

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA PASAR TERAPUNG LOK BANTAN**

SKRIPSI

OLEH

AIDA FADHLIATI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG WISATA PASAR TERAPUNG LOK BANTAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana**

Oleh:

AIDA FADHLIATI

210105010135

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aida Fadhliati

NIM : 210105010135

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 11 Februari 2003

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 April 2025

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Aida Fadhliati

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 30/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/4/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama	: Aida Fadhliati
NIM	: 210105010135
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 23%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 14 April 2025
Ketua Jurusan



Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan
Ditulis oleh : Aida Fadhliati
NIM : 210105010135
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 Februari 2003
Alamat : Jln. 9 Nopember No. 44 Rt. 15 Kel. Banua Anyar
Kec. Banjarmasin Timur

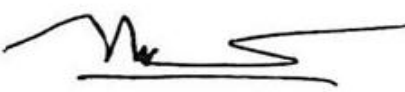
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya
untuk dipertahankan di dep Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 11 April 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

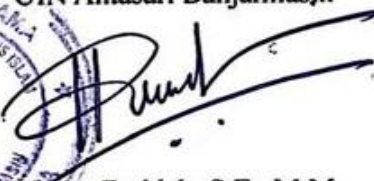

Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.
NIP. 196106251986032003,


Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A.
NIP. 195608141982031005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin




Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 197804270090120010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan”, ditulis oleh Aida Fadhliati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 09 Mei 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (87,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag

NIP. 19630417199021001

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A.	1	
2	Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M. Ag.		2
3	Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I.	3	
4	Difi Dahliana, M.E.I.		4

ABSTRAK

Aida Fadhliati, 2025. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan. Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag dan Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, *Importance Performance Analysis*, Pasar Terapung

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkurangnya jumlah pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan sejak tahun 2020 hingga sekarang. Pasar terapung Lok Baintan sebagai salah satu destinasi wisata budaya yang paling terkenal di Kalimantan Selatan untuk memastikan pasar terapung Lok Baintan tetap menjadi destinasi wisata yang populer dan menghindari penurunan jumlah pengunjung di masa mendatang, Pasar Terapung Lok Baintan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada wisata pasar terapung Lok Baintan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket/kuesioner yang dibagikan kepada 270 responden dengan datanya diambil secara *online* dan *offline*. Analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dan harapan yang diterima melalui pemetaan item-item layanan berdasarkan harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung, karena masih terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran I (prioritas utama) dan perlu segera diperbaiki, seperti kebersihan pedagang, konsistensi harga, dan rasa aman saat transaksi. Meskipun demikian, tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dalam kategori baik dengan nilai kesesuaian sebesar 93,84%, yang disebabkan oleh atribut pelayanan yang termasuk dalam Kuadran II (pertahankan prestasi).

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah/2 : 286)

*“Jika kamu tidak tahan terhadap lelahnya belajar, maka kamu akan
menanggung pahitnya kebodohan”*

(Imam Syafi’i)

*“Hatimu jika ada Allah di dalamnya maka akan lebih luas dari
pada bumi, langit, dan seisinya”*

(Ustadzah Halimah Alaydrus)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil Aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT atas berkah dan limpahan rahmat-Nya yang telah memberikan penulis nikmat yang luar biasa, memberikan kemudahan, kekuatan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Sholawat serta salam selalu dilimpahkan kepada baginda Rasulullah SAW beserta sahabat dan kerabat beliau.

Segala perjuangan yang sudah penulis lalui hingga titik ini penulis persembahkan dengan penuh cinta dan kasih sayang karya sederhana ini kepada:

1. Terima kasih tak terhingga kepada kedua orang tua penulis yang sangat amat disayangi dan dicintai. Orang hebat yang selalu menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Dengan segala pengorbanan, kerja keras, dan kasih sayang tulusnya selalu mendukung penulis dalam setiap langkah. Doa, motivasi, dan dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini dan meraih gelar sarjana.
2. Kepada saudari penulis, kakak dan adik yang amat penulis sayangi dan cintai. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Terimakasih sudah membantu serta selalu memberikan dorongan dan semangat hingga penulis bisa ke tahap saat ini. Semoga ini dapat memberikan senyum bahagia bagi kakak serta menjadi motivasi bagi adik.
3. Kepada Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag. Terima kasih banyak telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan dukungan,

bimbingan, saran, motivasi, wawasan baru, dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

4. Kepada sahabat-sahabat penulis yang tak kalah penting kehadirannya telah mewarnai perjalanan ini, sahabat dibangku SMP, SMA, hingga masa perkuliahan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Berkontribusi banyak dalam penulisan ini, baik tenaga maupun waktu. Terimakasih atas kesediaan untuk mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT dan senantiasa diberikan keberkahan oleh Allah SWT.
5. Kepada semua pihak yang memberikan bantuan kepada penulis. Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan atas bantuan, semangat, dan doa yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Terakhir, terimakasih kepada penulis sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan dirimu sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah SWT selalu meridhoi setiap langkahmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi Arab-Indonesia yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā`	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
-----	---------	--------------

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmatul-auliyyā`</i>
----------------	---------	---------------------------

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan

apostrof (')

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur’ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furūd</i> atau <i>Żawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Sukarni M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. Ketua program studi Ekonomi Syariah dan Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, AZ, M.A dan Ibu Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan koreksi dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah swt membalas segala bentuk kebaikan untuk kita semua. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah ilmu pengetahuan Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banjarmasin, 11 April 2025

Penulis

Aida Fadhliati

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian	7
BAB II KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGUNJUNG	
WISATA	8
A. Kajian Teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Wisata	8
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Pikir	23
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
E. Data dan Sumber Data	28
F. Variabel dan Indikator	29

G. Teknik Pengumpulan Data	29
H. Teknik Analisis Data	31
I. Tahapan Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
1. Sejarah Pasar Terapung Lok Baintan	36
2. Deskripsi Pasar Terapung Lok Baintan	39
3. Struktur Kelompok Sadar Wisata Desa Lok Baintan	40
B. Penyajian Data	41
1. Deskripsi Data Responden	41
2. Deskripsi Variabel	45
C. Analisis Data	79
1. Uji Validitas Kuesioner	79
2. Uji Reliabilitas Kuesioner	82
3. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	83
D. Pembahasan	102
BAB V PENUTUP	108
A. Simpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisata Pasar Terapung Lok Baintan	3
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator	29
Tabel 4. 1 Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) BAIN TAN SERSERI	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Wisata Pasar Terapung Lok Baintan	44
Tabel 4. 6 Tanggapan responden tentang ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	45
Tabel 4. 7 Tanggapan responden tentang ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	46
Tabel 4. 8 Tanggapan responden tentang barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	47
Tabel 4. 9 Tanggapan responden tentang kebersihan pedagang selama proses berjualan berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	47
Tabel 4. 10 Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	48
Tabel 4. 11 Tanggapan responden tentang pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>)	49
Tabel 4. 12 Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	50
Tabel 4. 13 Tanggapan responden tentang pedagang menjaga konsistensi harga berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	51
Tabel 4. 14 Tanggapan responden tentang pedagang menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	52
Tabel 4. 15 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	52
Tabel 4. 16 Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu berdasarkan Tingkat harapan (<i>importance</i>).....	53
Tabel 4. 17 Tanggapan responden tentang kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	54

Tabel 4. 18 Tanggapan responden tentang keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	55
Tabel 4. 19 Tanggapan responden tentang ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	56
Tabel 4. 20 Tanggapan responden tentang perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	56
Tabel 4. 21 Tanggapan responden tentang pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	57
Tabel 4. 22 Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	58
Tabel 4. 23 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	59
Tabel 4. 24 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	60
Tabel 4. 25 Tanggapan responden tentang pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	60
Tabel 4. 26 Tanggapan responden tentang pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	61
Tabel 4. 27 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun) berdasarkan tingkat harapan (<i>importance</i>).....	62
Tabel 4. 28 Tanggapan responden tentang ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	63
Tabel 4. 29 Tanggapan responden tentang ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	63
Tabel 4. 30 Tanggapan responden tentang barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	64
Tabel 4. 31 Tanggapan responden tentang kebersihan pedagang selama proses berjualan berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	65
Tabel 4. 32 Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	66
Tabel 4. 33 Tanggapan responden tentang pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	66
Tabel 4. 34 Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	67

Tabel 4. 35 Tanggapan responden tentang pedagang menjaga konsistensi harga berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	68
Tabel 4. 36 Tanggapan responden tentang pedagang menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	69
Tabel 4. 37 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	70
Tabel 4. 38 Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	70
Tabel 4. 39 Tanggapan responden tentang kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	71
Tabel 4. 40 Tanggapan responden tentang keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	72
Tabel 4. 41 Tanggapan responden tentang ketegasan pedagang dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	73
Tabel 4. 42 Tanggapan responden tentang Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	73
Tabel 4. 43 Tanggapan responden tentang pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)	74
Tabel 4. 44 Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	75
Tabel 4. 45 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>)76	
Tabel 4. 46 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	76
Tabel 4. 47 Tanggapan responden tentang pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	77
Tabel 4. 48 Tanggapan responden tentang pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	78
Tabel 4. 49 Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun) berdasarkan tingkat kinerja (<i>performance</i>).....	79
Tabel 4. 50 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Harapan (<i>Importance</i>)... 80	
Tabel 4. 51 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).. 81	
Tabel 4. 52 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4. 53 Tingkat Kepuasan.....	84
Tabel 4. 54 Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	85

Tabel 4. 55 Rata-rata <i>performance</i> dan <i>importance</i> per item.....	86
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 3. 1 Tabel Isaac dan Michael.....	26
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	94