

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pasar Terapung Lok Baintan

Kalimantan Selatan adalah salah satu provinsi di Indonesia yang dikenal memiliki keindahan tersendiri melalui aliran sungainya dan sungai tersebut berperan sebagai penghubung antar daerah. Keberadaan sungai-sungai ini turut memengaruhi kehidupan dan aktivitas masyarakat setempat. Pemanfaatan tersebut salah satunya tampak melalui keberadaan pasar tradisional di atas air yang dikenal sebagai pasar terapung. Pasar ini tidak hanya menjadi sarana perdagangan, selain itu juga mengalami perkembangan menjadi objek wisata yang diminati oleh pengunjung dari dalam maupun luar negeri.

Aktivitas pasar terapung telah berlangsung sejak abad ke-14. Kondisi geografis Kalimantan yang dikelilingi oleh sungai dan rawa menjadikan perahu sebagai alat transportasi utama bagi masyarakat. Keberadaan pasar terapung telah mendorong perkembangan ekonomi masyarakat sejak sebelum berdirinya Kerajaan Banjar dan hingga kini tetap dilestarikan oleh warga sebagai bagian dari warisan budaya. Pasar terapung ini tumbuh secara alami dan umumnya terletak di persimpangan aliran beberapa anak sungai, sehingga menjadikannya sebagai lokasi strategis untuk aktivitas perdagangan (Sofiyani, 2021, hal. 25–27).

Kerajaan Banjar secara resmi didirikan pada tahun 1526 dengan Pangeran Samudera sebagai penguasa pertama yang memimpin Kerajaan. Sejak saat itu, kehidupan masyarakat di wilayah tersebut mengalami kemajuan dalam bidang perdagangan. Aktivitas jual beli menjadi semakin ramai, tidak hanya antar masyarakat lokal, tetapi juga meluas hingga melibatkan masyarakat dari luar daerah. Kemudian terpusat di kawasan Bandar Masih yang menjadi inti wilayah kekuasaan Kerajaan Banjar. Keberadaan pasar terapung mencerminkan identitas utama Kerajaan Banjar dalam bidang perdagangan di kawasan Kalimantan (Johansen & Natsir, 2020, hal. 34–36).

Pasar terapung juga berperan sebagai bagian dari pelabuhan sungai yang pada masa itu berada di bawah pengelolaan Patih Masih dan Patih Kuin. Pelabuhan ini dimanfaatkan sebagai pusat kegiatan perdagangan yang mendukung kehidupan Masyarakat sekitar. Di wilayah pusat Kerajaan, para pedagang dari Jawa, Gujarat, India, dan Tiongkok turut terlibat dalam aktivitas jual beli bersama Masyarakat Banjar pada waktu itu (Nurhikmah dkk., 2022, hal. 29).

Salah satu pasar terapung yang telah ada sejak zaman pemerintahan Kerajaan Banjar ialah pasar terapung Lok Baintan. Pasar tradisional ini berlokasi di desa Lok Baintan, kecamatan Sungai Tabuk, Kabupaten Banjar. Selain dikenal dengan nama tersebut, pasar ini juga sering disebut sebagai pasar apung sungai Martapura.

Pada masa lampau, masyarakat yang tinggal di wilayah pedalam Kalimantan menjual hasil pertanian mereka ke daerah perkotaan melalui jalur sungai, karena saat itu belum tersedia akses jalan darat maupun transportasi darat. Warga pedalaman menggunakan perahu untuk mengangkut hasil bumi menuju kota, biasanya berangkat dini hari. Perjalanan menyusuri sungai harus melewati Kawasan hutan lebat, sehingga mereka memilih untuk bepergian secara berkelompok demi menjaga keamanan selama perjalanan (Lisbijanto, 2014, hal. 8).

Pada saat itu, mereka membawa barang-barang yang dihasilkan di kebun atau hutan dengan harapan barang tersebut dapat ditukar dengan barang-barang kebutuhan sehari-hari yang tidak mereka miliki di pedalaman. Pola transaksi pada waktu itu adalah dengan cara *barter* (tukar menukar barang) (Lisbijanto, 2014, hal. 10).

Sesampai di kota mereka tidak menurunkan barangnya tetapi mereka menunggu di atas perahu karena alasan kepraktisan. Mereka akan kerepotan apabila menurunkan barang-barang tersebut di daratan. Oleh karena itu mereka menunggu di atas perahu barang kali ada peminat yang datang. Secara kebetulan orang kota yang memerlukan barang hasil bumi juga mempunyai barang yang dibutuhkan oleh penduduk pedalaman. Orang tersebut mendekati perahu orang yang berjualan, kemudian melakukan tawar menawar dengan tetap di atas perahu masing-masing. Apabila terjadi kesepakatan maka barang-barang tersebut akan berpindah tempat (Lisbijanto, 2014, hal. 10).

2. Deskripsi Pasar Terapung Lok Baintan

Pasar terapung Lok Baintan memiliki aktivitas serupa dengan pasar tradisional di darat, di mana terdapat interaksi langsung antara penjual dan pembeli. Perbedaannya pasar terapung terletak pada lokasi yang berlangsung di atas aliran sungai. Ciri khas dari pasar ini adalah para pedagang yang aktif menghampiri pembeli menggunakan jukung untuk menawarkan dagangan mereka, tanpa menetap di satu titik, melainkan terus bergerak mengikuti arus sungai. Menuju lokasi pasar terapung Lok Baintan dari pusat kota, tersedia dua pilihan jalur perjalanan. Pertama, melalui perjalanan menyusuri sungai menggunakan klotok. Kedua, melalui jalur darat dengan kendaraan, meskipun waktu tempuhnya relative lebih lama.

Wisata pasar terapung Lok Baintan dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti dermaga, warung makan, dan jembatan titian. Aktivitas pasar terapung ini buka pada setiap hari mulai pukul 06.00 WITA hingga sekitar pukul 10.00 WITA. Selain menyaksikan aktivitas jual beli antar pedagang, pengunjung juga dapat menikmati pengalaman makan di atas klotok sambil menikmati pemandangan alam sekitar. Pemandangan tersebut mencakup sungai besar yang masih asri, serta permukiman di sepanjang sungai yang menggambarkan kehidupan masyarakat dengan budaya sungai yang unik.

Pengunjung pasar terapung Lok Baintan dapat menikmati berbagai hidangan khas yang ditawarkan oleh pedagang, seperti masakan tradisional Banjar, antara lain lontan Banjar, nasi kuning, mie habang, soto Banjar, nasi

sop, dan lainnya. Selain itu tersedia pula kue-kue khas Banjar, seperti bobongko, gaguduh, apam, kukuleh, cincin, gegatas, lamang, lupis, pundut, dan lain-lain. Berbagai buah lokal khas yang dapat dinikmati juga tersedia, bergantung pada musim buah yang sedang gada, seperti kapul, gandaria, kuwini, cempedak, rambutan, binjai, mangga, rambai, pampakin, dan lainnya. Sebagian besar produk yang dijual merupakan hasil bumi dari daerah setempat. Selain itu pasar ini juga menawarkan berbagai karya kerajinan tangan, seperti tas purun, topi purun, dan lainnya (Normelani, 2019, hal. 48–50).

3. Struktur Kelompok Sadar Wisata Desa Lok Baintan

Tabel 4. 1

Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) BAIN TAN SERSERI

No	Nama	Jabatan
1	Bidang Pariwisata	Pembina
2	Camat dan Pembakal	Penasehat
3	Antung Darmansyah	Ketua
4	Anisah, S.Pd	Sekretaris
5	M. Zaini	Wakil
6	Mutmainnah, S.Pd	Bendahara
7	Salhadi	Seksi Ketertiban & Keamanan
8	Sabri	Sda
9	Anang Masruni	Sda
10	M. Arifin	Seksi Kebersihan & Keindahan
11	Syarwani	Sda
12	Holyani	Sda
13	Arbainah	Seksi Daya Tarik Wisata & Kenangan
14	Lasiah	Sda
15	Abdul Mu'in	Sda
16	Azmi	Sda
17	Muhaimin, S.Pd	Seksi Humas & Pengembangan SDM

18	Munawarah, S.Sos	Sda
19	H. Anang Bahtiar	Sda
20	M. Khainor	Seksi Pengembangan Usaha
21	Khairudin Nor	Sda
22	Rizky	Sda

Berdasarkan struktur di atas bidang pariwisata sebagai pembina, sementara camat dan pambakal Lok Baintan berperan sebagai Penasehat. Kepemimpinan Pokdarwis dipegang oleh Bapak Antung Darmansyah selaku ketua, didampingi oleh Ibu Anisah, S.Pd sebagai sekretaris dan Bapak M. Zaini sebagai wakil ketua. Tugas pengelolaan keuangan dipercayakan kepada Ibu Mutmainnah, S.Pd sebagai bendahara. Dibentuk pula beberapa seksi, antara lain seksi ketertiban dan keamanan yang diketuai oleh Bapak Salhadi, seksi kebersihan dan keindahan oleh Bapak M. Arifin, serta seksi daya tarik wisata dan kenangan oleh Ibu Arbainah. Selain itu, seksi humas dan pengembangan sumber daya manusia dipimpin oleh Bapak Muhaimin, S.Pd, dan seksi pengembangan usaha oleh Bapak M. Khainor. Setiap seksi didukung oleh beberapa anggota yang turut berperan dalam struktur kelompok sadar wisata.

B. Penyajian Data

1. Deskripsi Data Responden

Informasi mengenai karakteristik responden dikumpulkan melalui penyebaran angket/kuesioner yang dilakukan secara daring dan luring di lapangan. Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang yaitu 270

orang yang merupakan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan. Untuk mengetahui data karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, asal, dan berapa kali mengunjungi wisata pasar terapung Lok Baintan. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

a. Jenis kelamin

Pengelompokan responden sesuai dengan jenis kelamin dijelaskan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	66	24,4%
2	Perempuan	204	75,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan dalam tabel 4.2, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 66 orang responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 24,4% sementara responden perempuan yaitu 204 orang dengan persentase 75,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa perempuan lebih dominan sebagai responden.

b. Usia

Pengelompokan responden sesuai dengan usia dijelaskan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20-30 Tahun	183	67,8%
2	30-40 Tahun	52	19,2%
3	>40 Tahun	35	13%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan dalam tabel 4.3, karakteristik responden berdasarkan usia 20-30 tahun sebanyak 183 orang dengan persentase sebesar 67,8% selanjutnya usia 30-40 tahun sebanyak 52 orang dengan persentase sebesar 19,2% dan usia >40 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 13%. Data ini menunjukkan bahwa usia yang paling banyak dijumpai oleh peneliti selama pengambilan data berusia antara 20 hingga 30 tahun.

c. Asal Daerah

Pengelompokan responden sesuai dengan asal dijelaskan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Asal

No	Asal	Frekuensi	Persentase
1	Lok Baintan	28	10,4%
2	Lain-Lain	242	89,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan dalam tabel 4.4, karakteristik responden berdasarkan asal Lok Baintan diperoleh sebanyak 28 orang

dengan persentase sebesar 10,4% dan responden berasal lain-lain (luar Lok Baintan) sebanyak 242 orang dengan persentase sebesar 89,6% sehingga dapat disimpulkan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data mayoritas berasal dari luar Lok Baintan (lain-lain).

d. Berapa kali mengunjungi wisata pasar terapung Lok Baintan

Pengelompokkan responden sesuai dengan berapa kali mengunjungi wisata pasar terapung Lok Baintan dijelaskan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi
Wisata Pasar Terapung Lok Baintan

No	Jumlah Berkunjung	Frekuensi	Persentase
1	1 Kali	151	55,9%
2	>1 Kali	119	44,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan dalam tabel 4.5, karakteristik responden berdasarkan berapa kali mengunjungi wisata pasar terapung Lok Baintan 1 kali diperoleh sebanyak 151 orang dengan persentase 55,9% sedangkan responden >1 kali mengunjungi wisata pasar terapung Lok Baintan diperoleh sebanyak 119 orang dengan persentase 44,1%. Data yang diperoleh menandakan bahwa mayoritas responden yang ditemui penulis saat pengumpulan data hanya satu kali melakukan kunjungan ke wisata pasar terapung Lok Baintan.

2. Deskripsi Variabel

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebarakan. maka gambaran mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. Tanggapan responden mengenai dimensi *tangible* (bukti langsung) berdasarkan tingkat harapan (*importance*).
 - 1) Ketersediaan alat pembayaran digital

Tabel 4. 6

Tanggapan responden tentang ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	19	7%
3	Cukup penting	78	28,9%
4	Penting	94	34,8%
5	Sangat penting	78	28,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 19 orang dengan persentase 7%, memberi jawaban cukup penting yaitu 78 orang dengan persentase 28,9%, memberi jawaban penting

yaitu 94 orang dengan persentase 34,8%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 78 orang dengan persentase 28,9%.

2) Ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung

Tabel 4. 7

Tanggapan responden tentang ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	2	0,7%
2	Tidak penting	5	1,9%
3	Cukup penting	43	15,9%
4	Penting	106	39,3%
5	Sangat penting	114	42,2%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban tidak penting yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban cukup penting yaitu 43 orang dengan persentase 15,9%, memberi jawaban penting yaitu 106 orang dengan persentase 39,3%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 114 orang dengan persentase 42,2%.

3) Barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat

Tabel 4. 8

Tanggapan responden tentang barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	3	1,1%
3	Cukup penting	37	13,7%
4	Penting	123	45,6%
5	Sangat penting	106	39,2%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup penting yaitu 37 orang dengan persentase 13,7%, memberi jawaban penting yaitu 123 orang dengan persentase 45,6%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 106 orang dengan persentase 39,2%.

4) Kebersihan pedagang selama proses berjualan

Tabel 4. 9

Tanggapan responden tentang kebersihan pedagang selama proses berjualan berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	4	1,5%
3	Cukup penting	34	12,6%
4	Penting	114	42,2%
5	Sangat penting	117	43,3%

Total	270	100%
-------	-----	------

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 4 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup penting yaitu 34 orang dengan persentase 12,6%, memberi jawaban penting yaitu 114 orang dengan persentase 42,2%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 117 orang dengan persentase 43,3%.

- b. Tanggapan responden mengenai dimensi *reliability* (keandalan) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli

Tabel 4. 10

Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	2	0,7%
3	Cukup penting	49	18,1%
4	Penting	128	47,4%
5	Sangat penting	91	33,8%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup penting yaitu 49 orang dengan persentase 18,1%, memberi jawaban penting yaitu 128 orang dengan persentase 47,4%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 91 orang dengan persentase 33,8%.

- 2) Pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli.

Tabel 4. 11

Tanggapan responden tentang pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	2	0,7%
3	Cukup penting	39	14,4%
4	Penting	117	43,3%
5	Sangat penting	112	41,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup penting yaitu 39 orang dengan persentase 14,4%, memberi jawaban penting yaitu

117 orang dengan persentase 43,3%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 112 orang dengan persentase 41,6%.

- 3) Pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli

Tabel 4. 12

Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	3	1,1%
3	Cukup penting	37	13,7%
4	Penting	102	37,8%
5	Sangat penting	128	47,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup penting yaitu 37 orang dengan persentase 13,7%, memberi jawaban penting yaitu 102 orang dengan persentase 37,8%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 128 orang dengan persentase 47,4%.

4) Pedagang menjaga konsistensi harga

Tabel 4. 13

Tanggapan responden tentang pedagang menjaga konsistensi harga berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	3	1,1%
3	Cukup penting	37	13,7%
4	Penting	116	43%
5	Sangat penting	113	41,8%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 3 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup penting yaitu 37 orang dengan persentase 13,7%, memberi jawaban penting yaitu 116 orang dengan persentase 43%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 113 orang dengan persentase 41,8%.

- c. Tanggapan responden mengenai dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan

Tabel 4. 14

Tanggapan responden tentang pedagang menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	4	1,5%
3	Cukup penting	32	11,9%
4	Penting	112	41,4%
5	Sangat penting	122	45,2%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 4 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup penting yaitu 32 orang dengan persentase 11,9%, memberi jawaban penting yaitu 112 orang dengan persentase 41,4%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 122 orang dengan persentase 45,2%.

2) Pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli

Tabel 4. 15

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	2	0,7%

3	Cukup penting	39	14,4%
4	Penting	118	43,8%
5	Sangat penting	111	41,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup penting yaitu 39 orang dengan persentase 14,4%, memberi jawaban penting yaitu 118 orang dengan persentase 43,8%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 111 orang dengan persentase 41,1%.

3) Kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu

Tabel 4. 16

Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu berdasarkan Tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	2	0,8%
3	Cukup penting	34	12,6%
4	Penting	114	42,2%
5	Sangat penting	120	44,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 2 orang

dengan persentase 0,8%, memberi jawaban cukup penting yaitu 34 orang dengan persentase 12,6%, memberi jawaban penting yaitu 114 orang dengan persentase 42,2%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 120 orang dengan persentase 44,4%.

4) Kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli

Tabel 4. 17

Tanggapan responden tentang kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	0	0%
3	Cukup penting	42	15,6%
4	Penting	109	40,4%
5	Sangat penting	118	43,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, tidak ada memberi jawaban tidak penting, memberi jawaban cukup penting yaitu 42 orang dengan persentase 15,6%, memberi jawaban penting yaitu 109 orang dengan persentase 40,4%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 118 orang dengan persentase 43,6%.

5) Keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli

Tabel 4. 18

Tanggapan responden tentang keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	2	0,7%
3	Cukup penting	35	13%
4	Penting	93	34,4%
5	Sangat penting	140	51,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup penting yaitu 35 orang dengan persentase 13%, memberi jawaban penting yaitu 93 orang dengan persentase 34,4%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 140 orang dengan persentase 51,9%.

- d. Tanggapan responden mengenai dimensi *assurance* (keyakinan) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa

Tabel 4. 19

Tanggapan responden tentang ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	5	1,9%
3	Cukup penting	43	15,8%
4	Penting	105	38,9%
5	Sangat penting	116	43%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban cukup penting yaitu 43 orang dengan persentase 15,8%, memberi jawaban penting yaitu 105 orang dengan persentase 38,9%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 116 orang dengan persentase 43%.

2) Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi

Tabel 4. 20

Tanggapan responden tentang perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	3	1,1%
3	Cukup penting	36	13,3%
4	Penting	98	36,3%

5	Sangat penting	132	48,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup penting yaitu 36 orang dengan persentase 13,3%, memberi jawaban penting yaitu 98 orang dengan persentase 36,3%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 132 orang dengan persentase 48,9%.

3) Pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah

Tabel 4. 21

Tanggapan responden tentang pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	1	0,4%
3	Cukup penting	23	8,5%
4	Penting	99	36,7%
5	Sangat penting	147	54,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban cukup penting yaitu 23

orang dengan persentase 8,5%, memberi jawaban penting yaitu 99 orang dengan persentase 36,7%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 147 orang dengan persentase 54,4%.

- 4) Pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat

Tabel 4. 22

Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	1	0,4%
3	Cukup penting	26	9,6%
4	Penting	107	39,6%
5	Sangat penting	136	50,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban cukup penting yaitu 26 orang dengan persentase 9,6%, memberi jawaban penting yaitu 107 orang dengan persentase 39,6%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 136 orang dengan persentase 50,4%.

- e. Tanggapan responden berdasarkan variabel *emphaty* (empati) berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*)
- 1) Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli

Tabel 4. 23

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	4	1,5%
3	Cukup penting	42	15,6%
4	Penting	131	48,5%
5	Sangat penting	93	34,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 4 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup penting yaitu 42 orang dengan persentase 15,6%, memberi jawaban penting yaitu 131 orang dengan persentase 48,5%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 93 orang dengan persentase 34,4%.

- 2) Memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial

Tabel 4. 24

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	0	0%
3	Cukup penting	35	13%
4	Penting	95	35,1%
5	Sangat penting	139	51,5%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, tidak ada memberi jawaban tidak penting, memberi jawaban cukup penting yaitu 35 orang dengan persentase 13%, memberi jawaban penting yaitu 95 orang dengan persentase 35,1%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 139 orang dengan persentase 51,5%.

3) Pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya

Tabel 4. 25

Tanggapan responden tentang pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	0	0%
2	Tidak penting	3	1,1%
3	Cukup penting	39	14,4%
4	Penting	123	45,6%

5	Sangat penting	105	38,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak penting, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak penting yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup penting yaitu 39 orang dengan persentase 14,4%, memberi jawaban penting yaitu 123 orang dengan persentase 45,6%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 105 orang dengan persentase 38,9%.

4) Pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian

Tabel 4. 26

Tanggapan responden tentang pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	2	0,7%
2	Tidak penting	5	1,9%
3	Cukup penting	44	16,3%
4	Penting	123	45,5%
5	Sangat penting	96	35,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban tidak penting yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban cukup penting

yaitu 44 orang dengan persentase 16,3%, memberi jawaban penting yaitu 123 orang dengan persentase 45,5%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 96 orang dengan persentase 35,6%

- 5) Pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun)

Tabel 4. 27

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun) berdasarkan tingkat harapan (*importance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak penting	1	0,4%
2	Tidak penting	7	2,6%
3	Cukup penting	49	18,1%
4	Penting	99	36,7%
5	Sangat penting	114	42,2%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak penting yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak penting yaitu 7 orang dengan persentase 2,6%, memberi jawaban cukup penting yaitu 49 orang dengan persentase 18,1%, memberi jawaban penting yaitu 99 orang dengan persentase 36,7%, dan memberi jawaban sangat penting yaitu 114 orang dengan persentase 42,2%.

- f. Tanggapan responden mengenai dimensi *tangible* (bukti langsung) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)
- 1) Ketersediaan alat pembayaran digital

Tabel 4. 28**Tanggapan responden tentang ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	10	3,7%
2	Tidak puas	38	14,1%
3	Cukup puas	112	41,5%
4	Puas	89	33%
5	Sangat puas	21	7,7%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 10 orang dengan persentase 3,7%, memberi jawaban tidak puas yaitu 38 orang dengan persentase 14,1%, memberi jawaban cukup puas yaitu 112 orang dengan persentase 41,5%, memberi jawaban puas yaitu 89 orang dengan persentase 33%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 21 orang dengan persentase 7,7%.

2) Ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung

Tabel 4. 29**Tanggapan responden tentang ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	15	5,6%
3	Cukup puas	73	27%
4	Puas	123	45,6%
5	Sangat puas	58	21,4%

Total	270	100%
-------	-----	------

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 15 orang dengan persentase 5,6%, memberi jawaban cukup puas yaitu 73 orang dengan persentase 27%, memberi jawaban puas yaitu 123 orang dengan persentase 45,6%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 58 orang dengan persentase 21,4%.

3) Barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat

Tabel 4. 30

Tanggapan responden tentang barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	3	1,1%
3	Cukup puas	50	18,5%
4	Puas	164	60,7%
5	Sangat puas	52	19,3%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup puas yaitu 50 orang dengan persentase 18,5%, memberi jawaban puas yaitu 164

orang dengan persentase 60,7%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 52 orang dengan persentase 19,3%.

4) Kebersihan pedagang selama proses berjualan

Tabel 4. 31

Tanggapan responden tentang kebersihan pedagang selama proses berjualan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	3	1,1%
2	Tidak puas	11	4,1%
3	Cukup puas	84	31,1%
4	Puas	129	47,8%
5	Sangat puas	43	15,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban tidak puas yaitu 11 orang dengan persentase 4,1%, memberi jawaban cukup puas yaitu 84 orang dengan persentase 31,1%, memberi jawaban puas yaitu 129 orang dengan persentase 47,8%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 43 orang dengan persentase 15,9%.

g. Tanggapan responden mengenai dimensi *reliability* (keandalan) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

1) Kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli

Tabel 4. 32

Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	10	3,7%
3	Cukup puas	77	28,5%
4	Puas	125	46,3%
5	Sangat puas	57	21,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 10 orang dengan persentase 3,7%, memberi jawaban cukup puas yaitu 77 orang dengan persentase 28,5%, memberi jawaban puas yaitu 125 orang dengan persentase 46,3%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 57 orang dengan persentase 21,1%.

2) Pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli

Tabel 4. 33

Tanggapan responden tentang pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	2	0,7%
3	Cukup puas	48	17,8%

4	Puas	121	44,8%
5	Sangat puas	99	36,7%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup puas yaitu 48 orang dengan persentase 17,8%, memberi jawaban puas yaitu 121 orang dengan persentase 44,8%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 99 orang dengan persentase 36,7%.

- 3) Pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli

Tabel 4. 34

Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	3	1,1%
3	Cukup puas	70	25,9%
4	Puas	122	45,2%
5	Sangat puas	75	27,8%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak

responden memberi jawaban tidak puas yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup puas yaitu 70 orang dengan persentase 25,9%, memberi jawaban puas yaitu 122 orang dengan persentase 45,2%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 75 orang dengan persentase 27,8%.

4) Pedagang menjaga konsistensi harga

Tabel 4. 35

Tanggapan responden tentang pedagang menjaga konsistensi harga berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	12	4,4%
3	Cukup puas	81	30%
4	Puas	114	42,2%
5	Sangat puas	62	23%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 12 orang dengan persentase 4,4%, memberi jawaban cukup puas yaitu 81 orang dengan persentase 30%, memberi jawaban puas yaitu 114 orang dengan persentase 42,2%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 62 orang dengan persentase 23%.

- h. Tanggapan responden mengenai dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

- 1) Menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan

Tabel 4. 36

Tanggapan responden tentang pedagang menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	6	2,2%
3	Cukup puas	50	18,5%
4	Puas	127	47%
5	Sangat puas	87	32,2%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 6 orang dengan persentase 2,2%, memberi jawaban cukup puas yaitu 50 orang dengan persentase 18,5%, memberi jawaban puas yaitu 127 orang dengan persentase 47%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 87 orang dengan persentase 32,2%.

- 2) Pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli

Tabel 4. 37

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	1	0,4%
3	Cukup puas	42	15,6%
4	Puas	126	46,7%
5	Sangat puas	100	37%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban cukup puas yaitu 42 orang dengan persentase 15,6%, memberi jawaban puas yaitu 126 orang dengan persentase 46,7%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 100 orang dengan persentase 37%.

3) Kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu

Tabel 4. 38

Tanggapan responden tentang kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	3	1,1%
3	Cukup puas	51	18,9%
4	Puas	118	43,7%

5	Sangat puas	98	36,3%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 3 orang dengan persentase 1,1%, memberi jawaban cukup puas yaitu 51 orang dengan persentase 18,9%, memberi jawaban puas yaitu 118 orang dengan persentase 43,7%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 98 orang dengan persentase 36,3%.

4) Kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli

Tabel 4. 39

Tanggapan responden tentang kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	0	0%
3	Cukup puas	45	16,7%
4	Puas	137	50,7%
5	Sangat puas	88	32,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas dan tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban cukup puas yaitu 45 orang dengan persentase 16,7%, memberi jawaban puas yaitu

137 orang dengan persentase 50,7%, memberi jawaban sangat puas yaitu 88 orang dengan persentase 32,6%.

5) Keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli

Tabel 4. 40

Tanggapan responden tentang keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	2	0,7%
3	Cukup puas	39	14,4%
4	Puas	98	36,3%
5	Sangat puas	131	48,5%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup puas yaitu 39 orang dengan persentase 14,4%, memberi jawaban puas yaitu 98 orang dengan persentase 36,3%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 131 orang dengan persentase 48,5%.

- i. Tanggapan responden mengenai dimensi *assurance* (keyakinan) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)
 - 1) Ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa

Tabel 4. 41

Tanggapan responden tentang ketegasan pedagang dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	5	1,9%
2	Tidak puas	17	6,3%
3	Cukup puas	81	30%
4	Puas	112	41,5%
5	Sangat puas	55	20,4%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban tidak puas yaitu 17 orang dengan persentase 6,3%, memberi jawaban cukup puas yaitu 81 orang dengan persentase 30%, memberi jawaban puas yaitu 112 orang dengan persentase 41,5%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 55 orang dengan persentase 20,4%.

2) Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi

Tabel 4. 42

Tanggapan responden tentang Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%
2	Tidak puas	8	3%
3	Cukup puas	56	20,7%
4	Puas	140	51,9%

5	Sangat puas	65	24,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 8 orang dengan persentase 3%, memberi jawaban cukup puas yaitu 56 orang dengan persentase 20,7%, memberi jawaban puas yaitu 140 orang dengan persentase 51,9%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 65 orang dengan persentase 24,1%.

3) Pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah

Tabel 4. 43

Tanggapan responden tentang pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	4	1,5%
3	Cukup puas	33	12,2%
4	Puas	118	43,7%
5	Sangat puas	115	42,6%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 4 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup puas yaitu 33 orang

dengan persentase 12,2%, memberi jawaban puas yaitu 118 orang dengan persentase 43,7%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 115 orang dengan persentase 42,6%.

- 4) Pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat

Tabel 4. 44

Tanggapan responden tentang pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	2	0,7%
3	Cukup puas	50	18,5%
4	Puas	115	42,6%
5	Sangat puas	103	38,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban cukup puas yaitu 50 orang dengan persentase 18,5%, memberi jawaban puas yaitu 115 orang dengan persentase 42,6%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 103 orang dengan persentase 38,1%.

- j. Tanggapan responden berdasarkan variabel *emphaty* (empati) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

- 1) Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli

Tabel 4. 45

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	4	1,5%
3	Cukup puas	62	23%
4	Puas	126	46,7%
5	Sangat puas	78	28,9%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak responden memberi jawaban tidak puas yaitu 4 orang dengan persentase 1,5%, memberi jawaban cukup puas yaitu 62 orang dengan persentase 23%, memberi jawaban puas yaitu 126 orang dengan persentase 46,7%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 78 orang dengan persentase 28,9%.

- 2) Memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial

Tabel 4. 46

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	1	0,4%

2	Tidak puas	1	0,4%
3	Cukup puas	49	18,1%
4	Puas	98	36,3%
5	Sangat puas	121	44,8%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban tidak puas yaitu 1 orang dengan persentase 0,4%, memberi jawaban cukup puas yaitu 49 orang dengan persentase 18,1%, memberi jawaban puas yaitu 98 orang dengan persentase 36,3%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 121 orang dengan persentase 44,8%.

3) Pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya

Tabel 4. 47

Tanggapan responden tentang pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	0	0%
2	Tidak puas	5	1,9%
3	Cukup puas	80	29,6%
4	Puas	120	44,4%
5	Sangat puas	65	24,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan tidak ada responden memberi jawaban sangat tidak puas, selanjutnya banyak

responden memberi jawaban tidak puas yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban cukup puas yaitu 80 orang dengan persentase 29,6%, memberi jawaban puas yaitu 120 orang dengan persentase 44,4%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 65 orang dengan persentase 24,1%.

4) Pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian

Tabel 4. 48

Tanggapan responden tentang pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	5	1,9%
2	Tidak puas	9	3,3%
3	Cukup puas	76	28,1%
4	Puas	115	42,6%
5	Sangat puas	65	24,1%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 5 orang dengan persentase 1,9%, memberi jawaban tidak puas yaitu 9 orang dengan persentase 3,3%, memberi jawaban cukup puas yaitu 76 orang dengan persentase 28,1%, memberi jawaban puas yaitu 115 orang dengan persentase 42,6%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 65 orang dengan persentase 24,1%.

- 5) Pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun)

Tabel 4. 49

Tanggapan responden tentang pedagang memberikan pelayanan melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti berpantun) berdasarkan tingkat kinerja (*performance*)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak puas	2	0,7%
2	Tidak puas	9	3,3%
3	Cukup puas	60	22,2%
4	Puas	105	38,9%
5	Sangat puas	94	34,8%
Total		270	100%

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data yang dijelaskan menunjukkan banyak responden memberi jawaban sangat tidak puas yaitu 2 orang dengan persentase 0,7%, memberi jawaban tidak puas yaitu 9 orang dengan persentase 3,3%, memberi jawaban cukup puas yaitu 60 orang dengan persentase 22,2%, memberi jawaban puas yaitu 105 orang dengan persentase 38,9%, dan memberi jawaban sangat puas yaitu 94 orang dengan persentase 34,8%.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas Kuesioner

Pengujian validitas bertujuan untuk menilai tingkat kelayakan setiap butir dalam suatu daftar pernyataan. Proses ini diperoleh melalui pengujian hubungan antar skor tiap item pernyataan terhadap total nilai dari seluruh

item dalam daftar tersebut. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila r tabel, $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r hitung $>$ r tabel maka valid.

Menggunakan 270 sampel maka skor r tabel dapat diperoleh melalui tabel r dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, jadi $df = 270-2 = 268$, maka r tabel = 0,1194. Kemudian, nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar daripada r tabel, maka butir item dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid. Hasil pengujian validitas disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 50
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Harapan (*Importance*)

Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	Y1	0,606	0,1194	Valid
	Y2	0,631	0,1194	Valid
	Y3	0,712	0,1194	Valid
	Y4	0,680	0,1194	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	75	0,769	0,1194	Valid
	76	0,741	0,1194	Valid
	Y7	0,734	0,1194	Valid
	Y8	0,734	0,1194	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Y9	0,748	0,1194	Valid
	Y10	0,756	0,1194	Valid
	Y11	0,763	0,1194	Valid
	Y12	0,730	0,1194	Valid
	Y13	0,767	0,1194	Valid
<i>Assurance</i> (Keyakinan)	Y14	0,683	0,1194	Valid
	Y15	0,718	0,1194	Valid
	Y16	0,730	0,1194	Valid
	Y17	0,752	0,1194	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	Y18	0,707	0,1194	Valid
	719	0,743	0,1194	Valid
	Y20	0,720	0,1194	Valid
	Y21	0,713	0,1194	Valid
	Y22	0,648	0,1194	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Tabel 4. 51
Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (*Performance*)

Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	X1	0,457	0,1194	Valid
	X2	0,619	0,1194	Valid
	X3	0,612	0,1194	Valid
	X4	0,577	0,1194	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	X5	0,666	0,1194	Valid
	X6	0,641	0,1194	Valid
	X7	0,703	0,1194	Valid
	X8	0,683	0,1194	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X9	0,664	0,1194	Valid
	X10	0,688	0,1194	Valid
	X11	0,720	0,1194	Valid
	X12	0,681	0,1194	Valid
	X13	0,703	0,1194	Valid
<i>Assurance</i> (Keyakinan)	X14	0,622	0,1194	Valid
	X15	0,711	0,1194	Valid
	X16	0,706	0,1194	Valid
	X17	0,738	0,1194	Valid
<i>Emphaty</i> (Empati)	X18	0,654	0,1194	Valid
	X19	0,718	0,1194	Valid
	X20	0,723	0,1194	Valid
	X21	0,627	0,1194	Valid
	X22	0,589	0,1194	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil uji validitas yang didapatkan pada tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan yang disajikan dalam kuesioner penelitian memperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dari pengujian validitas yang dilakukan, menyatakan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas mengukur kestabilan serta konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan yang menggambarkan dimensi variabel yang disusun dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika Respon dengan pernyataanseseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam penelitian ini menggunakan teknik Alpha Cronbach. Sebuah variabel dinyatakan reliabel apabila memberikan skor Cronbach Alpha $> 0,60$. Berikut hasil pengujian reliabilitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 52
Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Croanbach's Alpha X</i>	<i>Croanbach's Alpha Y</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,729	0,783	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,750	0,823	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,848	0,882	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,818	0,820	0,60	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,781	0,825	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang disajikan dalam tabel 4.52 di atas, seluruh variabel dalam penelitian menunjukkan nilai *croanbach's alpha* yang lebih tinggi dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini reliabel.

3. Metode *Importance Performance Analysis*

Analisis Importance Performance Analysis untuk mengukur kesesuaian antara kualitas layanan pedagang dan harapan pengunjung pasar terapung Lok Baintan agar memenuhi harapan kepuasan pengunjung. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata (*mean*) antara harapan dan persepsi dalam kelompok sampel yang sama, yakni pengunjung sama, mengisi kuesioner sama. Jika persepsi pengunjung sesuai atau lebih tinggi dari harapan, maka tidak ditemukan kesenjangan. Namun apabila persepsi pengunjung berada di bawah skor yang diharapkan maka dapat disimpulkan terdapat kesenjangan. Pemetaan skor rata-rata antara kinerja dan harapan dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius melalui aplikasi SPSS untuk menentukan posisi atribut pada masing-masing kuadran.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Perbandingan antara skor kinerja dan skor harapan digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian. Pengukuran ini penting untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja yang disediakan oleh perusahaan dan bagaimana penyedia jasa memahami ekspektasi pengunjung. Berikut adalah kriteria penilaian kesesuaian yang digunakan:

Tabel 4. 53
Tingkat Kepuasan

No	Persentase Kesesuaian	Tingkat Kepuasan
1	95-100%	Sangat Baik
2	85-94%	Baik
3	70-84%	Cukup Baik
4	<70%	Tidak Baik

Sumber: (Lupioadi dkk., 2015, hal. 240)

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Supranto, 2001, hal. 241):

$$Tki \frac{Xi}{Yi} X 100\%$$

Diketahui:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Harapan

Sukardi dan Cholidis dalam Siskan Fitrianti (2015) menjelaskan bahwa apabila skor tingkat kesesuaian mendekati angka 100 dan melebihi rata-rata menunjukkan kinerja yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan. Berikut ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja pedagang dan harapan pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan:

Tabel 4. 54
Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

No	Dimensi	Atribut	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	<i>Tangibles</i>	P1	883	1039	84,98
		P2	1032	1135	90,92
		P3	1073	1140	94,12
		P4	1008	1152	87,5
2	<i>Reliability</i>	P5	1037	1118	92,75
		P6	1127	1149	98,08
		P7	1079	1165	92,61
		P8	1034	1147	90,14
3	<i>Responsiveness</i>	P9	1105	1162	95,09
		P10	1133	1148	98,69
		P11	1121	1162	96,47
		P12	1123	1153	97,39
		P13	1168	1181	98,89
4	<i>Assurance</i>	P14	1005	1140	88,15
		P15	1070	1167	91,68
		P16	1154	1202	96
		P17	1129	1188	95,03
5	<i>Emphaty</i>	P18	1088	1123	96,88
		P19	1147	1181	97,12
		P20	1055	1140	92,54
		P21	1036	1116	92,83
		P22	1090	1128	96,63
Rata-Rata			1077,136364	1147,090909	93,84

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.54 perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat harapan diperoleh hasil bahwa skor rata-rata kesesuaian adalah 93,84% Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung berada dalam kategori baik.

b. Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

Metode *Importance Performance Analysis* dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai rata-rata setiap item. Jika nilai rata-rata kinerja sesuai dengan atau lebih tinggi daripada nilai rata-rata kepentingan, maka tidak ada kesenjangan karena selisih nilainya positif. Sebaliknya jika nilai rata-rata kinerja lebih rendah daripada nilai rata-rata kepentingan, maka terdapat kesenjangan yang terlihat dari selisih nilai yang negatif. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata setiap item dari kinerja dan harapan sebagai berikut:

Tabel 4. 55

Rata-rata *performance* dan *importance* per item

Item <i>Performance</i>	Item <i>Importance</i>	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>	P-I
X1 1	Y1 1	3,27	3,85	(0,58)
X1 2	Y1 2	3,82	4,20	(0,38)
X1 3	Y1 3	3,97	4,22	(0,25)
X1 4	Y1 4	3,73	4,27	(0,54)
X2 1	Y2 1	3,84	4,14	(0,3)
X2 2	Y2 2	4,17	4,26	(0,09)
X2 3	Y2 3	4,00	4,31	(0,31)
X2 4	Y2 4	3,83	4,25	(0,42)
X3 1	Y3 1	4,09	4,30	(0,21)
X3 2	Y3 2	4,20	4,25	(0,05)
X3 3	Y3 3	4,15	4,30	(0,15)
X3 4	Y3 4	4,16	4,27	(0,11)
X3 5	Y3 5	4,33	4,37	(0,04)
X4 1	Y4 1	3,72	4,22	(0,5)
X4 2	Y4 2	3,96	4,32	(0,36)
X4 3	Y4 3	4,27	4,45	(0,18)
X4 4	Y4 4	4,18	4,40	(0,22)
X5 1	Y5 1	4,03	4,16	(0,13)
X5 2	Y5 2	4,25	4,37	(0,12)
X5 3	Y5 3	3,91	4,22	(0,31)
X5 4	Y5 4	3,84	4,13	(0,29)
X5 5	Y5 5	4,04	4,18	(0,14)

Rata-rata	3,99	4,25	(0,26)
-----------	------	------	--------

Sumber: Data diolah, 2025

Keterangan:

- X1_1: Ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat kinerja/*performance*.
- X1_2: Ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung tingkat kinerja/*performance*.
- X1_3: Barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat tingkat kinerja/*performance*.
- X1_4: Kebersihan pedagang selama proses berjualan tingkat kinerja/*performance*.
- X2_1: Kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/ pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X2_2: Pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X2_3: Pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X2_4: Pedagang menjaga konsistensi harga tingkat kinerja/*performance*.
- X3_1: Menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan tingkat kinerja/*performance*.
- X3_2: Pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X3_3: Kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu tingkat kinerja/*performance*.
- X3_4: Kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X3_5: Keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X4_1: Ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa tingkat kinerja/*performance*.
- X4_2: Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi tingkat kinerja/*performance*.
- X4_3: Pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah tingkat kinerja/*performance*.
- X4_4: Pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat tingkat kinerja/*performance*.
- X5_1: Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli tingkat kinerja/*performance*.
- X5_2: Memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial tingkat kinerja/*performance*.

- X5_3: Pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya tingkat kinerja/*performance*.
- X5_4: Pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian tingkat kinerja/*performance*.
- X5_5: Pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti: berpantun) tingkat kinerja/*performance*.
- Y1_1: Ketersediaan alat pembayaran digital berdasarkan tingkat harapan/*importance*.
- Y1_2: Ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung tingkat harapan/*importance*.
- Y1_3: Barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat tingkat harapan/*importance*.
- Y1_4: Kebersihan pedagang selama proses berjualan tingkat harapan/*importance*.
- Y2_1: Kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/ pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y2_2: Pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y2_3: Pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y2_4: Pedagang menjaga konsistensi harga tingkat harapan/*importance*.
- Y3_1: Menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan tingkat harapan/*importance*.
- Y3_2: Pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y3_3: Kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu tingkat harapan/*importance*.
- Y3_4: Kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y3_5: Keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.
- Y4_1: Ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa tingkat harapan/*importance*.
- Y4_2: Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi tingkat harapan/*importance*.
- Y4_3: Pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah tingkat harapan/*importance*.
- Y4_4: Pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia menjawab pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat tingkat harapan/*importance*.
- Y5_1: Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli tingkat harapan/*importance*.

- Y5_2: Memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial tingkat harapan/*importance*.
- Y5_3: Pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya tingkat harapan/*importance*.
- Y5_4: Pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian tingkat harapan/*importance*.
- Y5_5: Pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti: berpantun) tingkat harapan/*importance*.

Berdasarkan tabel 4.52 di atas, pada variabel *tangibles* (bukti langsung) terdapat item pernyataan ketersediaan alat pembayaran digital yang memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,27 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 3,85. Kemudian item pernyataan ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,82 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,20. Pada item pernyataan barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,97 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,22. Dan item pernyataan kebersihan pedagang selama proses berjualan memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,73 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,27.

Pada variabel *reliability* (keandalan) terdapat item pernyataan kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,84 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat

harapan/*importance* sebesar 4,14. Kemudian item pernyataan pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,17 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,26. Pada item pernyataan pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,00 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,31. Dan item pernyataan pedagang menjaga konsistensi harga memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,83 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,25.

Pada *responsiveness* (daya tanggap) terdapat item pernyataan menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,09 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,30. Kemudian item pernyataan pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,20 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,25. Pada item pernyataan kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,15 lebih dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,30. Pada item pernyataan kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata

tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,16 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,27. Dan pada item pernyataan keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,33 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,37.

Pada variabel *assurance* (keyakinan) terdapat item pernyataan ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,72 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,22. Kemudian item pernyataan perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,96 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,32. Pada item pernyataan pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,27 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,45. Dan item pernyataan pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia memberi jawaban pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,18 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,40.

Pada variabel *emphaty* (empati) terdapat item pernyataan memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,03 lebih

kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,16. Kemudian item pernyataan memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,25 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,37. Kemudian item pernyataan pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,91 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,22. Pada item pernyataan pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,84 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,13. Dan pada item pernyataan pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti: berpantung) memiliki skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 4,04 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,18.

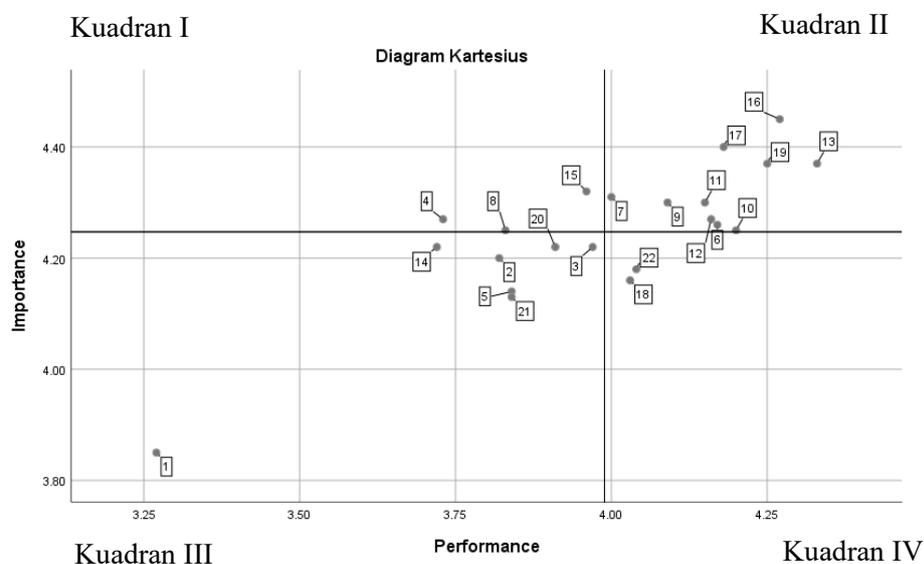
Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam penelitian ini mengalami kesenjangan antara tingkat kinerja/*performance* dan tingkat harapan/*importance* dan item ini dianggap negatif oleh pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan karena belum memenuhi harapan mereka. Secara rata-rata keseluruhan menunjukkan bahwa skor rata-rata tingkat kinerja/*performance* sebesar 3,99 lebih kecil dari skor rata-rata tingkat harapan/*importance* sebesar 4,25. Terdapat kesenjangan skor sebesar 0,26. Dengan demikian,

beberapa faktor kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung wisata Pasar Terapung Lok Baintan belum terpenuhi oleh para pedagang di pasar terapung Lok Baintan.

c. Analisis Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil skor rata-rata dari masing-masing atribut yang sudah diketahui selanjutnya dilakukan penjabaran berupa pemetaan terhadap diagram kartesius. Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut tiap dimensi kedalam empat kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Keempat kuadran menggambarkan kondisi yang berbeda satu sama lain. Menggunakan diagram kartesius akan terlihat faktor-faktor mana yang penting atau menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan skor rata-rata pada tabel 4.52, dibawah ini akan dibentuk diagram kartesius yaitu dengan menghubungkan skor *performance* pada sumbu X dan skor *importance* pada sumbu Y

Gambar 4. 1
Diagram Kartesius



Sumber: Data diolah, 2025

Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang tingkat kepuasannya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Item dari kuadran I adalah kebersihan pedagang selama proses berjualan, pedagang menjaga konsistensi harga, dan perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi.

Item pada kuadran ini memiliki skor *performance* dibawah skor rata-rata keseluruhan *performance* tetapi tingkat harapan berada di atas skor rata-rata keseluruhan. Item yang masuk kedalam kuadran I dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya sebagai berikut:

- a) Item 4 (kebersihan pedagang selama proses berjualan)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,73 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 tetapi tingkat *importance* sebesar 4,27 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

b) Item 8 (pedagang menjaga konsistensi harga)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,83 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 tetapi tingkat *importance* sebesar 4,25 sama dengan skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

c) Item 15 (perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,96 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 tetapi tingkat *importance* sebesar 4,32 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan kuadran yang diharapkan oleh pengunjung dan item ini sesuai dengan perasaan pengunjung maka item pada kuadran ini harus tetap dipertahankan. Item pada level ini memiliki *performance* dan *importance* yang tinggi. Item dari kuadran II adalah pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli, pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli, menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang

diberikan, pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli, kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu, kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah, pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia memberi jawaban pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat, dan memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial.

Item yang masuk kedalam kuadran II dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya sebagai berikut:

- a) Item 7 (pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,00 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,31 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- b) Item 9 (menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,09 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,30 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- c) Item 11 (kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,15 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,30 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- d) Item 12 (kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,16 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,27 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- e) Item 6 (pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,17 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,26 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- f) Item 17 (pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia memberi jawaban pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat.

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,18 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat

importance sebesar 4,40 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

g) Item 10 (pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,20 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,25 sama dengan skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

h) Item 19 (memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,25 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,37 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

i) Item 16 (pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,27 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,45 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

j) Item 13 (keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,33 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat

importance sebesar 4,37 lebih tinggi dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kuadran yang memuat beberapa item yang dianggap kurang penting oleh pengunjung dan kinerjanya tidak terlalu istimewa, item pada kuadran III memiliki harapan yang lebih tinggi dari yang diharapkan tetapi bukan prioritas utama untuk perbaikan. Item pada kuadran ini memiliki skor *performance* dan *importance* yang sama-sama berada dibawah standar rata-rata item keseluruhan.

Item dari kuadran III yaitu ketersediaan alat pembayaran digital, ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung, barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat, kemampuan pedagang dalam menangani keluhan dan kebutuhan pengunjung/pembeli, ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa, pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya, dan pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian.

Item yang masuk kedalam kuadran III dapat diurutkan sesuai tingkat prioritasnya sebagai berikut:

a) Item I (ketersediaan alat pembayaran digital)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,27 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 3,85 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- b) Item 14 (ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,72 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,22 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- c) Item 2 (ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,82 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,20 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- d) Item 5 (kemampuan pedagang dalam menangani keluhan atau kebutuhan pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,84 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,14 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- e) Item 21 (pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,84 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,13 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- f) Item 20 (pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,91 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,22 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

g) Item 3 (barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat)

Item ini memiliki *performance* sebesar 3,97 lebih rendah dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,22 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Item dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang lebih rendah tetapi kinerja yang lebih tinggi. Item pada kuadran ini yaitu memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli dan pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti: berpantun)

a) Item 18 (memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,03 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,16 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

- b) Item 22 (pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti: berpantun)

Item ini memiliki *performance* sebesar 4,04 lebih tinggi dari skor rata-rata *performance* keseluruhan sebesar 3,99 dan tingkat *importance* sebesar 4,18 lebih rendah dari skor rata-rata *importance* keseluruhan sebesar 4,25.

D. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan yang Diberikan oleh Pedagang Wisata Pasar Terapung Lok Baintan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan tingkat *performance* (kinerja) adalah sebesar 3,99, sedangkan nilai rata-rata tingkat *importance* (harapan) adalah sebesar 4,25. Selisih ini menunjukkan adanya kesenjangan, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pedagang Pasar Terapung Lok Baintan belum sepenuhnya memenuhi harapan para pengunjung.

Pemetaan dalam diagram kartesius menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama) yaitu kategori atribut yang dianggap sangat penting oleh pengunjung tetapi pelaksanaannya masih dinilai rendah. Atribut dalam kuadran ini mencakup: kebersihan pedagang selama proses berjualan, pedagang menjaga konsistensi harga, perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi. Keberadaan atribut-atribut ini dalam Kuadran I menandakan bahwa aspek-

aspek tersebut merupakan sumber tidak puas dan harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Fokus utama peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya diarahkan pada atribut-atribut ini agar kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan.

Selain itu, terdapat kuadran III (prioritas rendah) mencakup atribut yang kurang penting bagi pengunjung dan memiliki tingkat kinerja yang rendah. Meskipun kinerja pedagang pada atribut tersebut belum optimal, atribut tersebut kurang dianggap penting oleh pengunjung, sehingga dampaknya terhadap tingkat kepuasan cenderung rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam jangka pendek. Namun tetap perlu dilakukan evaluasi untuk memantau apakah persepsi pengunjung terhadap pentingnya atribut tersebut mengalami perubahan seiring waktu. Atribut dari kuadran III yaitu ketersediaan alat pembayaran digital, ketersediaan tempat duduk atau fasilitas pendukung, barang dagangan disusun secara teratur dan mudah terlihat, kemampuan pedagang dalam menangani keluhan dan kebutuhan pengunjung/pembeli, ketegasan dalam menawarkan produk tanpa terkesan memaksa, pedagang memahami kebutuhan dari pelanggannya, dan pedagang melayani sesuai dengan nomor antrian.

Sementara itu, atribut dalam kuadran IV (berlebihan) merupakan kategori atribut yang dinilai kurang penting oleh pengunjung, namun memiliki tingkat kinerja yang cukup tinggi. pedagang cenderung mengalokasikan sumber daya secara berlebihan pada aspek yang memiliki

dampak rendah terhadap kepuasan pengunjung. Kondisi ini dapat menimbulkan tidak optimal dalam pengelolaan pelayanan. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV sebaiknya dievaluasi ulang dan dialihkan prioritasnya kepada atribut dalam kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Meskipun tidak dianggap penting, hal ini bisa menjadi keunikan yang membedakan wisata Pasar Terapung Lok Baintan dari destinasi lainnya dan tetap layak dipertahankan untuk menjaga daya tarik budaya lokal. Atribut pada kuadran ini yaitu memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung/pembeli, dan pedagang memberi pelayanan yang melekat dihati pengunjung/pembeli (seperti:berpantun).

Fokus utama perbaikan diarahkan pada atribut-atribut dalam kuadran I, karena aspek tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dari pengunjung. Temuan ini dapat dijadikan rekomendasi untuk diperbaiki oleh para pedagang wisata pasar terapung Lok Baintan. Beberapa perbaikan dari masing-masing atribut yang dapat dilakukan meliputi:

a. Kebersihan pedagang selama proses berjualan

Kebersihan adalah usaha menjaga diri dan lingkungan agar tetap bersih agar mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat serta nyaman. Menjaga kebersihan sangat penting untuk mencegah pencemaran yang dapat membahayakan kesehatan (Dianovita dkk., 2023, hal. 62). Menjaga kebersihan juga sangat penting untuk memastikan keamanan pangan dan kenyamanan pengunjung.

Salah satu langkah yang dapat dilakukan pedagang untuk menjaga kebersihan dengan penggunaan alat pelindung seperti sarung tangan dan celemek saat berjualan makanan. Selain itu penyediaan sarana kebersihan dapat menjaga kebersihan lingkungan, setiap pedagang bahkan setiap jukung/kelotok sebaiknya dilengkapi dengan tempat sampah yang memadai agar sisa makanan dan kemasan tidak dibuang langsung kesungai.

b. Pedagang menjaga konsistensi harga

Harga merupakan total nilai yang harus dibayar oleh pelanggan sebagai imbalan atas manfaat yang diperoleh dari penggunaan suatu produk atau layanan (Lesmana dkk., 2023, hal. 39). Apabila harga yang ditawarkan tidak sebanding dengan pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pengunjung cenderung menghitung kepuasan berdasarkan kesesuaian antara harga yang dibayar dengan manfaat atau kualitas yang diterima (Sa'adah dkk., 2023, hal. 65).

Menjaga konsistensi harga menjadi hal yang penting bagi pedagang. Upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga konsistensi harga yaitu pedagang dapat menyepakati kisaran harga untuk setiap jenis produk yang dijual sehingga tidak terjadi perbedaan harga antara satu pedagang dengan yang lainnya.

c. Perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi

Pengunjung yang merasa aman saat melakukan transaksi merasa lebih puas terhadap pengalaman pembelian mereka. kepuasan tersebut tidak hanya terkait dengan mutu produk atau layanan yang diterima, tetapi juga oleh rasa percaya dan kenyamanan selama proses transaksi.

2. Kepuasan Pengunjung Wisata Pasar Terapung Lok Baintan.

Hasil penelitian berdasarkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan adalah sebesar 93,84% masuk dalam kategori baik. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian tersebut hampir mendekati nilai harapan pengunjung yaitu 100%.

Hasil pemetaan kuadran dalam diagram kartesius menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan berada dalam kuadran II (pertahankan prestasi) kuadran ini menunjukkan atribut yang penting dan telah dilaksanakan dengan baik, atribut dari kuadran II yaitu pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli, pedagang memiliki kemampuan memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli, menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan, pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli, kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu, kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah, pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia memberi jawaban pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat, memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial.

Menurut Juran (1992) menyatakan kepuasan tercapai ketika suatu produk atau layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta tidak mengandung kekurangan. Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai tercapainya pemenuhan keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka melalui penggunaan produk atau layanan. Keberadaan atribut pelayanan dalam kuadran II menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Atribut-atribut dalam kuadran ini mencerminkan pelayanan yang dinilai penting oleh pengunjung dan telah dijalankan secara optimal oleh pedagang. Atribut dalam kuadran II merupakan kekuatan yang telah memenuhi harapan pengunjung. Untuk menjaga tingkat kepuasan tetap tinggi, kualitas pada kuadran ini perlu dipertahankan.