

ABSTRAK

Pasar Tradisional sebagai entitas ekonomi dan budaya yang telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat dan mengalami tantangan signifikan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pasar. Dari hasil pengamatan awal terdapat Keluhan pedagang di Pasar Inpres Kota Lhokseumawe seperti kondisi tata letak pedagang yang masih berantakan, keamanan dan pengawasan bagi pedagang masih kurang baik, tidak adanya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pengetahuan pedagang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pengelola pasar tradisional untuk memberikan kepuasan terhadap pedagang dan upaya perbaikan kualitas pelayanan pada Pasar Inpres Kota Lhokseumawe. Pada metode regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel tangible (X1), empathy (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4) dan variabel Assurance (X5) memiliki koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara masing – masing variabel dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Metode Service Quality mendapatkan hasil terdapat 4 dimensi dengan nilai gap negatif yaitu dimensi tangible sebesar -6, reliability sebesar -3,1, responsiveness sebesar -0,3, assurance sebesar -2,1 dan 1 dimensi dengan nilai gap positif yaitu dimensi empathy sebesar 0,1. Hasil dari metode importance performance analysis (IPA) mendapatkan tingkat kesesuaian sebesar 84% dan menunjukkan ada 7 atribut pelayanan dalam kategori Action (A) atau butuh perbaikan. Serta pada diagram kartesius dari 18 atribut pelayanan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan untuk dapat mempertahankan tingkat kepuasan pedagang. Adapun saran peneliti agar pelaksanaan perbaikan oleh pengelola pasar harus dapat di pantau dan dievaluasi setiap dilakukannya perbaikan agar harapan pedagang dapat terpenuhi sesuai kebutuhan.

Kata kunci : Pasar Tradisional, Kualitas Pelayanan dan Metode Regresi Linier Berganda, Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA).