**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ASET DAN FASILITAS PASAR RAKYAT PARIAMAN**

**Wardi1), Fedwina Laura2), Bahrul3)**

Program Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan

Universitas Bung Hatta

Email : Wardi\_ubh@gmail.com, Bahrul[@bunghatta.ac.id](mailto:DwiFitrapuspa@bunghatta.ac.id), Laura@gmail.com

**ABSTRAK**

Kepuasan pengguna memberikan pengaruh pada retensi pelanggan, niat pembelian dan kemauan mengulangi bisnis. Pengguna yang puas cenderung loyal, sedangkan pengguna yang tidak puas cenderung keluar dari transaksi.. Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis faktor- faktor dan menentukan faktor dominan kepuasaan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman. Kemudian mencari solusi dalam meningkatkan kepuasaan pengguna di pasar Rakyat Pariaman. Metode penelitian yang digunakan dengan cara kualitatif dengan dengan cara wawancara kepada informan. Hasil penelitian yang ditemukan faktor dominan kepuasaan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah: Keadaan dan suasana pasar tidak padat, seluruh pedagang berpendapat faktor keadaan dan suasana pasar tidak padat belum mencapai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Pasar, Fasilitas

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pengguna adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan. Apabila persepsi terhadap kinerja aset tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Seorang pengguna, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pengguna dalam waktu yang lama.

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Menganalisis faktor kepuasaan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman.
2. Menentukan faktor dominan kepuasaan pengguna terhadap fasilitas pasar rakyat Pariaman.
3. Mencari solusi dalam meningkatkan kepuasaan pengguna di pasar Rakyat Pariaman.

**METODE PENELITIAN**

* 1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini digunakan cara metoda kualitatif yaitu metode penelitian dengan cara metode survey yang bersifat deskriptif-analisis, yaitu pengambilan sampel dari populasi dengan cara wawancara kepada informan. informan yang dipilih adalah pengguna pasar rakyat Pariaman.

* 1. Teknik Pengumpulan Data
     1. Study literature
     2. Informan
     3. Dokumentasi
  2. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Faktor-faktor kepuasaan pengguna terhadap aset dan fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah:

* Faktor fasilitas materil/ kondisi fisik pasar yang terdiri dari 2 faktor yang belum mencapai tingkat kepuasaan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman yaitu ruangan atau meja toko untuk berjualan dan penataan barang dagang.
* Faktor fasilitas fisik pasar yang terdiri dari Memiliki lokasi/ tempat yang bersih, Memiliki fasilitas sanitasi/ kebersihan yang baik, Menyimpan dan menyediakan makanan yang terjaga kebersihan sudah mencapai tingkat kepuasaan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman
* Faktor fasilitas non fisik pasar yaitu keadaan dan suasana pasar tidak padat yang belum mencapai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.

1. Faktor dominan kepuasaan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah: Keadaan dan suasana pasar tidak padat, seluruh pedagang berpendapat faktor keadaan dan suasana pasar tidak padat belum mencapai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.
2. Didapatkan 14 strategi dalam meningkatkan kepuasaan pengguna di Pasar Rakyat Pariaman.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor kepuasaan pengguna terhadap aset dan fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah:

* Ruangan atau meja toko untuk berjualan.
* Penataan barang dagang.
* Keadaan dan suasana pasar tidak padat.

1. Faktor dominan kepuasaan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman adalah: Keadaan dan suasana pasar tidak padat, seluruh pedagang berpendapat faktor keadaan dan suasana pasar tidak padat belum mencapai tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas Pasar Rakyat Pariaman.
2. Didapatkan 14 strategi dalam meningkatkan kepuasaan pengguna di Pasar Rakyat Pariaman.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah agar lebih memperhatikan lagi keluhan pedagang.
2. Penataan pasar agar dipebaiki untuk menarik minat masyarakat Pariaman untuk berbelanja kepasar.
3. Fasilitas yang rusak agar diperbaiki agar pasar rakyat Pariaman lebih tertata dengan baik dan menarik minat masyarakat Pariaman untuk berbelanja kepasar.
4. Pengelolaan Pasar Rakyat Pariaman lebih ditingkatkan lagi.
5. Adanya Penyesuaian ukuran kios dengan jenis barang yang akan dijual.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Amri, Saeful dan Yoestini, 2011, *Analisis Pengaruh , Kebersihan Dan Kenyamanan Di Pasar* *Tradisional Terhadap Perpindahan Berbelanja Dari Pasar Tradisional Ke Pasar* *Modern Di Kota Semarang*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
2. Arifin. 2021. *Revitalisasi Pasar Rakyat Dalam Upaya Peningkatan Sosial Ekonomi Pedagang Dan Eksistensi Pasar Di Pasar Mandalika Kota Mataram.* Mahasiswa Magister Ilmu Ekonomi Universitas Mataram
3. Fajarwati, P. A. N., & Ramadhanti, W. (2021). Pengaruh Informasi Akuntansi ( Roa , Leverage , Sales Growth , Capital Intensity Dan Company Size ) Dan Company Age Terhadap Tax Avoidance. *Jurnal Investasi*, *7*(1), 1–15.
4. Hariyono, T. 2007. *Modul Diklat Teknis Manajemen Aset Daerah.* Jakarta
5. Hastings, N. A. J. 2010. *Physical Asset Management*. London: Springer.
6. Hul, Eddie C.M. 2013. *Facilities management service and customer satisfaction in shopping mall sector.* Facilities Vol. 31 No. 5/6, 2013 pp. 194-207
7. Kartasasmita, Ginandjar, 2009. *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan Dan Pemerataan*, Jakarta : Pustaka CIDESINDO.
8. Kotler, P. 2007. Marketing Management. Edisi Milenium2. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Manajemen Pemasaran. Prenhailindo. Jakarta.
9. Lukito, Yulia Nurliani. 2018. *Revitalisasi Ruang Pasar Tradisional Melalui Pendekatan Dsain* *dan Interaksi Pengguna Ruang.* Yogyakarta: CV. Budi Utama