pemeliharaan pasar, kenyamanan pasar, pemeliharaan fasilitas, kebersihan pasar, ketanggapan pengelola dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pedagang, keramahan pengelola dalam melayani kebutuhan pedagang, dan penjagaan keamanan pasar. Selanjutnya variabel yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan antara lain ketegasan pengelola dalam menertibkan pedagang kaki lima, perhatian pengelola terhadap kebutuhan pedagang pasar, ketersediaan tempat parkir yang memadai, pencegahan banjir, sistem pengelolaan limbah, dan pengelolaan drainase. Adapun variable-variabel yang perlu pertahankan namun tidak menjadi prioritas antara lain renovasi pasar secara berkala, promosi pasar secara rutin, penataan dekorasi pasar, dan fasilitas yang lengkap disediakan oleh pengelola.

Kata kunci: Kepuasan pedagang, tata kelola pasar, kualitas pelayanan, fasilitas, pengelolaan lingkungan, analisis IPA.

