

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PASAR
TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG
PADA UPT PASAR KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada STAIN Pekalongan
Dalam Rangka Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E. Sy.)



Oleh :

DENI ASRI MENTARI

NIM. 2013112009



ASAL BUKU INI :	Penulis
PENERBIT/HARGA :	
TGL. PENERIMAAN :	Juni 2017
NO. KLASIFIKASI :	SKEKOS 17-146 MEN-P
NO. INDIK :	1713146

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

2016

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DENI ASRI MENTARI

NIM : 2013112009

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PADA UPT PASAR KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN.**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 19 Oktober 2016

Yang Menyatakan



(Deni Asri Mentari)

NIM. 2013112009

Karima Tamara, S.T, M.M
Jl.Raya Cipiring No 93
Kendal

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) ekslembar - -
Hal : Naskah Skripsi
An. Sdri. Deni Asri Mentari

Kepada Yth.
Ketua STAIN Pekalongan
c/q. An. Ketua Jurusan Syariah
di
Pekalongan

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : **DENI ASRI MENTARI**

NIM : **2013112009**

Judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PADA UPT
PASAR KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN”**

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera diujikan (dimunaqasahkan).

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Pekalongan, 19 Oktober 2016
Pembimbing,


Karima Tamara, S.T, M.M
NIP. 19730318 200501 2002



**KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN**

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan Telp (0285) 412575-412572
Fax 423418 Email: stain_pkl@telkom.net/stain_pkl@hotmail.com

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan
mengesahkan Skripsi saudara :

Nama : **DENI ASRI MENTARI**
NIM : **2013112009**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI
PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG
PADA UPT PASAR KARANGANYAR
KABUPATEN PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 15 November 2016 dan
dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy).

Dewan Penguji

Penguji I

Ali Amin Isfandiari, M.Ag
NIP. 19740812 200501 1 002

Penguji II

Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 19791030 200604 1 018

Pekalongan, 15 November 2016

Disahkan oleh

Ketua



Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag
NIP. 19710115 199803 1 005

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	ḥ	ha (dengan titik di atas)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di atas)

ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ' /.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh Syukur dan rasa cinta serta kasih sayang yang tulus, kupersembahkan Skripsi ini untuk orang-orang yang senantiasa memberikan semangat serta selalu mendo'akan kesuksesan saya, persembahkan ini teruntuk:

1. Kedua orang tua (Bapak Riyanto dan Ibu Sriutami) yang dengan segala cinta, kasih sayang, limpahan doa dan pengorbanan, dan memberikan dukungan serta motivasi baik moril maupun materiil dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga semua ini mampu memberikan sedikit senyuman, kebanggaan dan kebahagiaan untuk Bapak dan Ibu tercinta.
2. Para dosen pembimbing, Ibu Karima Tamara , Ucapan terima kasih yang dapat saya berikan atas bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan Skripsi ini.
3. Mas Yoga Wasiaji yang selalu memberi semangat dan mendoakan.
4. Sahabat- sahabat Seperjuangan (Arum, Devi, Mikhatus, Rima, Eros) yang selalu menemani dan mamberikan keceriaan dan mewarnai hidupku.
5. Untuk sahabat-sahabatku (Efrida, Preti, Iza, widy, Liyin, Mba Imah, Putri) serta teman-teman Mahasiswa Ekonomi Syariah angkatan 2012/2013 yang tidak dapat kusebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu dan memberi support. Thanks for all.
6. Almamaterku tercinta STAIN Pekalongan.

MOTTO

“Ketika keyakinan , niat, usaha dan doa telah menyatu maka tidak perlu takut tidak menggenggam kesuksesan, kita telah menjalankan bagian kita, dan bagian mewujudkan hanya Allah SWT

“Sayangilah pekerjaan mu seperti menyayangi keluargamu, lakukan yang terbaik dengan kualitas terbaik pula.

“Bekerjalah karna ALLAH SWT, bukan karena pamrih kepada orang lain, maka anda akan memiliki integritas yang tinggi yang merupakan sumber kepercayaan dan keberhasilan.
(Ary Ginanjar Agustian)

ABSTRAK

Nama : Deni Asri Mentari
NIM : 2013112009
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pasar Terhadap Kepuasan Pedagang Pada Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan.

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah atau pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. DISPERINDAGKOP UMKM adalah unsur Pelayanan Publik sebagai pelaksana pemerintah daerah dibidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha mikro, Kecil dan menengah. Salah satu wujud dari DISPERINDAGKOP UMKM dalam hal ini adalah UPT Pasar Karanganyar yang berada di Kabupaten Pekalongan. Pasar karanganyar merupakan pasar kelas tiga dimana pasar karanganyar memiliki fasilitas kios 109 dan 420 los yang dihuni oleh kurang lebih 540 pedagang. Komoditi yang dijual pedagang antaranya sayur mayur, sembako, buah, dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Pada pasar karanganyar terdiri dari 6 pegawai negeri sipil (PNS) dan mempunyai 1 Pegawai tidak tetap (PTT) dan 2 orang pegawai Outsourcing.

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat tergantikan oleh sumber daya lainnya, Karena bagaimanapun baiknya suatu organisasi, Beserta 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 Negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu dapat menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula. Pegawai negeri dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan Publik. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang sediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut dalam penelitian ini adalah pegawai pasar juga harus memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan para pedagang yang berjualan di pasar karanganyar kabupaten pekalongan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pegawai pasar terhadap kepuasan pedagang pada upt pasar karanganyar kabupaten Pekalongan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan kuisioner. Sumber data pada penelitian ini adalah data

primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui hal tersebut dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan uji t. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 pedagang dengan penentuan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, reabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan pegawai pasar dilandasi oleh Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 8 Tahun 2012 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi unit pelaksana teknis pada Dinas Daerah. Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa keseluruhan indikator variabel kualitas pelayanan memiliki nilai rata rata 4,17 yang menunjukkan pada klasifikasi baik dan telah memberikan kepuasan pedagang. Dari kelima dimensi tersebut nilai rata-rata tertinggi terletak pada dimensi *assurance* dengan nilai sebesar 4,28 sedangkan nilai terendah terletak pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai sebesar 4,06. Hal ini terbukti dari uji analisis t yang dilakukan dimana variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 25,501. Karena t hitung lebih dari t table yaitu $25,501 > 1,663$ dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan pegawai pasar berpengaruh terhadap kepuasan pedagang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pegawai Pasar, Kepuasan pedagang.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat hidayah dan karunia-Nya, khususnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PADA UPT PASAR KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy) Program Studi Ekonomi Syariah pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan.

Penulis mengakui banyak hambatan dan kesulitan yang dialami dalam menyelesaikan Skripsi ini. Tetapi berkat kerja keras, semangat, dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam penyelesaian Skripsi ini, usaha tidak lepas dari bantuan moril dan fasilitas dari berbagai pihak yang membantu. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua STAIN Pekalongan.
2. Bapak Drs. Ahmad Tubagus Surur, M.Ag selaku ketua jurusan Syariah STAIN Pekalongan.
3. Ibu Dr. Hj. Susminingsih, M.Ag. selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah

4. Bapak Drs. H. Ahmad Rifa'i, Mpd selaku dosen wali.
5. Ibu Karima Tamara, S.T, M.M selaku dosen pembimbing.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya sehingga menjadikan saya mengerti tentang banyak hal.
7. Keluargaku tercinta, ibu, bapak, kakak dan adik saya yang tanpa henti memberikan semangat serta do'a sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik dan lancar.
8. Semua pegawai pasar dan para pedagang pada Upt Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Sahabat Terbaikku, Teman-temanku di program Ekonomi Syariah
10. Semua pihak yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat terselesaikan Skripsi ini.

Tanpa anda semua penulis bukanlah siapa-siapa, penulis sangat menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan kritik dari para pembaca sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga karya ini dapat memberikan mafaat bagi semuanya.

Pekalongan, 19 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Sistematika Pembahasan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan Publik	9
1. Pengertian Pelayanan Publik	9
2. Konsepsi Pelayanan Publik	19
3. Asas – Asas Pelayanan Publik	20
4. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	22
5. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	23
6. Standar Pelayanan Publik	28
7. Dimensi dan Indikator Pelayanan Publik	29
8. Kepuasan Pelanggan	45
B. Tinjauan Pustaka	50
C. Kerangka Berfikir.....	64
D. Hepotesis	65

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	66
B. Setting Penelitian.....	67
C. Variabel Penelitian	67
D. Populasi , Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	69

E. Instrumen dan Teknik Pengambilan Data Penelitian	71
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	74
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	80
B. Analisis Data	93
C. Pembahasan	113
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	115
B. Saran	116
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	51
Tabel 4.1 Sarana Pasar Karanganyar	80
Tabel 4.2 Daftar Pegawai Pasar Karanganyar.....	86
Tabel 4.3 Penilaian Capaian Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil Pasar Karanganyar	91
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	94
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pekerjaan.....	95
Tabel 4.7 Tabel Nilai Interval	96
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibles</i>	97
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	98
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	99
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	100
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i>	101
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pegawai Pasar.....	103
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pedagang.....	104
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	105
Tabel 4.16 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	107
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	108
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	110
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikasi t (Uji t).....	111
Tabel 4.20 Hasil Uji R ²	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Upt Pasar Karanganyar	82

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Normal P-Plot.....	106
Grafik 4.2 Plot Heteroskedastisitas.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Data Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis
Regresi Linear Sederhana, Uji t dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah atau pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New publik service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari negara atau publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara atau daerah.¹

Dasar teoritis dan fondasi epistemologi dari NPS adalah demokrasi, teori ini menyatakan bahwa persamaan dan kebebasan individu diperkenankan, konsep kepentingan publik adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik ditunjukkan kepada *citizen's* (warga negara) bukan *client* dan constituent atau *customer*, peran pemerintah sebagai *servicing*, akuntabilitas terdiri dari multiaspek:

¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. (Yogyakarta:Gava Media,2011),. hlm. 1

akuntabilitas hukum, nilai – nilai komunitas, norma politik, standar profesional, struktur organisasi adalah struktur kalaboratif dengan kepemilikan yang berbagai secara internal dan eksternal, dan asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator adalah pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat. Perubahan paradigma tersebut, untuk model Indonesia telah dituangkan dalam berbagai peraturan perundang – undangan. Dari mulai perubahan atau amandemen UUD 1945, sampai kepada peraturan gubernur, bupati atau walikota. Bahkan sekarang telah dikeluarkan UU Nomor 25 Tahaun 2009 tentang Pelayanan Publik. Walaupun tidak sepenuhnya mengadopsi paradigma NPS , undang – undang tersebut paling tidak sudah berupaya untuk memperlakukan warga negara sebagai *citizens*, bukan pelanggan atau klien dan berorientasi kepada kepentingan publik.²

Namun demikian, perubahan orientasi kepada “rakyat atau publik” tersebut bukanlah hal yang mudah. Mengubah pola pikir dan kebiasaan “dilayani ” bagi pemerintah atau pemerintah daerah menjadi “ melayani” memerlukan waktu yang tidak sebentar. Setelah satu dasawarsa lebih kebijakan otonomi daerah digulirkan, kata-kata atau istilah pelayanan publik menjadi suatu yang lumrah. Semua orang sudah tidak asing lagi dengan yang namanya pelayanan publik, bukanlah hanya sebatas merubah pola pikir dan orientasi kepada pelayanan publik semata. Setelah berhasil merubah orientasi dan paradigma tersebut, yang tidak kalah pentingnya

² Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep , Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. hlm.5

adalah bagaimana mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik atau dengan kata lain mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.³

Dalam aparatur pemerintahan keseluruhan manusia yang melakukan kerjasama dalam rangka pencapaian tujuan pemerintahan yang ditetapkan dalam ketentuan perundang – undangann yang berlaku, secara kenyataan terhadap aparatur pemerintahan dalam kontek negara Republik Indonesia bahwa terdiri pegawai negeri dan bukan pegawai negeri. Unsur terpenting pelaksanaan tugas- tugas pemerintahan adalah aparatur yang lebih banyak didominasi pegawai negeri khususnya pegawai negeri sipil baik dibawah pemerintahan tingkat pusat maupun dibawah pemerintahan tingkat daerah.⁴

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi menemukan bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati. Deputy Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) mengaku, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat selama ini masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan sehingga perlu diperbaiki. Hampir semua instansi pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui *one stop service* atau biasa disebut pelayanan terpadu

³ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator*, hlm. 5-6

⁴ Makmur, *Teori Manajemen Statejik : Pemerintahan dan Pembangunan* (Bandung: PT. Refika Aditam, 2013), hlm 217

satu atap. Namun, implementasinya masih banyak ditemukan penyimpangan dan terkesan setengah hati.⁵

DISPERINDAGKOP UMKM adalah unsur Pelayanan Publik sebagai pelaksana pemerintah daerah dibidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha mikro, Kecil dan menengah. Salah satu wujud dari DISPERINDAGKOP UMKM dalam hal ini adalah UPT Pasar Karanganyar yang berada di Kabupaten Pekalongan.

Pasar karanganyar merupakan pasar kelas tiga dimana pasar karanganyar memiliki fasilitas kios 109 dan 420 los yang dihuni oleh kurang lebih 540 pedagang. Komoditi yang dijual pedagang antaranya sayur mayur, sembako, buah, dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Pada pasar karanganyar terdiri dari 6 pegawai negeri sipil (PNS) dan mempunyai 1 Pegawai tidak tetap (PTT) dan 2 orang pegawai outsourcing.⁶

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat tergantikan oleh sumber daya lainnya, Karena bagaimanapun baiknya suatu organisasi, Beserta 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 Negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu dapat menjalankan tugas dengan baik dan

⁵ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, hlm. 7

⁶ Riyanto, *Wawancara Profil Pasar Karanganyar*, Pekalongan, 12 Januari 2016.

siap melayani masyarakat dengan baik pula. Pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak terkesan malas, lamban, ogah-ogahan atau setengah hati.

Pegawai negeri dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan adalah salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan Publik. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan atau masyarakat.⁷

Dengan demikian jika seorang pegawai 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. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai.

Untuk mengkaji keeratan hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, hlm 36

dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pasar terhadap Kepuasan Pedagang Pada UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan pegawai pasar terhadap kepuasan pedagang pada Upt Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini hanya akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang yang di batasi pada pedagang sarana loos.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pegawai pasar terhadap pedagang di pasar karanganyar.
2. Untuk menjelaskan apakah ada pengaruh kualitas Pelayanan pegawai pasar terhadap kepuasan pedagang di pasar karanganyar.

E. Kegunaan atau Manfaat Penelitian

1. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan lembaga publik khususnya UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan.
- b. Dapat digunakan masyarakat sebagai media informasi dan acuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan.
- c. Untuk membantu UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pasar.

2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan bagi pembaca baik internal maupun eksternal STAIN pekalongan serta menjadi referensi sekaligus khasanah pustaka di STAIN Pekalongan.

F. Sistematika Pembahasan

- BAB 1 Menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.
- BAB II Menguraikan tentang Landasan teori, mencakup tentang, Konsep pelayanan publik meliputi definisi pelayanan publik, Prinsip-Prinsip penyelenggaraan pelayanan Publik, Standar pelayanan Publik, kualitas pelayanan, dimensi dan indikator kualitas pelayanan, kepuasan Pelanggan. Kemudian, Tinjauan pustaka, Kerangka berfikir dan Hepotesis.
- BAB III Menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian serta teknik pengelolaan dan analisis data.
- BAB IV Menguraikan deskripsi dan analisis data kualitas pelayanan pegawai pasar pada UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan, dan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pedagang pada UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan .
- BAB V Terdiri dari kesimpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah penulis teliti mengenai pengaruh pelayanan pegawai pasar terhadap kepuasan pedagang pada Upt Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan adalah sebagai berikut:

1. Pada Upt pasar Karanganyar memiliki kualitas pelayanan pasar dengan berbagai rincian tugas bagi para pegawai pasar. Pelaksanaan pelayanan dan tugas pokok Upt pasar Karanganyar didasarkan pada Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 8 Tahun 2012 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi unit pelaksana teknis pada Dinas Daerah.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pedagang pada Upt Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pasar telah memberikan kepuasan kepada para pedagang, hal ini terbukti dari uji analisis t yang dilakukan, dimana variabel pelayanan memiliki t hitung sebesar 25,501. Karena t hitung lebih dari t table yaitu $25,501 > 1,663$ dan nilai signifikasinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan pegawai pasar berpengaruh terhadap kepuasan pedagang. Berdasarkan tanggapan responden melalui angket, dari kelima dimensi dalam kualitas pelayanan, berdasarkan perhitungan nilai rata-rata diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan indikator variabel kualitas pelayanan

memiliki nilai rata rata 4,17 yang menunjukan pada klasifikasi baik. Dari kelima dimensi tersebut nilai rata-rata tertinggi terletak pada dimensi *assurance* dengan nilai sebesar 4,28 sedangkan nilai terendah terletak pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai sebesar 4,06.

3. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pasar pada upt pasar Karanganyar kabupaten pekalongan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pedagang. Berdasarkan analisis data menggunakan alat bantu program SPSS diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,887 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan pegawai pasar (X) terhadap kepuasan pedagang (Y) adalah sebesar 88,7% dan sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

B. Saran

Sebagai bahan pertimbangan Upt Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan, ada beberapa saran dari penulis yang diharapkan bisa membantu dalam mengoptimalkan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pedagang.

1. Dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap para pedagang dengan penuh kepedulian sehingga dapat meningkatkan kepuasan pedagang.

2. Lebih meningkatkan lagi sosialisasi terhadap pedagang mengenai kelayakan barang rumah tangga yang diperjualbelikan, maupun memberikan informasi- informasi tentang pasar kepada pedagang.
3. Diharapkan agar dapat meningkatkan kebersihan pasar, keamanan pasar dan diharapkan pula dapat mempromosikan pasar dengan lebih optimal sehingga dapat meningkatkan pembeli, serta transaksi jual beli di pasar karanganyar setiap harinnya dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amirin, Tatang M. 1999. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Anwar. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi,. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwikomentari, Diaz. 2005. *Manajemen Solusi dan Spiritual dalam Iman Islam Ihsan Solution Spiritual Quotient (SoSQ)*. Jakarta : Pustaka Zahra.
- Djuwaini, Dimyauddin.2008. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*.Yogyakarta : Gava Media.
- Jasfar, Farida.2005. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: UNDIP.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Latan, Hengky & Selvi Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Makmur. 2013. *Teori Manajemen Stratejik (Pemerintahan dan Pembangunan)*. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Mardalis. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksa.
- Masyhuri & Zainuddin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.
- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singrimbun, Mari. 1983. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sobarna, Ayi. 2012. *Islam Positif Spirit Wacana Solusi Refleksi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Teguh Muhammad. 2010. *Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra & Dedi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.

B. Hasil Penelitian

- Bursa, Rinaldi dan Dhaniel J. Chanerie. 2012. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan samsat bandar lampung terhadap kepuasan wajib pajak. Jurnal Vol. 10 Nomor 2 (Bandar Lampung : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung)
- Haryanto, Wawan. 2010. " Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Batu di Kantor

Pelayanan Pajak Jakarta Utara”, Jurnal Perpektif Vol x No 2 (Jakarta: Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika).

Hotima, Siti Husnul. 2013. “ *Pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember.*”, (Jember: jurnal Vol 12 No 2)

Jamakas, Jaka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tulungagung*”(Jurnal “ OTONOMI” Vol. 12 No.3 Juli 2012)

Novasari, Putri Yusrika. 2016. ” *Pengaruh kualitas pelayanan, komitmen dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor Singonegaran Kediri*” (Jurnal Skripsi : Unp Kediri)

Pangestoeti, Harispiadi, Wahjoe dan Rahmadhani Setiawan. 2016. ” *Pengaruh kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang tahun 2015.*” (Naskah Publikasi :Universitas Maritim Raja Ali Aji)

Pratama, Andriyanto Wahyu Eka. 2014. ” *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan (Studi kasus pada Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta.*” (Naskah Publikasi : Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Prianggono, Jarot dan Dax E.S Manupputy. 2011. ” *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda motor kendaraan di samsat balik papan.*” (Balikpapan : Jurnal Makna, Volume 1 Nomor 2)

Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi dan Trisnawati. 2012. “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.*” Jurnal Adminitrasi Publik (JAP), Vol 3 Nomer 12, hal 2118-2122 (Malang : Universitas Brawijaya)

Rahayu, Anita. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang Kabupaten Batang*” (Semarang: UNNES), Skripsi tidak diterbitkan.

Rahmawati, Erni.” *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM) di*

Kantor Kecamatan Pataruman Kota Banjar” (Jurnal skripsi :STISIP Bina Putra Banjar)

Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, dan Siswidiyanto. ” *Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) dikota Depok.*” (Depok :Jurnal Adminitrasi Publik (JAP), Vol 1 Nomer 5, hal 981-990)

Safitri, Nur Nisya Maya. ” *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Semarang*” (Semarang: Jurnal Universitas Dian Nuswantoro Semarang)

Suryaningtiyas, Dewi, Nuddin Harahab dan Harsuko Riniwati. 2013. ” *Analisis kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Nelayan di UPTD pangkalan pendaratan ikan (PPI) Popoh Desa Besole Kecamatan Besuki Tulung agung Jawa Timur*”(Jurnal ECSOFiM Vol. 1 No. 1, 2013)

Warnasih, R. Lestari Cahya dan Syahputra. 2015. ”*Pengaruh kualitas pelayanan samsat outlet terhadap kepuasan konsumen bogor trade mall (Studi kasus pada kendaraan bermotor).* (Bogor : Prodi S1 Adminitasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom)

Lampiran

Lampiran 1

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PASAR TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG PADA UPT PASAR KARANGANYAR KABUPATEN PEKALONGAN

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :

Data Pribadi

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
2. Menjadi pedagang di pasar karanganyar sejak:
a. < 6 bulan b. 6 bulan – 1 tahun c. > 1 tahun

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anda atas pelayanan pegawai pasar di pasar karanganyar, dengan memberi **tanda silang (X)** pada pilihan yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

- 5.SB & SP = Sangat Baik & Sangat Puas
- 4.B & P = Baik & Puas
- 3.CB & CP = Cukup Baik & Cukup Puas
- 2.TB & TP = Tidak Baik & Tidak Puas
- 1.STB & STP = Sangat Tidak Baik & Sangat Tidak Puas

o	Indikator	Kualitas Pelayanan				
		STB	TB	CB	B	SB
. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
	Penampilan pegawai pasar yang rapi.					
	Terdapat kelengkapan fasilitas umum seperti toilet, mushola, ruang laktasi, tempat parkir, terminal.					
	Pemeliharaan tempat kerja dan lingkungan pasar serta menetapkan jadwal piket.					
	Mengatur ketertiban, kebersihan, dan keamanan dalam wilayah kerja pasar dengan baik					
. Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
	Pegawai pasar memeberikan pelayanan yang baik.					
	Melakukan pengaturan pengawasan dan penempatan pedagang sesuai peraturan perundang- undangan.					
	Melaksanakan pemungutan retribusi kepada para pedagang sesuai peraturan daerah (Karcis).					
	Dapat diandalkan dalam menangani permasalahan di pasar karanganyar					
. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
	Pegawai pasar tanggap menjawab pertanyaan pedagang.					
1).	Pegawai pasar menangani masalah atau keluhan yang dialami pedagang secara tepat					
	Pegawai pasar memberikan informasi yang dibutuhkan pedagang secara tepat					
2)	Pegawai pasar memberikan pembinaan dan memotivasi terhadap wajib retribusi pasar dengan tepat					
. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
3)	Pegawai pasar mampu meyakinkan pelanggan terhadap keamanan pasar.					
4)	Pegawai pasar memiliki kompetensi dan taat terhadap peraturan perundang- undangan.					
5)	pegawai pasar yang menumbuhkan rasa percaya kepada para pedagang					

	Pegawai pasar mampu menjamin penyeroran retribusi dengan baik					
E. Empati (Empathy)						
	Memberikan pelayanan kepada pedagang dengan penuh perhatian					
	Pegawai pasar menjalin komunikasi dan hubungan yang baik dengan pedagang					
	Pegawai pasar mampu berperilaku peduli terhadap para pedagang					
	Pegawai pasar menjalin silaturahmi dan keakraban dengan pedagang					

Indikator	Kepuasan Pedagang				
	STP	TP	CP	P	SP
tinggapan pedagang yang meliputi tingkat pelayanan pegawai pasar hadap tingkat kepuasan yang dirasakan pedagang					
Terdapat kelengkapan fasilitas umum seperti: toilet, mushola, ruang laktasi, tempat parkir,terminal					
Pegawai pasar memberikan pelayanan yang baik					
Pegawai pasar mampu menjamin penyeteroran retribusi dengan baik					
Pegawai pasar menjalin silaturahmi dan keakraban dengan pedagang					
tinggapan Sistem Keluhan dan Saran					
Pegawai pasar selalu mendengarkan keluhan atau permasalahan yang dihadapi pedagang					
Pegawai pasar dapat diandalkan untuk menangani permasalahan yang dihadapi pedagang					
Pegawai pasar selalu memberikan semangat kerja dan memotivasi pedagang dipasar					
Pegawai pasar mampu memberikan pembinaan dan solusi atas keluhan dan permasalahan di pasar					



PEMERINTAH KABUPATEN PEKALONGAN
DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN KOPERASI DAN UMKM
PASAR KARANGANYAR

Alamat : Jl. Raya Karangari Karanganyar Pekalongan

SURAT KETERANGAN
Nomor: 19/Ps.Kry/X/2016

Kepala Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan menerangkan bahwa

Nama : Deni Asri Mentari

NIM : 2013112009

Jurusan : S1 Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Penelitian di Pasar Karanganyar, dengan hasil penelitian tersebut digunakan untuk menyusun skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pasar terhadap kepuasan pedagang pada UPT Pasar Karanganyar Kabupaten Pekalongan".

Demikian surat keterangan ini untuk dipergunakan semestinya.

Karanganyar, 19 Oktober 2016



Kepala Pasar Karanganyar

KUSTININGSIH

NIP.19591022 198003 2 003

47		3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	5	4	33
48		4	3	3	5	5	4	3	4	2	4	3	3	2	4	28
49		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	31
50		5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	36
51		4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	26
52		4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	31
53		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54		2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	23
55		3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	30
56		5	5	3	2	3	3	4	3	1	4	4	4	1	4	27
57		4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
58		4	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	34
59		5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	37
60		5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	38
61		5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	4	2	4	32
62		1	5	3	5	3	2	3	2	2	3	5	3	2	5	26
63		5	5	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	34
64		5	2	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	3	5	30
65		5	4	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	2	5	35
66		5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
67		4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	20
68		4	4	5	4	5	2	3	4	4	3	3	3	4	3	29
69		4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33
70		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71		4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	28

Sig. (2-tailed)	,339	,000	,004	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,004	,124	,000	,003	,004	,002	,001	,002	,002	,015	,000	
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pears on Correlation	,277*	,262*	,265*	,411**	,411**	,613**	1	,260*	,016	,051	,185	,212	,068	,301*	,179	,307*	,334*	,376*	,526**		
Sig. (2-tailed)	,010	,015	,014	,000	,000	,000	,016	,051	,076	,090	,051	,536	,005	,102	,004	,002	,002	,000	,000	,000	
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pears on Correlation	,453**	,378**	,241*	,221*	,415*	,404**	1	,540**	,435**	,263*	,373**	,461*	,306*	,415*	,304*	,367*	,347*	,676**			
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,026	,042	,000	,000	,016	,000	,001	,015	,000	,000	,004	,000	,005	,001	,001	,000	,000	,000	
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pears on Correlation	,308**	,308**	,140	,236*	,452*	,436**	,540**	1	,492**	,371*	,361**	,444*	,394*	,298*	,310*	,254*	,351*	,642**			

Q 7

Q 8

Q 9

Sig. (2-tailed)	,004	,004	,202	,030	,000	,000	,392	,154	,051	,000	,556	,347	,000	,000	,327	,399	,455	,000	,000	,006	,004	,019	,001	,000	
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,324	,402	,076	,170	,402	,392	,154	,556	,154	,555	,556	,347	,316	,327	,399	,455	,350	,418	,361	,418	,361	,474	,328	,647	,647
on																									
Correlation	,002	,000	,488	,120	,000	,000	,000	,000	,160	,000	,000	,001	,003	,002	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,001	,000	,002	,000	,000
Sig. (2-tailed)	,380	,172	,124	,129	,302	,309	,282	,492	,282	,350	,492	,347	,714	,315	,428	,364	,514	,373	,284	,287	,287	,287	,227	,612	,612
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,380	,172	,124	,129	,302	,309	,282	,492	,282	,350	,492	,347	,714	,315	,428	,364	,514	,373	,284	,287	,287	,287	,227	,612	,612
on																									
Correlation	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
Sig. (2-tailed)	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,303	,064	,122	,047	,250	,168	,194	,435	,194	,435	,377	,316	1	,200	,458	,489	,538	,525	,402	,438	,438	,443	,443	,628	,628
on																									
Correlation	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
Sig. (2-tailed)	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,303	,064	,122	,047	,250	,168	,194	,435	,194	,435	,377	,316	1	,200	,458	,489	,538	,525	,402	,438	,438	,443	,443	,628	,628
on																									
Correlation	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
Sig. (2-tailed)	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,303	,064	,122	,047	,250	,168	,194	,435	,194	,435	,377	,316	1	,200	,458	,489	,538	,525	,402	,438	,438	,443	,443	,628	,628
on																									
Correlation	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
Sig. (2-tailed)	,000	,116	,257	,240	,005	,004	,009	,001	,009	,001	,000	,001	,000	,003	,000	,001	,000	,000	,008	,008	,008	,037	,037	,037	,037
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
Pearson	,303	,064	,122	,047	,250	,168	,194	,435	,194	,435	,377	,316	1	,200	,458	,489	,538	,525	,402	,438	,438	,443	,443	,628	,628

Q 10

Q 11

Q 12

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil uji validitas kepuasan pedagang

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	Total
item_1	1	,334**	,076	,119	,270*	,345**	-,004	,283**	,495**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)		,002	,492	,276	,013	,001	,969	,009	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_2	,334**	1	,410**	,190	,309**	,459**	,153	,534**	,661**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,002		,000	,081	,004	,000	,163	,000	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_3	,076	,410**	1	,267*	,315**	,391**	,565**	,242*	,631**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,492	,000	,000	,014	,003	,000	,000	,025	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_4	,119	,190	,267*	1	,315**	,345**	,387**	,315**	,570**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,276	,081	,014		,003	,001	,000	,003	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_5	,270*	,309**	,315**	,315**	1	,632**	,403**	,378**	,715**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,013	,004	,003	,003		,000	,000	,000	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_6	,345**	,459**	,391**	,345**	,632**	1	,343**	,330**	,747**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,002	,000
N	85	85	85	85	85	85	85	85	85
item_7	-,004	,153	,565**	,387**	,403**	,343**	1	,168	,609**
Pearson Correlation									
Sig. (2-tailed)	,969	,163	,000	,000	,000	,001		,125	,000

	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,283**	,534**	,242*	,315**	,378**	,330**	,168	1	,640**	,000	,85	,85
Item_8	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,025	,003	,000	,002	,125		,000	,85	,85	,85
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	,640**	1	85	85
	Pearson Correlation	,495**	,661**	,631**	,570**	,715**	,747**	,609**	,000	,000	,000	,000	,000
Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Scale: Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,906	,907	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	79,34	78,204	,394	,483	,905
Item 2	79,48	76,705	,444	,516	,904
Item 3	79,53	78,800	,328	,565	,907
Item 4	79,54	77,085	,448	,660	,904
Item 5	79,39	74,740	,627	,557	,899
Item 6	79,38	74,928	,596	,710	,900
Item 7	79,21	77,621	,465	,643	,903
Item 8	79,48	74,824	,624	,576	,899
Item 9	79,32	77,005	,598	,571	,900
Item 10	79,54	75,466	,594	,568	,900
Item 11	79,25	76,569	,560	,679	,901
Item 12	79,40	73,838	,557	,719	,901
Item 13	79,27	78,604	,466	,646	,903
Item 14	79,20	77,471	,568	,733	,901
Item 15	79,31	76,001	,611	,743	,899
Item 16	79,20	76,352	,581	,609	,900
Item 17	79,41	75,102	,597	,607	,900
Item 18	79,26	75,432	,642	,658	,899
Item 19	79,34	75,346	,603	,715	,899
Item 20	79,21	75,621	,599	,699	,900

Scale: Uji Reliabilitas Kepuasan Pedagang

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

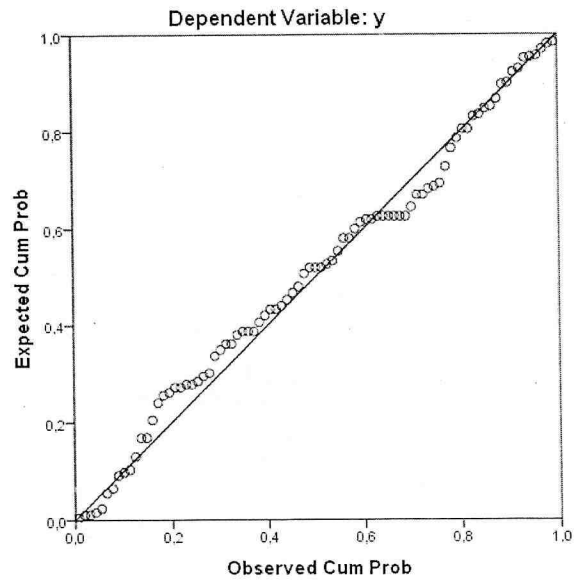
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,778	,788	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	29,00	13,762	,297	,196	,788
item_2	28,93	12,947	,526	,454	,746
item_3	28,72	13,538	,511	,436	,751
item_4	28,65	13,731	,427	,242	,762
item_5	29,04	12,534	,593	,475	,735
item_6	29,05	12,783	,652	,520	,729
item_7	28,93	12,733	,423	,441	,768
item_8	28,94	13,056	,498	,374	,751

UJI NORMALITAS

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

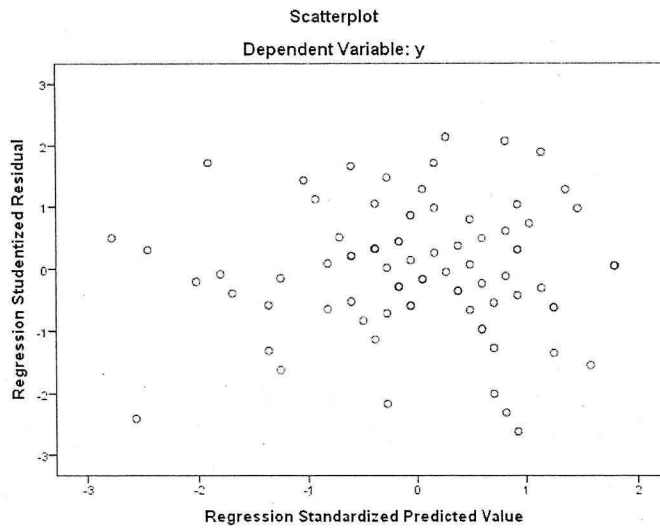
		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,37197284
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,070
	Negative	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		,717
Asymp. Sig. (2-tailed)		,683

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Charts



UJI AUTOKORELASI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,942 ^a	,887	,885	1,380	1,719

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1238,780	1	1238,780	650,282	,000 ^b
Residual	158,114	83	1,905		
Total	1396,894	84			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,941	1,380		-1,407	,163
	x	,419	,016	,942	25,501	,000

a. Dependent Variable: y

UJI REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x ^b		Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,887	,885	1,380

a. Predictors: (Constant), x

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1238,780	1	1238,780	650,282	,000 ^b
1 Residual	158,114	83	1,905		
Total	1396,894	84			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,941	1,380		-1,407	,163
x	,419	,016	,942	25,501	,000

a. Dependent Variable: y

Hasil Uji Signifikasi t (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,941	1,380		-1,407	,163
x	,419	,016	,942	25,501	,000

a. Dependent Variable: y

Hasil (Uji R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,887	,885	1,380

a. Predictors: (Constant), x

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama : DENI ASRI MENTARI
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 29 Desember 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Rt 01 Rw 02 Dk. Mukten, Ds. karyomukti
Kecamatan Kesesi, Kabupaten Pekalongan

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Riyanto
Nama Ibu : Sriutami
Alamat : Rt 01 Rw 02 Dk. Mukten, Ds. karyomukti
Kecamatan Kesesi, Kabupaten Pekalongan

C. PENDIDIKAN

1. TK Pertiwi Lestari lulus tahun 2000
2. SDN 1 Karyomukti lulus tahun 2006
3. SMP N 2 Kesesi lulus tahun 2009
4. SMA N 1 Kesesi lulus tahun 2012
5. STAIN Pekalongan Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2012

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, Oktober 2016

Yang membuat,



Deni Asri Mentari