

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA
BLUD UPTD PASAR KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

OLEH :

**AD DURRUNNAFIS
NPM : 1802120026**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 12 September 2022

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

AD DURRUNAFIS
NPM : 1802120026

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA BLUD UPTD PASAR KOTA
BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Survani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Survani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing II

Sulfitra, S.Si, M.Si.
NIK. 19751027 201001 1 001



Mengetahui,
Dekan,

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 12 September 2022

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

AD DURRUNAFIS
NPM : 1802120026

Dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA BLUD UPTD PASAR KOTA
BANDA ACEH**

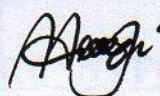
Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 27 Agustus 2022

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

 Ketua

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris



Hj. Nadiya, SE, M.Si.
NIK. 19590107 199201 2 001

Anggota



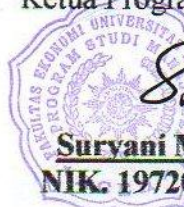
Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Anggota



Sulfitra, S.Si, M.Si.
NIK. 19751027 201001 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen




Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 12 September 2022
Yang Menyatakan



AD DURRUNNAFIS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ad durrunnafis

NPM : 1802120026

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA BLUD UPTD PASAR KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 12 September 2022

Yang Menyatakan



10000
METERAI
TEMPEL
5A545AJX017204510

AD DURRUNNAFIS

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahman dan Rahim-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah proposal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. Shalawat beserta salam tidak lupa pula penulis hanturkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis, maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Melalui ini dengan segenap rasa haru dan bahagia, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi doa, bantuan, dukungan, serta motivasi selama proses penyusunan proposal skripsi ini hingga dapat terselesaikan. Rasa terima kasih yang mendalam ini penulis sampaikan kepada :

1. Yang terhormat Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM selaku Dekan Fakultas EkonoMI Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Yang terhormat Ibu Suryani Murad, SE, M.Si. selaku dosen Pembimbing I yang telah membantu, mengarahkan saya dalam menyelesaikan proposal.
3. Yang terhormat Bapak Sulfitra, S.Si, M. Si selaku dosen Pembimbing II secara meraton memberi arahan, petunjuk dan bimbingan penyelesaian Proposal ini secara tepat waktu.

4. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendidik, membesarkan, serta mencurahkan kasih sayang kepada penulis guna tercapainya cita-cita dan terimakasih juga kepada Kakak tercinta yang telah membantu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Khususnya Staf Pengajar pada jurusan Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT kita berserah diri, karena segala sesuatu tidak akan terjadi jika bukan atas kehendaknya.

Banda Aceh, Mei 2022

Addurrunnafis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTACT	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kepuasan	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	10
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan	10
2.1.1.4 Indikator Kepuasan	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Fasilitas.....	15
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	15
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	16
2.1.1.3 Indikator Fasilitas	17
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran	22
2.5 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.1.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	25
3.1.2 Jenis Penelitian	25
3.1.3 Horison Waktu.....	25
3.1.4 Unit Analisis	26
3.1.5 Sumber Data	26
3.1.6 Skala Pengukuran	27

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sampel	28
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Definisi dan Operasional Variabel.....	31
3.6	Teknik Analisis Data	31
3.7	Pengujian Data.....	32
3.7.1	Uji Validitas.....	32
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.8	Uji Asumsi Klasik	33
3.9	Pengujian Hipotesis	35
3.9.1	Uji t.....	35
3.9.2	Uji F.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.2	Karakteristik Responden	38
4.3	Hasil Pengujian Data.....	41
4.3.1	Uji Validitas Instrumen	41
4.3.2	Uji Reliabilitas Instrumen	43
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	43
4.4	Analisis Deskriptif	46
4.4.1	Variabel Kepuasan	47
4.4.2	Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.4.3	Variabel Fasilitas.....	49
4.5	Pembahasan	51
4.5.1	Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.2	Uji Serempak (Uji F).....	53
4.5.3	Uji Parsial (Uji t).....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		58
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Table 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Horizon Waktu	26
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	27
Tabel 3.3	Jumlah Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh....	28
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.9	Penjelasan Responden terhadapVariabel Kepuasan	47
Tabel 4.10	Penjelasan Responden terhadapVariabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.11	Penjelasan Responden terhadapVariabel Fasilitas	50
Tabel 4.12	Pengaruh Variabel Bebas Terhadao Kepuasan	51
Tabel 4.13	Uji Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.14	Uji Simultan (Uji F)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	39
---------------------------------------	----

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PEDAGANG KAKI LIMA BLUD UPTD PASAR
KOTA BANDA ACEH**

AD DURRUNNAFIS
1802120026

Pembimbing I : Suryani Murad, SE, M.Si
Pembimbing II : Sulfitra, S, Si, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagangan Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah metode asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Jumlah sampel yang ada dalam penelitian ini sebanyak 75 orang Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar. Metode analisis yang diterapkan adalah analisis berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar, Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PEDAGANG KAKI LIMA BLUD UPTD PASAR
KOTA BANDA ACEH**

AD DURRUNNAFIS

1802120026

Supervisor I : Suryani Murad, SE, M.Si

Supervisor II : Sulfitra, S.Si, M.Si

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on the satisfaction of street vendors at BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. The method used is the associative method which aims to determine the effect or relationship between two or more variables in a study. The sampling technique in this study used a random sampling technique. The number of samples in this study were 75 Street Vendors BLUD UPTD Pasar. The analytical method applied is multiple analysis. The results showed that service quality partially affected the satisfaction of street vendors in BLUD UPTD Pasar, facilities partially affected the satisfaction of street vendors in BLUD UPTD Pasar. Service quality and facilities have a simultaneous effect on the satisfaction of street vendors at BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

Keywords: Service Quality, Facilities, Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pasar merupakan fasilitas umum yang melayani hampir seluruh kebutuhan sandang pangan masyarakat. Mengingat begitu pentingnya keberadaan sebuah pasar untuk melayani kebutuhan konsumen, maka pertumbuhan pasarpun terjadi seperti jamur yang bisa dikatakan tidak disadari saat munculnya. Demikian pula pasar-pasar di Kota Banda Aceh yang mengalami hal yang sama.

Kedudukan dan peranan pedagang kaki lima dibawah naungan BLUD UPTD Pasar adalah memberikan penopang dalam sendi ekonomi kecil secara maksimal kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai yang menangani pedagang kaki lima diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat.

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pasar merupakan organisasi yang bertugas mengelola pasar-pasar yang ada, membina, mengatur, dan menata para pedagang yang berjualan di pasar di Kota Banda Aceh. BLUD UPTD Pasar berada dibawah Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh yang dibentuk pada tahun 2011 berdasarkan peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 39 Tahun 2011 yang dipimpin oleh

seorang kepala yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya memimpin BLUD-UPTD Pasar dalam pelaksanaan teknis, administrasi dan operasional bertanggung jawab dibawah Kepala Dinas Koperasi, UKM dan Perdagangan Kota Banda Aceh. pada awalnya pasar di Kota Banda Aceh dikelola oleh Dinas Pasar pada tahun 2009 dibentuk satuan kerja (Satker) yang merupakan unit kerja dibidang pengelolaan pasar meliputi: mengatur, mengendalikan, mengkoordinasikan, merencanakan,

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimana baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai BLUD UPTD Pasar sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Pedagang kaki lima merupakan aset yang saat ini di Indonesia menjadi salah satu yang menjadi perhatian pemerintah terkait dengan penataanya. Banyak sekali muncul pedagang kaki lima terutama di kota besar dikarenakan menjadi salah satu solusi mudah untuk menghasilkan uang. Pedagang kaki lima atau yang sering disebut PKL merupakan sebuah komunitas yang kebanyakan berjualan dengan memanfaatkan area pinggir jalan raya untuk mengais rezeki dengan menggelar dagangannya atau gerobaknya di pinggir-pinggir perlintasan jalan raya. Bila

melihat sejarah dari permulaan adanya Pedagang Kaki Lim sudah ada sejak masa penjajahan Kolonial Belanda.

Pedagang kaki lima merupakan salah satu bentuk kesempatan kerja sektor informal yang dirumuskan sebagai pedagang kecil yang mempunyai peranan sebagai penyalur barang-barang dan jasa ekonomi. Kesempatan kerja disektor informal pada umumnya menggunakan jam kerja yang tidak tetap atau tidak pasti, sehingga seringkali terlihat pada waktu tertentu bekerja relatif lama, akan tetapi dalam waktu yang lain bekerja dalam waktu yang singkat. Minimnya lokasi kios usaha dan mahalnnya harga sewa membuat rakyat yang ingin mencoba membuka usaha agar kehidupannya lebih sejahtera membuat masyarakat tidak lagi pedulikan aturan penataan lingkungan yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga sarana pinggir jalan atau kaki lima menjadi tempat yang murah, strategis dan nyaman untuk menjadi wadah membuka usaha, dan hal ini dapat menyebabkan hal negatif dalam berlangsungnya penerapan program penataan lingkungan oleh pemerintah,

Kepuasan Pedagang adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan kosumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat diharapkan oleh suatu perusahaan dan merupakan keberhasilan perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran. perusahaan yang berusaha mencapai tujuan untuk mendapatkan laba dan

mempertahankan kelangsungan hidupnya, maka kepuasan konsumen harus diperhatikan dan tidak boleh diabaikan.

Pelayanan yang baik kepada pedagang harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung. Berkaitan dengan pelayanan, seseorang pegawai yang mampu seorang pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2017).

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima. Fasilitas merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha dalam memasarkan produk/jasa masing-masing. Fasilitas adalah suatu bentuk manfaat dari jasa kelurahan kepada masyarakat yang diberikan atas dasar adanya suatu transaksi yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak (Yoeti, 2017). Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kantor Pelayanan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh adalah instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dan diuntut untuk bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat.

Pada kenyataannya tidak semua pegawai BLUD UPTD Pasar mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pedagang kaki lima, demikian pula dengan halnya dengan penyediaan fasilitas yang memadai dan lengkap dalam pelayanan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan pedagang kaki lima terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 5 Januari 2022 dengan Kasubbag Tata Usaha di Kantor BLUD UPTD Pasar dan beberapa Pedagang PKL Pasar yang ada pada tabel Tabel 3.3 peneliti menemukan beberapa masalah yaitu terkait pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dikarenakan kedisiplinan petugas pelayanan datang tidak tepat waktu sehingga tidak efektif dalam pelayanan, alat bantu yang kurang memadai dalam proses pelayanan. kurangnya perawatan sarana dan prasarana yang tersedia dan kenyamanan yang belum memadainya kebersihan dalam lingkungan pasar dan juga lambatnya penanganan untuk memperbaiki sarana dan prasarana yang rusak dan kurangnya fasilitas area parkir yang tersedia sehingga membuat kepuasan pedagang kaki lima merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. Kualitas pelayanan dan Fasilitas sangat mempengaruhi terhadap kepuasan Pedagang Kaki Lima. Dengan demikian jika terjadi terus menerus akan membuat kepuasan para penerima layanan tidak merasakan kepuasan dan juga pada variabel Fasilitas, masih ditemukan tempat berjualan khususnya untuk pedagang Kaki Lima masih kurang memadai ketika hujan lapak tempat berjualan becek atau tergenang air sehingga membuat kepuasan menurun.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah karya tulis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh
2. Seberapa besar Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima Kota Banda Aceh

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mengevaluasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh
2. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima Kota Banda Aceh

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain :

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pedagang kaki lima Kota Banda Aceh dan bisa menjadi model pelayanan bagi kota layanan

2. Manfaat Teoritis

- a. Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Penelitian Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dengan variabel yang sama atau dengan variabel yang lainnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, serta rumusan masalah dan tujuan penelitian maka ruang lingkup penelitian ini berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kepuasan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, hal itu merupakan konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa, atau produk atau jasa itu sendiri. Hal itu merupakan suatu kepuasan yang didapatkan konsumen yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat diharapkan oleh suatu perusahaan dan merupakan keberhasilan perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran. perusahaan yang berusaha mencapai tujuan untuk mendapatkan laba dan mempertahankan kelangsungan hidupnya, maka kepuasan konsumen harus diperhatikan dan tidak boleh diabaikan.

Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

Kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan untuk memelihara masyarakat menjadi masyarakat yang setia, dengan demikian

kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan usaha yang semakin keras. Pengertian kepuasan itu sendiri menurut Husein Umar (2015: 238) adalah “tingkat perasaan masyarakat setelah membanding dengan harapannya”. Menurut Tjiptono (2017: 146) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono (2014: 118).

Pendapat diatas, dapat disimpulkan kepuasan masyarakat pedagang kaki lima merupakan respon masyarakat terhadap sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan masyarakat pedagang kaki lima mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

“Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai” Tjiptono dan Chandra (2015: 67). Menurut Umar (2016: 50) “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang konsumen jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi konsumen dalam waktu yang lama”. Menurut Tjiptono (2015: 118) “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Lupioyadi (2016: 67) menyebutkan “lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Faktor Kualitas Jasa
Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan dari pegawai maupun karyawan perusahaan.
- b. Faktor Kualitas Produk
Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk yang baik.
- c. Faktor Situasional
Terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyediaan jasa.
- d. Faktor Harga
Biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk yang memiliki kualitas yang baik.
- e. Faktor Personal/ Emotional
Kepuasan bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan pelanggan puas terhadap merek produk tertentu.

2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2014: 143) “untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut :

1. *Directly Reported Satisfaction*, yaitu pengukuran secara langsung melalui wawancara atau bertanya secara langsung kepada pelanggan.
2. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya manfaat yang diterima pelanggan.
3. *Problem analysis*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan masalah yang dihadapi dengan penawaran perusahaan dan saran-saran untuk perbaikan perusahaan.

4. *Importance performance analysis*, yaitu responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen.

Pelanggan yang merasa tidak puas dapat saja melakukan tindakan berhenti menggunakan layanan atau menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain sebagai bentuk peringatan. Sedangkan pelanggan yang merasa puas akan menceritakan penilaian baiknya kepada orang lain dan mempengaruhi orang lain untuk ikut menggunakan jasa pelayanan yang sama.

2.1.1.4. Indikator Kepuasan

Menurut Tjiptono (2017: 146) indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan
Sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.
2. Minat Berkunjung Kembali
Pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila terciptanya harapan yang mereka inginkan.
3. Kesiediaan merekomendasikan
Pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Perasaan Puas
Ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016: 143) “Kualitas tergantung pada bagaimana seseorang menilainya, sehingga jasa yang menurut seseorang tersebut paling memuaskan merupakan jasa yang memiliki kualitas tertinggi”.

Dengan demikian kualitas merupakan perspektif yang bersifat subyektif. Setiap konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda satu sama lain,

sehingga kualitas bagi seseorang sama dengan kepuasan baik oleh seseorang individu belum tentu dinilai sama baiknya dengan orang lain. kualitas mendorong khusus bagi konsumen untuk menjadi ikatan saling menguntungkan dengan perusahaan. Ikatan tersebut memungkinkan perusahaan dapat memahami harapan dan kebutuhan spesifik konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat memaksimalkan nilai baik yang dirasakan konsumen dan memaksimalkan kepuasan yang dapat dirasakan konsumen.

Menurut Jhon. J Sviokla dalam Tjiptono (2016: 157) “Kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan serta mampu menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan”. Menurut Nasution (2014: 47) menyatakan, “kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Menurut Lovelock dalam Nasution (2014: 47) “kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2014: 49). “Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan

dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik, menurut Nasution (2014: 49) menyatakan; Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori *“Quality”* yang di kemukakan oleh Marcel (2016: 192) bahwa “keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan”.

Kualitas meliputi usaha perusahaan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen, artinya kualitas pelayanan dapat diwujudkan apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan manfaat dan pengorbanan yang dibayarkan konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan ditentukan dari persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang dihasilkan perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam

meningkatkan kualitas hidup pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin besar kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar menurut Utami Ningsih (2016: 263-264) adalah:

- a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan toko atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
- b. Menyediakan dukungan emosional: layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung untuk menyampaikan layanan diinginkan oleh pelanggan.
- c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung: ketika melayani pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.
- d. Menyediakan perangsang: beberapa ritel menggunakan perangsang, seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 442), terdapat lima dimensi dari kualitas layanan, yaitu:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut.
3. *Responsiveness* (Kepekaan), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri.

5. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan.

2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014: 118) Indikator Kualitas Pelayanan yaitu :

1. Penampilan pelayan rapi dan sopan
Penampilan dapat dijelaskan sebagai bentuk citra dari diri seseorang, dimanapun dan kapanpun jika kita bertemu dengan orang, orang akan menilai kita dari penampilan dan langsung menebak bagaimana sifat dari diri kita.
2. Kelengkapan Alat Bantu
Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera.
3. Kemampuan Karyawan
Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
4. Kecepatan merespon
Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
5. Keamanan Tempat
Suatu usaha untuk menghindari timbulnya atau adanya ancaman kejahatan yang akan mengganggu.

2.1.3 Fasilitas

2.1.3.1 Pengertian Fasilitas

Menurut Tjiptomo (2014: 29) “fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung”.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut Kotler (2016: 57) mendefinisikan “fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”.

Menurut Arianto Sam (2015) “fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksana suatu usaha tertentu. Fasilitas dapat juga diartikan sarana dan prasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dalam hal ini dimaksudkan dapat memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pengguna merasakan kenyamanan dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk”.

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut Nirwana (2016: 47) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas dalam suatu jasa diantaranya adalah :

1. Sifat dan tujuan organisasi
Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representative, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapit TV, tersedia cukup tempat untuk berbaring),

kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin privasi.

2. Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitas perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

3. *Fleksibilitas*

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang. Kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4. Faktor *Estetis*

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

5. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama memperhatikan masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan disekitar, fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

2.1.3.3. Indikator Fasilitas

Menurut Arianto Sam (2016: 184) Indikator Fasilitas ada 3 yaitu :

1. Perancangan Ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi.

2. Perlengkapan Perabotan

Sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

3. Tata Cahaya dan Warna

Warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

4. Unsur Pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum dan lain-lain.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan tiap-tiap perusahaan. Kepuasan konsumen menurut Wilkie (2014)

adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (tjiptono, 2014: 24). Hal ini merupakan landasan yang penting bagi perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Kemampuan pihak manajemen dalam menciptakan kepuasan konsumen akan memberikan kontribusi positif bagi pihak perusahaan antara lain adalah pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen dan dalam jangka panjang akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Langkah yang perlu ditempuh oleh pihak perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan antara lain adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu (Parasuraman *et al.*, 2015:23). Dimensi kualitas layanan menurut Brady dan Cronin (2015:269) dapat diukur berdasarkan kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Keberhasilan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan memiliki dampak positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan

Fasilitas menjadi kebutuhan tambahan untuk konsumen, selain harga dan kualitas pelayanan. Apabila kedai memberikan fasilitas yang memadai, hal itu akan membuat pelanggan merasa nyaman dan meningkatkan kepuasan konsumen saat berkunjung. Penelitian ini dilakukan oleh Manish Yadav dan Alok Kumar Rai (2016) membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2007) dengan fasilitas yang baik maka dapat membentuk persepsi di mata pelanggan. Di sejumlah tipe jasa, persepsi yang

terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Raharjani (2010) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian.

2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya

Tujuan penelitian terdahulu ini adalah karena peneliti ingin membandingkan perbedaan dan persamaan antara hasil-hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang akan dilakukan sekarang ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mutaqin (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan modal yang berharga untuk menciptakan kepuasan pelanggan bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri. Pelanggan pengguna bus PO. Timbul Jaya jaya telah merasa puas menggunakan jasa angkutan ini, akan tetapi masih perlu ditingkatkan dengan jalan meningkatkan perhatian pada kualitas pelayanan dalam hal menasehati sopir maupun kru bus untuk tidak mengijinkan pengamen atau pedagang asongan masuk kedalam bus dengan cara apapun. Selain itu untuk memperhatikan fasilitas yang berkaitan dengan tempat duduk dalam bus agar dapat dipertimbangkan kembali untuk masalah

kelonggarannya agar para pelanggan tetap loyal dalam menggunakan jasa angkutan dari PO. Timbulk Jaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Mahben Jalil dan Gunistiyo (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin baik fasilitas yang disediakan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan konsumennya.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto Bangun Prasetyo (2017) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada swalayan luwes purwodadi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 66,904 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah tolak H_0 dan menerima H_a . Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel terikat loyalitas pelanggan secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Clara Lintang Sistiyo Andri (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus Pengunjung The Shila's Agrotourism berdasarkan hasil penelitian Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung, variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap Kepuasan Pengunjung.

Penelitian yang dilakukan oleh Diandaris Nurhandika Rahman (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan konsumen pada Pemancingan Ngempel Asri Gunung Pati Semarang hasil penelitiannya Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi secara bersamasama terhadap variabel Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngempel Asri Gunungpati Semarang, secara parsial Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan ngempel Asri Gunungpati Semarang.

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Judul dan Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri (Ahmad Mutaqin, 2016)	Penelitian Kuantitatif	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan bus PO. Timbul Jaya Wonogiri telah baik.	Variabel independen dan variabel dependen	- Lokasi penelitian yaitu di Kabupaten Wonogiri - Jumlah populasi
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perum Pegadaian di Kabupaten Tegal (Mahben Jalil dan Gunistiyo, 2014)	Penelitian Kuantitatif	Hasil Penelitian menunjukan bahwa pelayanan dan Fasilitas memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Perum Pegadaian di	Variabel independen dan variabel dependen	- Lokasi penelitian yaitu di Kabupaten Tegal - Jumlah populasi

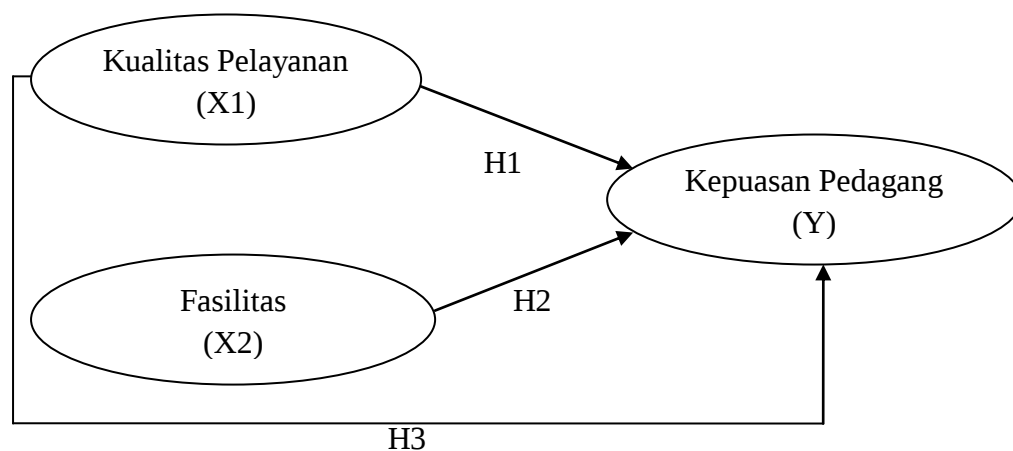
			Kabupaten Tegal.		
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayanan Luwes Purwodadi), (Widiyanto Bangun Prasetyo 2017)	Penelitian Kuantitatif	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.	Variabel Dependen	- Lokasi penelitian yaitu di Swalayan Luwes Purwodadi - Jumlah populasi
4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus Pengunjung The Shila's Agrotourism. (Clara Lintang Sistiyo Andri 2017)	Penelitian Kuantitatif	Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung, variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap Kepuasan Pengunjung.	Variabel independen dan variabel dependen	- Lokasi penelitian yaitu di The Shila's Agrotourism - Jumlah populasi
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngempel Asri Gunungpati Semarang, (Diandaris Nurhandika Rahman, 2017)	Penelitian Kuantitatif	Ada pengaruh yang signifikan dari variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi secara bersamasama terhadap variabel Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngempel Asri Gunungpati Semarang	Variabel Independen	- Lokasi penelitian yaitu di Pemancingan Ngempel Asri Gunungpati Semarang - Jumlah populasi

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka Berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, jadi dengan demikian maka kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling

mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Kerangka Pemikiran dalam Penelitian ini adalah Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang dan untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Sumber : Berdasarkan penelitian sebelumnya (Widodo, 2016) dikembangkan oleh peneliti (2021)

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau pernyataan sementara yang digunakan secara deklaratif atau yang menjadi jawaban dari sebuah permasalahan. Berdasarkan tinjauan kepustakaan dan pengembangan hipotesis maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

- H2 : Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD
UPTD Pasar Kota Banda Aceh.
- H3 : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan
Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini di laksanakan pada Pedagang Kaki Lima Kota Banda Aceh. Objek penelitian mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar kota Banda Aceh. Selain itu juga disajikan beberapa informasi tambahan mengenai gambaran umum tentang kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar kota Banda Aceh. Kantor BLUD UPTD Pasar beralamat di Jalan Twk. Hasyim Banta Muda No.16, Mulia, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh. Pasar-pasar yang termasuk kedalam penelitian ini yaitu Pasar Gp. Baroe, Pasar Peuniti, Pasar Seutui, Pasar Al Mahirah.

3.1.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif karena dalam penelitian ini dilakukan pengujian hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Menurut Sugiyono (2018:49) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan/scoring. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2018:49) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat.

3.1.3. Horizon Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2021 berakhir hingga penelitian ini selesai. Menurut Suyanto dan Susila (2015 : 17) *One Shot Study* merupakan penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu dengan satu fokus. *One Shot Study* dilakukan dengan data yang

hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan, atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.

Tabel 3.1
Horizon Waktu Penelitian

Keterangan	Februari	Maret	April	Juni
Pengajuan Judul Proposal	■			
Survei Awal	■			
Penyusunan Proposal	■	■		
Seminar Proposal		■		
Pembagian Kuesioner			■	
Penyusunan Skripsi			■	
Sidang				■

3.1.4. Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis, antara lain meliputi: individual, kelompok, organisasional, perusahaan dan industri. Peneliti perlu memutuskan unit analisis bahkan saat kita merumuskan pertanyaan penelitian karena metode pengumpulan data, ukuran sampel, dan bahkan variabel yang termaksud dalam kerangka kadang ditentukan oleh tingkat dimana data dijumlahkan untuk analisis.

3.1.5. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Sumber data yang digunakan antara lain (Sugiyono, 2018: 139) :

- 1) Data primer diperoleh dari dokumentasi dan daftar pertanyaan (kuisisioner).

Untuk memperoleh data mengenai variabel yang diteliti yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas terhadap kepuasan pegadang kaki lima, maka

dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan Kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah tertutup, yaitu pertanyaan yang dirancang berbentuk pilihan yang telah disediakan.

- 2) Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka melalui artikel majalah pemasaran maupun yang diambil dari internet untuk mendapatkan data-data dalam penelitian ini.

3.1.6. Skala Pengukuran

Untuk mengubah data kualitatif kategori pertanyaan yang dirancang dalam kuesioner diberi nilai skor 1-5 dengan kategori menurut Arikunto (2014: 66) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

No	Pilihan Jawaban	Nilai Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Kurang Setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber : Arikunto (2014)

3.2 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Suprianto dan Maharani (2013: 35) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian adalah Pedagang Kaki Lima BLUD

UPTD Pasar Kota Banda Aceh sebanyak 304 orang yang dapat dilihat pada tahun 2021.

Tabel 3.3
Jumlah Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh
Tahun 2021

NO	NAMA PASAR	JUMLAH PKL
1	Pasar Gp Baro	14
2	Pasar Peuniti	30
3	Pasar Seutui	24
4	Pasar Almahirah	236
Jumlah		304

Sumber: BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh Tahun 2021

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti bisa menggunakan sampel Suprianto, Maharani (2013: 35). Dapat di tarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi karena memiliki cirri atau karakter yang sama. Sampel dalam penelitian ini adalah Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh dengan jumlah sampel 75 orang dan menggunakan dasar rumus Slovin dengan batas penelitian 10%.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Random Sampling. Teknik Random Sampling adalah sebuah metode untuk memilih anggota sampel yang dinotasikan dengan “n” dari anggota populasi yang dinotasikan dengan “N” sehingga anggota populasi mempunyai kesempatan

yang sama untuk menjadi anggota sampel, tidak ada diskriminasi terhadap anggota populasi Supriyanto dan Machfudz (2010 : 185).

Adapun metode untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin Umar dalam Supriyanto dan Machfudz, (2010 : 288), dibawah ini :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)

Jumlah Pedagang Kaki Lima dibawah BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh 304 orang, dan akan diambil sampel untuk melakukan penelitian. Batas ketelitian yang diinginkan yaitu 10%. Dengan menggunakan rumus Slovin sebagaimana tertera diatas maka ditentukan :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{304}{1 + 304 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{304}{1 + 3,04}$$

$$n = \frac{304}{4,04}$$

$$n = 75,24$$

Dari hasil perhitungan pengambilan sampel menurut metode Slovin, peneliti akan mengambil sampel yang dibutuhkan sejumlah 75,24 dibulatkan menjadi 75 orang Pedagang Kaki Lima.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima dilakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

- a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka atau berhadapan langsung antara pewawancara dengan responden
- b. Kuisioner, adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan lembar pertanyaan dalam bentuk daftar tertulis yang telah disiapkan kepada responden.

3.5. Definisi dan Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 3.4
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
Dependen						
1	Kepuasan (Y)	Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.	1. Kesenjangan Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Ketersediaan Rekomendasi	1-5	Likert	A1-A4

		Tjiptono (2017: 146)				
Independen						
No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
2	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tjiptono (2014: 118)	1. Penampilan pelayan rapi dan sopan 2. Kelengkapan alat bantu 3. Kemampuan Karyawan 4. Kecepatan merespon 5. Keamanan Tempat	1-5	Likert	B1 – B5
3	Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. (Arianto Sam, 2015)	1. Perancangan Ruang 2. Perlengkapam atau Perabotan 3. Tata Cahaya	1-5	Likert	B1-B3

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic* versi 23. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Dalam penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan, yaitu nilai rata-rata (mean) dari jawaban responden. Statistik inferensial yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Jenis data yang digunakan, yaitu data interval, karena tidak ada nilai nol mutlak. Statistik inferensial yang digunakan, yaitu statistic parametric karena jenis datanya interval. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y_1 = Kepuasan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien Variabel

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

e = Error Term

3.7. Pengujian Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur menurut situasi, keperluan dan tujuan tertentu. Dengan kata lain bahwa kuesioner dianggap valid jika kuesioner tersebut benar-benar dapat menyajikan suatu set data mengenai perilaku dan aktivitas responden sebagaimana yang diharapkan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis correlation yang menjelaskan korelasi (hubungan) di antara sejumlah variabel dengan menggunakan satu set dimensi yang disebut faktor. Ukuran data dianggap valid apabila korelasi hitung lebih besar dari angka kritis nilai $-r$ (*table product moment*). menurut Sugiyono (2018: 267) “ Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.”

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh kuesioner, meskipun digunakan secara berulang-ulang. Pendekatan yang digunakan adalah dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* masing-masing variabel yang terlibat. *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada. Menurut Sugiyono (2018:172) adalah Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menurut Ghazali (2014: 110) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis gambar berupa plot dan uji statistic dengan melihat nilai kurtosis dan *skewness*.

Kenormalan data-data dapat dilihat dari tampilan gambar normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2014: 110).

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Ghazali (2014: 91) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independent. Ketentuan uji multikolinearitas sebagai berikut:

1. Jika R^2 tinggi tapi variabel independent banyak yang tidak signifikan, maka dalam model regresi terdapat multikolinearitas.
2. Menganalisis matriks korelasi variabel independent. Jika korelasi antar variabel independent tinggi yaitu diatas 0,90 maka terdapat Multikolinearitas.
3. Melihat nilai toleransi lebih kecil dari 10% dan nilai VIF lebih besar dari 10% berarti ada multikolinearitas.

Bila ternyata dalam model regresi terdapat multikolinearitas, maka harus menghilangkan variabel *independent* yang mempunyai korelasi tinggi. Ghazali (2014:91) juga menambahkan jika korelasi antar variabel independent tinggi yaitu di atas 0,90 maka terdapat multikolinearitas. Jika nilai tolerance lebih kecil dari 10% dan nilai VIF lebih besar dari 10 berarti ada multikolinearitas. Namun sebaliknya jika hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang memiliki nilai VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel *independent*.

3.8.3.3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Wiyono (2013:160) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lainnya. Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dengan dasar analisis (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji t

Digunakan untuk menguji tingkat signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. Dengan kriteria pengujian:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka menerima H_a dan menolak H_o pada tingkat signifikan 5%.
- b. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka menerima H_o dan menolak H_a pada tingkat signifikan 5%.

H_{a1} : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

H_{o1} : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

H_{a1} : Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

H_{02} : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

3.9.2. Uji F

Digunakan untuk menguji tingkat tidak signifikan seluruh variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y), Kriteria Kepuasan Pedagang Kaki Lima pada tingkat Signifikansi 95% adalah :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ Maka menerima H_a dan Menolak H_0

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ Maka menolak H_a dan menerima H_0

H_{a4} : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

H_{04} : Kualitas Pelayanan dan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Kota Banda Aceh beralamat Jl. Twk Daudsyah No.122, Peunayong, Kec. Kuta Alam, Kota Banda Aceh, Aceh. Berdasarkan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pengaturan dan Pembinaan Pedagang Kaki lima telah disebutkan di dalam ketentuan Pasal 2 ayat (1) bahwa Pemerintah Kota berwenang untuk mengatur dan menata tempat usaha PKL sesuai dengan RTRW Kota. Sedangkan pada Pasal 17 ayat (2) disebutkan pula bahwa Pendataan, pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Dinas Pasar. Kehadiran PKL di Kota Banda Aceh telah menunjukkan dampak negatif bagi lingkungan perkotaan, dengan munculnya kesan tidak baik, kotor, kumuh dan tidak tertib. Hal ini ditunjukkan oleh penempatan sarana perdagangan yang tidak teratur dan tertata serta sering menempati tempat yang menjadi tempat umum. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peranan UPTD Pasar Kota Banda Aceh dalam pembinaan PKL di Kota Banda Aceh, hambatan UPTD Dinas Pasar Kota Banda Aceh dalam pembinaan PKL dan upaya UPTD Dinas Pasar Kota Banda Aceh dalam mengatasi hambatan yang dialami.

Tugas BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh terdiri dari :

1. Melaksanakan koordinasi penagihan dan penyetoran retribusi
2. Melaksanakan koordinasi penyusunan rencana program kerja Pasar, melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksana UPTD Pasar
3. Melaksanakan koordinasi ketatalaksanaan dan pembinaan administrasi umum
4. kepegawaian dan keuangan

5. Melaksanakan koordinasi layanan teknis administrative
6. Pelaksanaan koordinasi keamanan
7. Pelaksanaan pembinaan satgas pada UPTD Pasar
8. Mengelola UPTD Pasar sehingga dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan fungsi dan tujuan diadakan UPTD Pasar
9. Melaksanakan penagihan retribusi pasar
10. Melaksanakan penagihan abudemen
11. Melaksanakan penagihan retribusi keamanan
12. Melaksanakan penagihan retribusi leges
13. Menjaga keamanan pasar.

Fungsi dari BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan sebagian urusan rumah tangga Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Koperasi dan UKM di bidang pasar.
2. Peningkatan, pembinaan, pemeliharaan, pengawasan dan perawatan pasar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Pelaksanaan upaya pelayanan pasar berdasarkan kebijakan teknis yang telah ditetapkan
4. Pengawasan dan pengendalian kegiatan di Unit Tata Usaha UPTD Pasar
5. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

4.2. Karakteristik Responden

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian memiliki karakteristik berdasarkan Usia, Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Status Pernikahan dan Tingkat Pendapatan yang terlihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia		
	a. 45-50 Tahun	21	28,0
	b. 50-55 Tahun	28	37,3
	c. 55-60 Tahun	19	25,3
	d. 60-65 Tahun	5	6,7
	e. > 65 Tahun	2	2,7
	Jumlah	75	100

Sumber: Data primer (Diolah dari output SPSS, 2022)

Dari Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang berusia 45-50 tahun sebanyak 21 orang atau 28%, responden yang berusia 50-55 tahun sebanyak 28 orang atau 37,3% responden yang berusia 55-60 tahun sebanyak 19 orang atau 25,3% responden 60-65 tahun sebanyak 5 orang atau 6,7% responden >65 tahun sebanyak 2 orang atau 2,7%.

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk Mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Uraian	Frekuensi	Persentase(%)
1	Status Pernikahan		
	a. Laki-laki	56	74,7
	b. Perempuan	19	25,3
	Jumlah	75	100

Sumber : Data primer (Diolah dari output SPSS, 2022)

Dari tabel 4.2 di atas bisa dijelaskan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 56 Orang atau 28% dan mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 19 orang atau 25,3%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Uraian	Frekuensi	Persentase(%)
1	Tingkat Pendidikan		

	a. Tidak Sekolah	1	1,3
	b. SD	3	4,0
	c. SMP	4	5,3
	d. SMA	57	76,0
	e. SARJANA	10	13,3
Jumlah		75	100

Sumber : Data primer (Diolah dari output SPSS, 2022)

Dari tabel 4.3 di atas bisa dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang Tidak Sekolah yaitu sebanyak 1 orang atau 1,3% responden yang tingkat pendidikan SD sebanyak 3 orang atau 4% responden tingkat pendidikan SMP sebanyak 4 orang atau 5,3% responden tingkat pendidikan SMA 50 atau 76% responden tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 10 orang atau 13%.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Status Pernikahan		
	a. Belum Menikah	1	1,3
	b. Menikah	74	98,7
Jumlah		75	100

Sumber : Data primer (Diolah dari output SPSS, 2022)

Dari tabel 4.4 di atas bisa dijelaskan bahwa responden yang memiliki status belum menikah yaitu sebanyak 1 orang atau 1,3% dan responden yang memiliki status menikah yaitu sebanyak 74 atau 98,7%.

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tingkat Pendapatan		
	Rp. < 2.000.000	23	30,7
	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	33	44,0
	Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000	19	25,3
	Jumlah	75	100

Sumber : Data primer (Diolah dari output SPSS, 2022)

Dari tabel 4.5 di atas dijelaskan bahwa responden yang berpendapatan < Rp. <2.000.000 yaitu sebanyak 23 orang atau 30,7% yang berpendapatan Rp.2.000.000 – Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 33 orang atau 44%. Yang berpendapatan Rp. 4.000.000 – Rp. 5.000.000 yaitu sebanyak 19 orang atau 25,3% .

4.3. Pengujian

4.3.1 Pengujian Instrumen

4.3.1.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu dengan menggunakan uji *pearson product-moment coefficient of correlation* dengan bantuan SPSS. Semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 5 % yaitu di atas 0227, sehingga pernyataan-pernyataan tersebut adalah signifikan dan memiliki validitas. Atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut mengukur

aspek yang sama. Ini berarti data yang diperoleh adalah valid dan dapat dipergunakan untuk penelitian. Untuk mengetahui hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No Pertanyaan		Variabel	Koefisien Korelasi	Nilai 5% (N=75)	Ket
1	A1	Y	0,791	0.227	Valid
2	A2		0,871	0.227	Valid
3	A3		0,862	0.227	Valid
4	A4		0,817	0.227	Valid
5	A5		0,703	0.227	Valid
6	B1	X1	0,665	0.227	Valid
7	B2		0,666	0.227	Valid
8	B3		0,712	0.227	Valid
9	B4		0,751	0.227	Valid
10	B5		0,574	0.227	Valid
11	C1	X2	0,715	0.227	Valid
12	C2		0,777	0.227	Valid
13	C3		0,762	0.227	Valid
14	C4		0,673	0.227	Valid

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai koefisien korelasi diatas dari nilai kritis korelasi *product moment* yaitu sebesar 0,227 sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid unruk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.3.1.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji kehandalan kuesioner yang digunakan, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas. Analisa digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Reliabilitas yang $< 0,60$ dikatakan tidak reliable dan apabila memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ dapat dikatakan reliable atau handal :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Kehandalan
1	Kepuasan Pedagang (Y)	0,926	Handal
2	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,855	Handal
3	Fasilitas (X_2)	0,872	Handal

Sumber: Data Primer (diolah dari output SPSS, Tahun 2022)

Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach Alpha, nilai *Cronbach Alpha Reliabilitas* yang baik adalah yang makin mendekati 1, Reliabilitas yang kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan lebih dari 0,60 dapat diterima dan reliabilitas dengan cronbach alpha 0,80 atau diatasnya adalah baik. Berdasarkan pengujian reliabilitas dari instrumen, diketahui bahwa hasil pengujian variabel Kepuasan Pedagang, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas seluruhnya adalah reliabel karena melebihi dari 0,60.

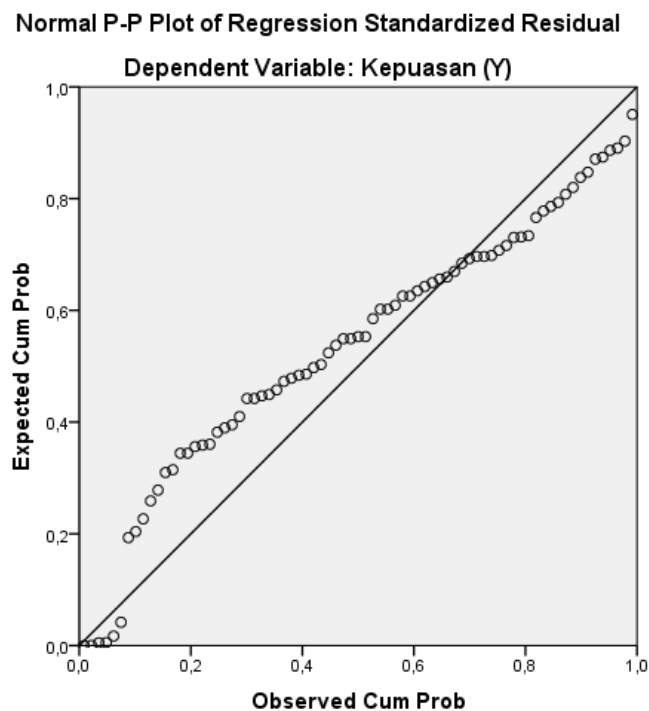
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data, dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui Analisis Grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan sebaran titik-titik data diseputar

garis diagonal. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada Gambar 4.1 sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data diolah dari SPSS Tahun 2022

Berdasarkan Gambar 4.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis normal diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. “Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, dan sebaliknya apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi-asumsi normalitas”.

Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan masukan variabel independen.

4.3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Pada model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel IV.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,942	1,061	Non Multikolineritas
Fasilitas (X_2)	0,942	1,061	Non Multikolineritas

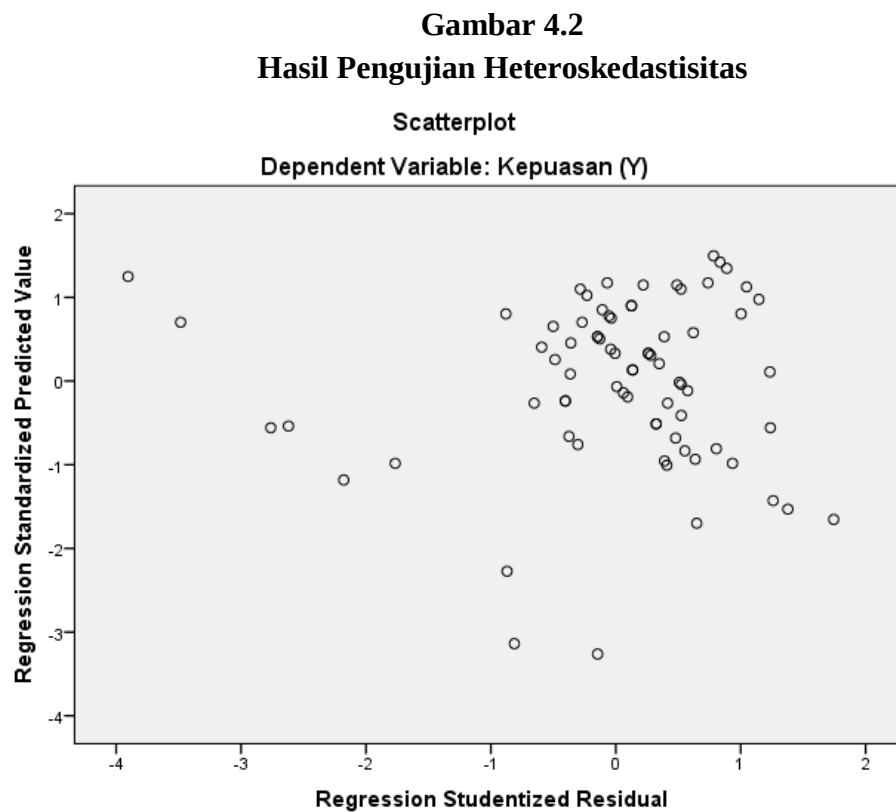
Sumber: Data Primer (Data diolah penulis dari kuesioner. 2022)

Dari Tabel IV.4 diatas dapat menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai Toleransi yang kurang dari 0,10 berarti lebih korelasi antara variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama bahwa variabel independen memiliki nilai VIF kurang dari 10. Jadi dapat disampaikan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

4.3.2.3 Uji Heterokedastistas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Hasil pengujian heteroskedastisitas data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS dengan mengamati pola yang terdapat pada *Scatterplot*, dimana hasilnya dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut :



Sumber : Data diolah dari SPSS Tahun 2022

Dari gambar 4.2 uji heteroskedastisitas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.4. Analisis Deskriptif

Penelitian ini mengamati 2 variabel bebas (*independen variabel*) yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel Fasilitas (X_2) dan juga mengamati satu variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel Y, Kepuasan Pedagang.

4.4.1 Variabel Kepuasan Pedagang

Penjelasan responden tentang variabel Kepuasan Pedagang dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pedagang

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Pemberian Layanan BLUD UPTD Pasar sesuai dengan harapan Pelanggan	8	10,7	1	1,3	10	13,3	46	61,3	10	13,3	3,65
2	Saya mempunyai minat berkunjung kembali	8	10,7	3	4,0	7	9,3	42	56,0	15	20,0	3,71
3	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan yang ada di BLUD UPTD Pasar kepada teman-teman yang lain	4	5,3	6	8,0	10	13,3	38	50,7	17	22,7	3,77
4	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan	2	2,7	10	13,3	19	25,3	35	46,7	9	12,0	3,52
5	Merasa puas atas pelayanan yang diberikan	1	1,3	10	13,3	24	32,0	31	41,3	9	12,0	3,49
Rata-Rata												3,63

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dijelaskan bahwa indikator pertama yaitu responden tertarik untuk mencari informasi mengenai pemberian layanan BLUD UPTD Pasar sesuai dengan harapan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,65 artinya responden mengatakan setuju. Saya mempunyai minat untuk berkunjung

kembali dengan nilai rata-rata sebesar 3,71 artinya responden mengatakan setuju. Saya bersedia merekomendasikan pelayanan yang ada di BLUD UPTD Pasar ke teman-teman yang lain dengan nilai rata-rata sebesar 3,77 artinya responden mengatakan setuju. Terpenuhi kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,52 artinya responden mengatakan setuju. Merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,49 artinya responden mengatakan setuju. Nilai rata-rata pada variabel Kepuasan Pedagang sebesar 3,63 Artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pertanyaan pada kuesioner karena satuan skala likert berada satuan angkat 4 (jawaban responden pada jawaban kuesioner yaitu dengan skor/satuan likert 4)

4.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian tentang penjelasan responden mengenai Kualitas Pelayanan (X_1) dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Penampilan petugas pelayanan BLUD UPTD Pasar rapi dan sopan	4	5,3	2	2,7	12	16,0	43	57,3	14	18,7	3,81
2	Ketersediaan kelengkapan alat bantu di BLUD UPTD Pasar sudah sangat baik	11	14,7	2	2,7	23	30,7	31	41,3	8	10,7	3,31
3	Kemampuan karyawan BLUD UPTD Pasar sudah maksimal dalam melakukan proses pelayanan	5	6,7	4	5,3	11	14,7	33	44,0	22	29,3	3,84

4	Petugas pelayanan mampu melayani pelanggan dengan cepat dan tepat	7	9,3	3	4,0	13	17,3	36	48,0	16	21,3	3,68
5	Keamanan tempat yang diberikan oleh BLUD UPTD Pasar sudah terjamin	7	9,3	7	9,3	19	25,3	30	40,0	12	16,0	3,44
Rata-Rata												3,62

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator pertama yaitu Penampilan petugas pelayanan BLUD UPTD Pasar rapi dan sopan diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,81 artinya responden mengatakan setuju. Ketersediaan kelengkapan alat bantu di BLUD UPTD Pasar sudah sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,31 artinya responden mengatakan setuju. Kemampuan Karyawan BLUD UPTD Pasar sudah maksimal dalam melakukan proses pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,84 artinya responden mengatakan setuju. Petugas pelayanan mampu melayani pelanggan dengan cepat dan tepat dengan nilai rata-rata sebesar 3,68 artinya responden mengatakan setuju. Keamanan tempat yang diberikan oleh BLUD UPTD Pasar sudah terjamin dengan cepat dan tepat dengan nilai rata-rata sebesar 3,44 artinya responden mengatakan setuju. Nilai rata-rata pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 3,62 Artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pertanyaan pada kuesioner karena satuan skala likert berada satuan angkat 4 (jawaban responden pada jawaban kuesioner yaitu dengan skor/satuan likert 4)

4.4.3 Variabel Fasilitas

Penjelasan responden tentang variabel Fasilitas (X_2) dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut :

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Perancangan gedung/ ruang sangat menarik	1	1,3	11	14,7	21	28,0	29	38,7	13	17,3	3,56
2	Pengaturan warna dan pencahayaan sudah gedung pasar sangat sesuai dan sangat cocok	5	6,7	5	6,7	14	18,7	30	40,0	21	28,0	3,76
3	Aspek penempatan ruang, penambahan grafis dan penampilan visual sangat menarik	5	6,7	9	12,0	9	12,0	31	41,3	21	28,0	3,72
4	Ketersediaan tempat ibadah: toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum selalu diperhatikan oleh kemandu BLUD UPTD Pasar	4	5,3	1	1,3	9	12,0	48	64,0	13	17,3	3,87
Rata-Rata												3,73

Sumber : Data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator pertama yaitu Perancangan gedung atau ruang sangat menarik yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,56 artinya responden mengatakan setuju. Pengaturan warna dan pencahayaan sudah gedung pasar sangat sesuai dan sangat cocok yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,76 artinya responden mengatakan setuju. Aspek penempatan ruang, penambahan grafis dan penampilan visual sangat menarik yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,72 artinya responden mengatakan setuju. Ketersediaan tempat ibadah: toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum selalu diperhatikan oleh kemandu BLUD UPTD Pasar yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 3,87 artinya responden mengatakan setuju. Nilai rata-rata pada variabel Fasilitas sebesar 3,73 Artinya rata-rata responden

menyatakan setuju dengan semua pertanyaan pada kuesioner karena satuan skala likert berada satuan angkat 4 (jawaban responden pada jawaban kuesioner yaitu dengan skor/satuan likert 4)

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut adalah :

Tabel 4.12
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Kepuasan

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	0,877	0,467		1,878
	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,328	0,102	0,316	0,002
	Fasilitas (X_2)	0,421	0,100	0,415	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan hasil output komputer melalui program SPSS seperti terlihat tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,877 + 0,328X_1 + 0,421X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut :

- 1) Koefisien Regresi (β)

- a. Dalam penelitian nilai konstanta adalah 0,877 artinya bila mana Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dianggap konstan, maka kepuasan pedagang adalah sebesar 0,877.
 - b. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,328. Artinya setiap 100% perubahan dalam variabel kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pedagang sebesar 32.8% dengan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) di anggap konstan.
 - c. Koefisien regresi Fasilitas (X_2) sebesar 0,421. Artinya setiap 100% perubaan dalam variabel pengetahuan produk secara relatif akan meningkatkan kepuasan pedagang sebesar 42.1% dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) di anggap konstan.
- 2) Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (*Adjusted R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikatan antara lain :

Tabel 4.13

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,579 ^a	0,336	0,317	0,75572

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), KualitasPelayanan (X1)

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel 4.13 maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,579 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antarvariabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 57.9% artinya faktor kualitas pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) mempunyai hubungan yang sedang terhadap kepuasan pedagang.

Sementara itu koefisien determinasi yang diperoleh dengan nilai sebesar 0,317 artinya bahwa sebesar 31,7% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (kepuasan pedagang) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan kualitas pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) sedangkan selebihnya sebesar 4,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar dua variabel seperti yang dijelaskan diatas.

4.5.4 Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi internal dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. digunakan uji statistic F (uji F). apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4.15
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,775	2	10,388	18,188	0,000 ^b
	Residual	41,120	72	0,571		
	Total	61,895	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), KualitasPelayanan (X1)

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabe 4.14 di atas dapat dijelaskan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18.188 dengan signifikasi 0,000 sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 2,704. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} (18.188) lebih besar dari F_{tabel} (2,704). Keputusan adalah H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara serempak variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

4.5.3 Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan pedagang kaki lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh. digunakan uji statistic (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.13. Dapat ketahui besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1)

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan (Y) secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.12 nilai t_{hitung} (3,198) lebih besar dari t_{tabel} (1,993), maka keputusannya adalah menerima H_0 dan menolak H_a . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

2. Pengaruh Fasilitas (X2)

Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.12 nilai t_{hitung} (4,195) lebih besar dari t_{tabel} (1,993), maka keputusannya adalah menerima H_0 dan menolak H_a . Dari hasil uji signifikansi secara parsial bahwa terdapat pengaruh dan signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

4.6 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas baik secara parsial maupun secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pedagang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Mahben Jalil dan Gunistiyo (2014) karena variabel independen yang diteliti sama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Implikasi dalam penelitian ini yaitu diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima oleh para pedagang kaki lima yang berada dibawah naungan BLUD UPTD Pasar yaitu pasar Gp. Baro, Peuniti, Seutui dan Pasar Al Mahirah Lamdingin sudah diterima dengan baik. Karyawan BLUD UPTD Pasar mampu menanggapi setiap keluhan pedagang jika terjadi masalah. Penampilan petugas pelayanan sudah sangat rapi dan menarik dan petugas sudah maksimal dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer. Selanjutnya sikap dimiliki oleh para pedagang atau masyarakat berdampak baik pada kepuasan. Adanya penyampaian informasi atau tanggapan yang tepat dan akurat kepada pedagang, sehingga membuat pedagang puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan yang telah di urai pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan di atas, maka dapat dirangkum beberapa saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian memperhatikan bahwa kepuasan masyarakat atau pedagang kaki lima dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, oleh karena itu aparat Kantor BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga tingkat kepuasan masyarakat atau pedagang kaki lima semakin meningkat. Pimpinan unit kerja diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada bawahannya serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti kursus dan keterampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat atau pedagang kaki lima sehingga kepuasan tersebut semakin meningkat.

2. Kantor BLUD UPTD Pasar harus mengevaluasi bangunan-bangunan yang ditempati oleh para pedagang Kaki lima agar lebih mendapatkan tempat kenyamanan, seperti area parkir dan struktur bangunan gedung yang lebih bagus lagi.
3. Meningkatkan citra kantor BLUD UPTD Pasar dengan selalu dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang ada dan juga sebagai pengayom dan pelindung masyarakat pedagang kaki lima

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mutaqin, (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya Di Wonogiri*. Universitas Negeri Semarang.
- Clara Lintang Sistiyo Andri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelaynan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung The Sila's Agrotourism)*. (Skripsi). Universitas Sanatha Dharma. Yogyakarta.
- Cooper dan Schindler. (2014). *Bussiners Research Method*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husain Umar. (2016). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Kotler, Plilip. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Marcel. (2013). *Perfomance Management*. Yogyakarta: Tugu Publish
- Mowen, John dan Michael Minor. (2016). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Nasution. (2014). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nirwana. (2016). *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta
- Nurhandika Rahman (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngerembel Asri Gunungpati Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Sam, Arianto. (2016). *Pengertian Fasilitas Belajar*,
<http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas-belajar.html>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Tjiptono & Chandra, G. (2015). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta
Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono. (2013). *Strategi Pemasaran, Edisi II*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2015). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Umar, Husein, (2016). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT.
Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utami Ningsih. (2016). *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik dan Empirik
Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan. Kepercayaan dan
Komitmen*. Malang: UB Press.
- Widiyanto Bangun Prasetyo, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan
Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan
Luwes Purwodadi)*, Jurnal.
- Wiyono, G. (2013). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0
& Smart PLS 2.0*. STIM YKPN. Yogyakarta
- Windasuri, Heria, H. S. & B. T. (2017). *Excellent Service The Secrets of Building
a Service Organization*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang peneliti lakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima BLUD UPTD Pasar Kota Banda Aceh”

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, partisipasi Bapak/Ibu sangat penting bagi kesuksesan studi ini, peneliti akan menjaga kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu, jawaban tersebut hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi, atas kesediaan dan kerja samanya, peneliti ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

1. Umur :

() 45 – 50 Tahun

() 50 - 55 Tahun

() 55 – 60 Tahun

() 60 – 65 Tahun

() >65 Tahun

2. Jenis Kelamin

() Laki-laki

() Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

() Tidak Sekolah

() SD

() SMP

() SMA

() SARJANA

4. Status Pernikahan

() Belum Menikah

() Menikah

5. Tingkat Pendapatan Rata-Rata Perbulan

() < Rp 500.000

() Rp 500.000 – Rp 1.000.000

() Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000

() > Rp.1.500.000

B. Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu cukup memberikan tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
	Kepuasan (Y)	STS	TS	KS	S	SS
1.	Pemberian layanan BLUD UPTD Pasar sesuai dengan harapan pelangg					
2.	Saya mempunyai minat untuk berkunjung kembali					
3.	Saya bersedia merekomendasikan pelayanan yang ada di BLUD UPTD Pasar kepada teman-teman yang lain					
4.	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan					
5	Merasa puas atas pelayanan yang diberikan					

No.	Kualitas Pelayanan (X1)	STS	TS	KS	S	SS
1.	Penampilan petugas pelayanan BLUD UPTD Pasar rapi dan sopan					
2.	Ketersediaan kelengkapan Alat Bantu di BLUD UPTD Pasar sudah sangat baik					
3.	Kemampuan Karyawan BLUD UPTD Pasar sudah maksimal dalam melakukan proses pelayanan					
4.	Petugas pelayanan mampu mampu melayani pelanggan dengan cepat dan tepat					
5.	Keamanan tempat yang diberikan oleh BLUD UPTD Pasar sudah terjamin					
No.	Fasilitas (X2)	STS	TS	KS	S	SS
1.	Perancangan gedung/ ruang sangat menarik					
2.	Pengaturan warna dan pencahayaan sudah gedung pasar sangat sesuai dan sangat cocok					
3.	Aspek penempatan ruang, penambahan grafis dan penampilan visual sangat menarik					
4.	Ketersediaan tempat ibadah: toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum selalu diperhatikan oleh kewan BLUD UPTD Pasar					

Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisioner

No	Identitas Respoden					Pernyataan					Y	Pernyataan					X1	Pernyataan				X2
	IR1	IR2	IR3	IR4	IR5	A1	A2	A3	A4	A5		B1	B2	B3	B4	B5		C1	C2	C3	C4	
1	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4,00	4	3	5	5	5	4,40	4	3	3	4	3,50
2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3,60	4	2	2	4	4	3,20	2	4	2	4	3,00
3	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	3,60	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00
4	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	4	3,80	4	4	4	4	4,00
5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4,00
6	2	1	4	2	3	4	3	3	4	3	3,40	2	3	5	3	4	3,40	3	3	5	5	4,00
7	2	2	3	2	4	4	5	4	3	3	3,80	3	4	5	4	3	3,80	3	3	3	4	3,25
8	1	1	4	2	2	4	5	4	4	4	4,20	4	5	4	5	4	4,40	4	5	4	4	4,25
9	3	2	5	2	3	4	2	3	3	3	3,00	4	3	5	5	2	3,80	3	3	4	3	3,25
10	1	1	4	2	2	4	4	4	4	3	3,80	4	3	5	3	4	3,80	3	4	4	4	3,75
11	1	1	4	2	4	5	5	5	4	4	4,60	5	5	5	5	4	4,80	4	4	4	5	4,25
12	2	1	4	2	2	4	3	4	3	4	3,60	4	3	4	4	4	3,80	4	3	4	3	3,50
13	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4,00	5	3	5	5	4	4,40	4	5	5	4	4,50
14	3	1	4	2	2	5	4	4	3	4	4,00	4	4	5	5	5	4,60	4	5	4	4	4,25
15	2	2	1	2	4	5	5	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4	4,20	5	4	4	5	4,50
16	2	1	4	2	3	4	4	4	3	4	3,80	5	3	5	4	5	4,40	4	4	5	3	4,00
17	2	1	4	2	4	2	2	2	2	1	1,80	5	2	3	2	2	2,80	1	1	2	2	1,50
18	2	1	4	2	3	4	4	4	3	4	3,80	4	3	4	4	4	3,80	4	5	4	4	4,25
19	3	1	4	2	2	5	5	5	5	5	5,00	4	4	5	4	5	4,40	5	5	5	5	5,00
20	2	1	4	2	3	4	2	4	2	3	3,00	3	1	5	3	3	3,00	3	4	2	4	3,25
21	1	1	3	2	3	4	4	2	4	3	3,40	3	1	5	1	3	2,60	3	4	2	4	3,25
22	2	1	4	2	2	4	5	5	4	4	4,40	5	4	5	5	5	4,80	4	4	5	4	4,25
23	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4,00	5	4	5	5	5	4,80	4	3	4	4	3,75
24	2	1	3	2	4	4	4	5	5	5	4,60	3	4	2	4	1	2,80	5	5	4	4	4,50
25	1	1	4	2	2	3	3	3	3	4	3,20	2	3	4	4	3	3,20	4	3	4	4	3,75
26	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00	3	4	2	4	3,25
27	4	1	4	2	3	4	4	3	2	2	3,00	4	3	4	4	4	3,80	2	4	1	4	2,75
28	1	1	3	2	2	3	4	4	4	3	3,60	4	3	5	4	4	4,00	3	5	4	5	4,25
29	2	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	4	3,60	4	4	4	4	4,00
30	1	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3,80	4	1	3	2	3	2,60	3	4	3	4	3,50
31	2	1	4	2	2	4	4	3	3	3	3,40	3	1	1	1	1	1,40	3	5	4	5	4,25
32	2	1	4	2	4	3	4	4	4	4	3,80	4	4	5	5	4	4,40	4	4	3	4	3,75
33	2	1	4	2	2	1	1	1	2	2	1,40	4	4	4	4	4	4,00	2	3	3	3	2,75
34	1	1	5	2	4	1	1	1	2	2	1,40	4	4	4	3	3	3,60	2	2	2	3	2,25
35	2	1	4	2	4	1	1	2	1	2	1,40	1	1	2	1	2	1,40	2	2	1	1	1,50
36	3	2	4	2	4	1	1	2	2	3	1,80	1	1	1	1	2	1,20	3	1	1	1	1,50
37	3	1	5	2	2	4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	4	5	4,20	4	5	5	5	4,75
38	2	1	4	2	4	4	5	5	4	4	4,40	4	4	4	4	5	4,20	4	4	4	4	4,00
39	3	1	4	2	4	4	5	5	5	5	4,80	4	3	3	5	3	3,60	5	5	5	4	4,75
40	2	1	5	2	3	4	5	4	4	3	4,00	4	5	3	3	1	3,20	3	4	5	4	4,00
41	3	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5,00	4	4	3	4	4	3,80	5	5	5	5	5,00
42	1	2	4	2	4	5	5	3	4	2	3,80	4	4	3	5	2	3,60	2	1	3	4	2,50
43	3	1	5	2	2	4	5	5	5	5	4,80	5	4	4	3	5	4,20	5	5	5	4	4,75
44	1	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	4	4	4,60	5	5	5	4	4,75
45	1	1	4	2	4	4	4	4	3	3	3,60	4	3	4	3	3	3,40	3	3	3	4	3,25
46	2	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3,80	4	3	4	4	4	3,80	3	4	4	4	3,75
47	3	1	4	2	3	4	4	5	4	4	4,20	4	4	3	3	5	3,80	4	4	5	4	4,25
48	3	1	4	2	3	4	5	5	4	3	4,20	5	4	5	5	3	4,40	3	4	5	5	4,25
49	2	1	5	2	3	3	4	4	4	4	3,80	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	4,00
50	3	1	4	2	2	4	4	4	3	4	3,80	5	3	3	4	4	3,80	4	4	4	5	4,25
51	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4,00	3	3	4	4	3	3,40	4	3	4	4	3,75
52	1	1	5	2	4	4	4	5	5	5	4,60	5	5	5	4	3	4,40	5	5	4	4	4,50

53	3	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3,20	3	3	4	3	3	3,20	4	3	4	4	3,75
54	4	1	4	2	3	4	4	4	3	3	3,60	4	4	4	4	1	3,40	3	4	2	4	3,25
55	3	1	4	2	3	3	3	5	3	2	3,20	3	1	1	3	1	1,80	2	3	4	3	3,00
56	5	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3,40	5	4	4	3	4	4,00	3	4	4	4	3,75
57	2	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5,00	5	5	5	5	4	4,80	5	4	4	5	4,50
58	2	1	4	2	3	4	3	4	3	4	3,60	3	4	4	4	3	3,60	4	3	4	3	3,50
59	3	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	3	4,00	4	5	5	4	4,50
60	1	2	4	2	3	5	4	4	3	4	4,00	4	5	4	4	4	4,20	4	5	4	4	4,25
61	2	1	4	2	2	3	4	4	4	3	3,60	4	4	4	4	4	4,00	2	2	2	3	2,25
62	1	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	4	3,80	2	2	1	1	1,50
63	2	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3,80	4	3	5	4	4	4,00	3	1	1	1	1,50
64	3	1	4	2	3	4	4	3	3	3	3,40	3	3	4	4	4	3,60	4	5	5	5	4,75
65	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3,80	4	1	3	2	3	2,60	4	4	4	4	4,00
66	1	1	4	1	3	1	1	1	2	2	1,40	3	1	1	1	1	1,40	5	5	5	4	4,75
67	2	2	4	2	3	1	1	1	2	2	1,40	4	4	5	5	4	4,40	3	4	5	4	4,00
68	1	2	5	2	3	1	1	2	1	2	1,40	4	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5,00
69	2	1	4	2	2	1	1	2	2	3	1,80	4	4	4	3	3	3,60	2	1	3	4	2,50
70	1	1	4	2	2	4	4	5	4	4	4,20	1	1	2	1	2	1,40	5	5	5	4	4,75
71	1	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3,60	1	1	1	1	2	1,20	5	5	5	4	4,75
72	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	5	4,20	3	3	3	4	3,25
73	2	1	4	2	3	4	4	4	4	3	3,80	4	4	4	4	5	4,20	3	4	4	4	3,75
74	1	1	4	2	3	4	4	3	3	3	3,40	4	3	3	5	3	3,60	4	4	5	4	4,25
75	4	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3,80	4	5	3	3	1	3,20	2	2	2	3	2,25

Lampiran 3 Frequencies Identitas Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	45-50 Tahun	21	28,0	28,0	28,0
	50-55 Tahun	28	37,3	37,3	65,3
	55-60 Tahun	19	25,3	25,3	90,7
	60-65 Tahun	5	6,7	6,7	97,3
	> 65 Tahun	2	2,7	2,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	56	74,7	74,7	74,7
	Perempuan	19	25,3	25,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	1	1,3	1,3	1,3
	SD	3	4,0	4,0	5,3
	SMP	4	5,3	5,3	10,7
	SMA	57	76,0	76,0	86,7
	Sarjana	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	1	1,3	1,3	1,3
	Menikah	74	98,7	98,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Tingkat Pendapatan Rata-Rata Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp 500.000 – Rp 1.000.000	23	30,7	30,7	30,7
	Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000	33	44,0	44,0	74,7
	> Rp.1.500.000	19	25,3	25,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 4 Frequencies Kepuasan (Y)

Pemberian layanan BLUD UPTD Pasar sesuai dengan harapan pelangg

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	10,7	10,7	10,7
	TS	1	1,3	1,3	12,0
	KS	10	13,3	13,3	25,3
	S	46	61,3	61,3	86,7
	SS	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Saya mempunyai minat untuk berkunjung kembali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	10,7	10,7	10,7
	TS	3	4,0	4,0	14,7
	KS	7	9,3	9,3	24,0
	S	42	56,0	56,0	80,0
	SS	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Saya bersedia merekomendasikan pelayanan yang ada di BLUD UPTD Pasar kepada teman-teman yang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	5,3	5,3	5,3
	TS	6	8,0	8,0	13,3
	KS	10	13,3	13,3	26,7
	S	38	50,7	50,7	77,3
	SS	17	22,7	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,7	2,7	2,7
	TS	10	13,3	13,3	16,0
	KS	19	25,3	25,3	41,3
	S	35	46,7	46,7	88,0
	SS	9	12,0	12,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Merasa puas atas pelayanan yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	10	13,3	13,3	14,7
	KS	24	32,0	32,0	46,7
	S	31	41,3	41,3	88,0
	SS	9	12,0	12,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 5 Frequencies Kualitas Pelayanan (X₁)

Penampilan petugas pelayanan BLUD UPTD Pasar rapi dan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	5,3	5,3	5,3
	TS	2	2,7	2,7	8,0
	KS	12	16,0	16,0	24,0
	S	43	57,3	57,3	81,3
	SS	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Ketersediaan kelengkapan Alat Bantu di BLUD UPTD Pasar sudah sangat baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	14,7	14,7	14,7
	TS	2	2,7	2,7	17,3
	KS	23	30,7	30,7	48,0
	S	31	41,3	41,3	89,3
	SS	8	10,7	10,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Kemampuan Karyawan BLUD UPTD Pasar sudah maksimal dalam melakukan proses pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	6,7	6,7	6,7
	TS	4	5,3	5,3	12,0
	KS	11	14,7	14,7	26,7
	S	33	44,0	44,0	70,7
	SS	22	29,3	29,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Petugas pelayanan mampu melayani pelanggan dengan cepat dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	9,3	9,3	9,3
	TS	3	4,0	4,0	13,3
	KS	13	17,3	17,3	30,7
	S	36	48,0	48,0	78,7
	SS	16	21,3	21,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Keamanan tempat yang diberikan oleh BLUD UPTD Pasar sudah terjamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	9,3	9,3	9,3
	TS	7	9,3	9,3	18,7
	KS	19	25,3	25,3	44,0
	S	30	40,0	40,0	84,0
	SS	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 6 Frequencies Fasilitas (X₂)

Perancangan gedung/ ruang sangat menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,3	1,3	1,3
	TS	11	14,7	14,7	16,0
	KS	21	28,0	28,0	44,0
	S	29	38,7	38,7	82,7
	SS	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Pengaturan warna dan pencahayaan sudah gedung pasar sangat sesuai dan sangat cocok

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	6,7	6,7	6,7
	TS	5	6,7	6,7	13,3
	KS	14	18,7	18,7	32,0
	S	30	40,0	40,0	72,0
	SS	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Aspek penempatan ruang, penambahan grafis dan penampilan visual sangat menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	6,7	6,7	6,7
	TS	9	12,0	12,0	18,7
	KS	9	12,0	12,0	30,7
	S	31	41,3	41,3	72,0
	SS	21	28,0	28,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Ketersediaan tempat ibadah: toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum selalu diperhatikan oleh kemandu BLUD UPTD Pasar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	5,3	5,3	5,3
	TS	1	1,3	1,3	6,7
	KS	9	12,0	12,0	18,7
	S	48	64,0	64,0	82,7
	SS	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Lampiran 7 Reliability & Validitas Kepuasan Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3,65	1,084	75
A2	3,71	1,160	75
A3	3,77	1,060	75
A4	3,52	,964	75
A5	3,49	,921	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	14,49	13,443	,791	,912
A2	14,44	12,439	,871	,896
A3	14,37	13,156	,862	,898
A4	14,63	14,075	,817	,908
A5	14,65	15,040	,703	,928

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,15	20,911	4,573	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	309,477	74	4,182	3,496	,008
Within People	4,331	4	1,083		
Between Items	91,669	296	,310		
Residual	96,000	300	,320		
Total	405,477	374	1,084		

Grand Mean = 3,63

Lampiran 8 Reliability & Validitas Kualitas Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
B1	3,81	,954	75
B2	3,31	1,174	75
B3	3,84	1,115	75
B4	3,68	1,141	75
B5	3,44	1,154	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	14,27	13,928	,655	,830
B2	14,77	12,583	,666	,826
B3	14,24	12,617	,712	,813
B4	14,40	12,216	,751	,803
B5	14,64	13,342	,574	,850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,08	19,507	4,417	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	288,704	74	3,901	7,285	,000
Within People Between Items	16,491	4	4,123		
Residual	167,509	296	,566		
Total	184,000	300	,613		
Total	472,704	374	1,264		

Grand Mean = 3,62

Lampiran 9 Reliability & Validitas Fasilitas (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,872	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3,56	,990	75
C2	3,76	1,137	75
C3	3,72	1,192	75
C4	3,87	,905	75

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	11,35	8,040	,715	,841
C2	11,15	7,046	,777	,815
C3	11,19	6,857	,762	,824
C4	11,04	8,634	,673	,858

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,91	13,032	3,610	4

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	241,087	74	3,258	2,901	,036
Within People Between Items	3,640	3	1,213		
Residual	92,860	222	,418		
Total	96,500	225	,429		
Total	337,587	299	1,129		

Grand Mean = 3,73

Lampiran 10 Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,579 ^a	,336	,317	,75572

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,775	2	10,388	18,188	,000 ^b
	Residual	41,120	72	,571		
	Total	61,895	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,877	,467		1,878	,064
	Kualitas Pelayanan (X1)	,328	,102	,316	3,198	,002
	Fasilitas (X2)	,421	,100	,415	4,195	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

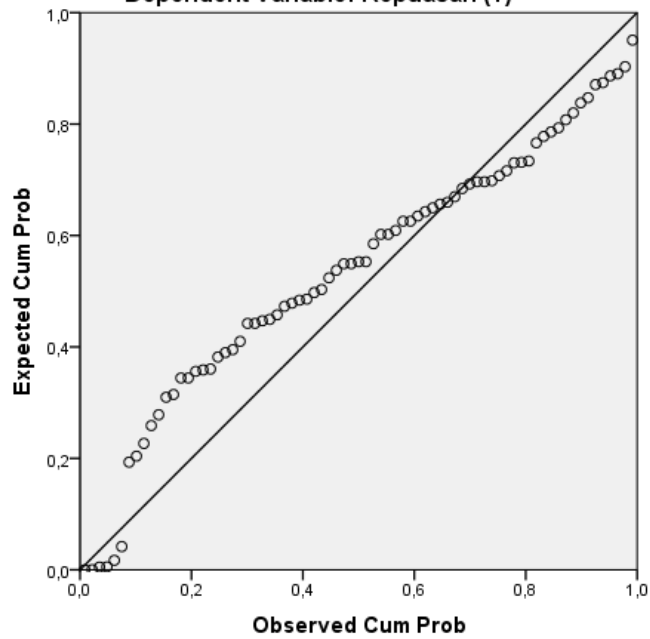
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	,942	1,061
	Fasilitas (X2)	,942	1,061

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan (Y)



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan (Y)

