

## **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PASAR BERINGHARJO BERDASARKAN METODE IPA**

Hanin Fitria, Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Kudus

Mega Anggraeni Putri, Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Kudus

Anna Nita Kusumawati, Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Kudus

### **Abstrak**

Pasar Beringharjo memiliki luas lahan dasaran sebesar 2000 m<sup>2</sup>. Pasar tersebut memiliki fasilitas cukup lengkap yang hampir selalu mengalami kenaikan pengunjung. Namun dalam survei lebih lanjut terdapat unsur penilaian terhadap Pasar Beringharjo yang ternyata bernilai kurang memuaskan selama dua tahun berjalan. Pada tahun 2018 dan 2019 nilai IKM diangka 2,42% dan 1,24% yang termasuk kategori tidak memuaskan. Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah perbaikan pelayanan Pasar Beringharjo untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan subjek dalam penelitian Pasar Beringharjo yang terletak di Yogyakarta menggunakan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Pasar Beringharjo yang paling kritis dan perlu dilakukan perbaikan segera yaitu pada tingkat kebersihan pasar, penanganan keluhan yang diajukan konsumen, dan kejelasan dan kemudahan informasi produk. Ketiga poin tersebut didapatkan melalui diagram kartesius yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kata kunci: Kepuasan konsumen, IPA, Kualitas pelayanan.

### **Pendahuluan**

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 51 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Pasar, Pasar Beringharjo termasuk dalam pasar kelas 1. Pasar Beringharjo memiliki luas lahan dasaran sebesar 2000 m<sup>2</sup>. Pasar yang memiliki fasilitas cukup lengkap ini hampir selalu mengalami kenaikan jumlah pengunjung. Pada tahun 2015 jumlah pengunjung Pasar Beringharjo mengalami kenaikan yaitu mencapai 95 ribu pengunjung per hari (Maharani, 2015). Pada tahun 2016 jumlah kenaikan pengunjung Pasar Beringharjo mencapai 200 persen atau 182.670 pengunjung (Rusqiyati, 2016). Pada tahun 2019 jumlah pengunjung Pasar Beringharjo juga kembali mengalami kenaikan yaitu mencapai 50 persen dibanding hari biasa pada bulan Mei (Rusqiyati, 2019).

Dari dua data di atas diketahui jumlah kunjungan Pasar Beringharjo hampir selalu mengalami kenaikan yang sangat pesat. Menurut data kenaikan pengunjung terjadi saat menjelang lebaran (Maharani, 2015; Rusqiyati, 2016; Rusqiyati, 2019).

Kenaikan jumlah kunjungan di Pasar Beringharjo Yogyakarta ternyata tidak diimbangi dengan kepuasan masyarakat pengguna pasar. Sebagai pasar kelas I, Pasar Beringharjo mendapatkan penilaian cukup rendah dibanding dengan pasar kelas II (Pasar Giwangan) pada tahun 2018. Data Bagian Organisasi Kota Yogyakarta Pasar Beringharjo pada Tahun 2018 mendapatkan nilai C dalam Survei Kepuasan Masyarakat, sedangkan Pasar Giwangan mendapatkan nilai B (Bagian Organisasi Yogyakarta, 2018).

Pada tahun 2019 Pasar Beringharjo mengalami kenaikan nilai SKM. Menurut data dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta, nilai SKM Pasar Beringharjo naik menjadi B. Namun dalam survei lebih lanjut terdapat unsur penilaian terhadap Pasar Beringharjo yang ternyata bernilai kurang memuaskan selama dua tahun berjalan, yaitu unsur kode etik pelayanan pasar. Nilai IKM unsur tersebut pada tahun 2018 yaitu 2,42 yang termasuk kategori tidak memuaskan dan pada tahun 2019 menjadi 1,42% yang termasuk tidak memuaskan (Disperindag, 2018; Disperindag, 2019). Dalam menjawab permasalahan tersebut, maka, dalam tesis ini akan dilakukan penelitian pengembangan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Metode

Fokus kajian dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu perbaikan pelayanan pasar tradisional sebagai peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan subjek dalam penelitian Pasar Beringharjo yang terletak di Yogyakarta. Objek dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pada fasilitas pengunjung secara umum pasar tradisional dari Pasar Beringharjo Yogyakarta. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

## Hasil

Sampel konsumen yang diambil dalam penelitian ini diwakili oleh 68 responden. Hal itu ditetapkan berdasarkan perhitungan uji kecukupan data yang telah dilakukan. Pembentukan kuesioner yang akan disebar menggunakan skala *likert* 1 - 4. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berikut hasil analisis *voice of customer* Pasar Beringharjo.

Penilaian tingkat kepuasan dilakukan untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap pelayanan yang ada di Pasar Beringharjo. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen

| No          | Atribut Layanan                                                                                | Jumlah Konsumen |    |    |    | Bobot |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----|----|----|-------|
|             |                                                                                                | 1               | 2  | 3  | 4  |       |
| Tangible    |                                                                                                |                 |    |    |    |       |
| 1           | Penataan kios pedangan di Pasar Beringharjo (rapi. mudah dilihat. dan tidak menghalangi jalan) | 6               | 12 | 45 | 5  | 185   |
| 2           | Fasilitas tempat sampah yang memadahi                                                          | 8               | 28 | 30 | 2  | 162   |
| 3           | Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman                                                        | 14              | 41 | 11 | 2  | 137   |
| 4           | Tersedia bangku dan tempat istirahat konsumen                                                  | 10              | 30 | 27 | 1  | 155   |
| 5           | Adanya tag harga produk yang dapat dilihat konsumen                                            | 6               | 20 | 39 | 3  | 175   |
| 6           | Ada petugas keamanan dan informasi di setiap sudut Pasar Beringharjo                           | 4               | 26 | 35 | 3  | 173   |
| 7           | Adanya papan petunjuk dan peta Pasar Beringharjo                                               | 8               | 23 | 24 | 3  | 138   |
| 8           | Banyak ragam produk pilihan di Pasar Beringharjo                                               | 2               | 3  | 41 | 22 | 219   |
| 9           | Adanya keamanan cctv di setiap sudut pasar                                                     | 7               | 29 | 31 | 1  | 162   |
| Reliability |                                                                                                |                 |    |    |    |       |
| 10          | Keakuratan pedagang saat melayani transaksi pembelian                                          | 5               | 12 | 49 | 2  | 184   |

|                       |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|---|-----|
| 11                    | Kejelasan dan kemudahan konsumen mengetahui informasi produk (bahan, jenis, rupa, dll)              | 6 | 13 | 49 | 0 | 179 |
| 12                    | Perlakuan pelayanan yang disediakan konsisten terhadap konsumen tanpa diskriminasi                  | 2 | 15 | 47 | 4 | 189 |
| 13                    | Keakuratan informasi yang diterima pengjung melalui pedagang, petugas keamanan, dan informasi       | 2 | 18 | 46 | 2 | 184 |
| <hr/>                 |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| <i>Responsiveness</i> |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| <hr/>                 |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| 14                    | Pedagang cepat dan akurat dalam melayani transaksi pembelian konsumen                               | 0 | 11 | 50 | 7 | 200 |
| 15                    | Pedagang sabar dalam melayani pemilihan produk konsumen                                             | 0 | 14 | 49 | 5 | 195 |
| 16                    | Kesiapan petugas keamanan dan informasi melayani konsumen pasar                                     | 1 | 13 | 50 | 4 | 193 |
| 17                    | Kemampuan berkomunikasi pedagang, petugas keamanan, dan informasi yang baik dalam melayani konsumen | 0 | 13 | 47 | 8 | 199 |
| 18                    | Kesungguhan pedagang, petugas keamanan dan informasi saat melayani pertanyaan konsumen              |   |    |    |   |     |
| <hr/>                 |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| <i>Assurance</i>      |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| <hr/>                 |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| 19                    | Penanganan keluhan yang diajukan konsumen                                                           | 0 | 12 | 50 | 6 | 198 |
| 20                    | Perilaku pedagang, petugas keamanan dan informasi menanamkan kepercayaan konsumen                   | 1 | 16 | 50 | 1 | 187 |

|               |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|---|-----|
| 21            | Perilaku pedagang, petugas keamanan dan informasi membuat aman konsumen                             | 1 | 15 | 47 | 5 | 192 |
| 22            | Adanya jaminan keamanan bagi konsumen Pasar Beringharjo                                             | 2 | 31 | 34 | 1 | 170 |
| <i>Empaty</i> |                                                                                                     |   |    |    |   |     |
| 23            | Gaya bicara pedagang, petugas keamanan dan informasi santun saat memberikan pelayanan pada konsumen | 1 | 16 | 46 | 5 | 191 |
| 24            | Pedagang, petugas keamanan dan informasi menyambut konsumen dengan sopan dan ramah                  | 1 | 14 | 45 | 8 | 196 |
| 25            | Kesesuaian atribut pakaian yang dikenakan pedagang, petugas keamanan, dan informasi                 | 0 | 16 | 49 | 3 | 191 |

Penilaian tingkat kepentingan dilakukan untuk mengetahui seberapa penting faktor-faktor pelayanan yang ada di Pasar Beringharjo. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala *liker*.

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen

| No | Atribut Layanan | Jumlah Konsumen |   |   |   | Bobot |
|----|-----------------|-----------------|---|---|---|-------|
|    |                 | 1               | 2 | 3 | 4 |       |

*Tangible*

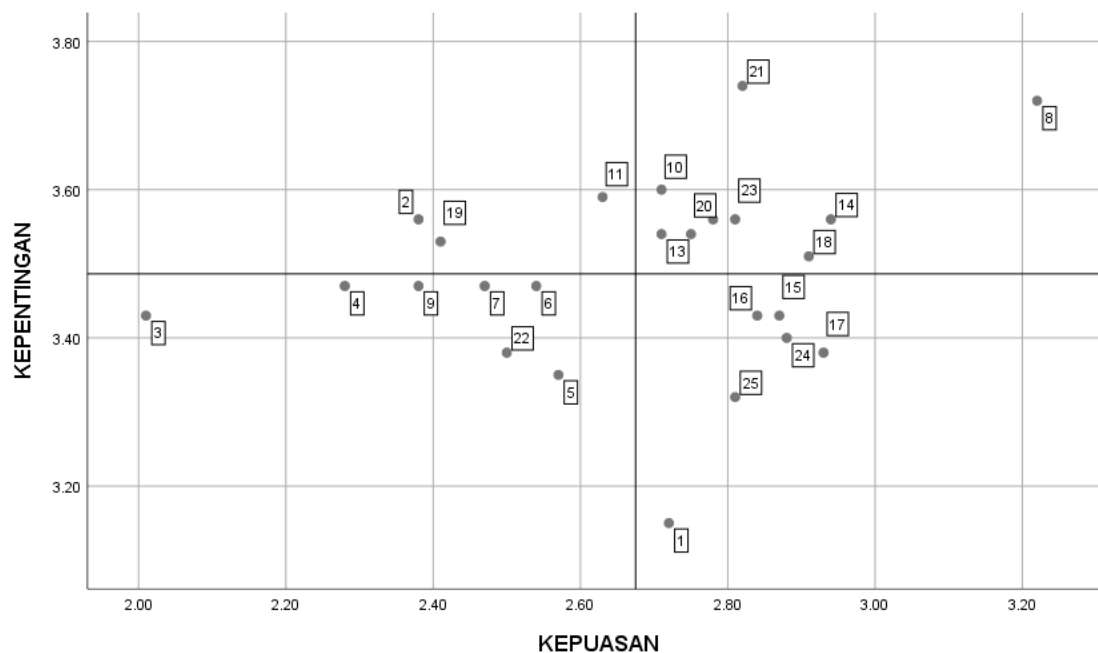
|   |                                                                                                |   |    |    |    |     |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|-----|
| 1 | Penataan kios pedangan di Pasar Beringharjo (rapi, mudah dilihat, dan tidak menghalangi jalan) | 5 | 12 | 19 | 32 | 214 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|-----|

|                       |                                                                                                 |   |    |    |    |     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|-----|
| 2                     | Fasilitas tempat sampah yang memadai                                                            | 1 | 6  | 15 | 46 | 242 |
| 3                     | Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman                                                         | 2 | 11 | 11 | 44 | 233 |
| 4                     | Tersedia bangku dan tempat istirahat konsumen                                                   | 3 | 8  | 11 | 46 | 236 |
| 5                     | Adanya tag harga produk yang dapat dilihat konsumen                                             | 2 | 11 | 16 | 39 | 228 |
| 6                     | Ada petugas keamanan dan informasi di setiap sudut Pasar Beringharjo                            | 1 | 7  | 19 | 41 | 236 |
| 7                     | Adanya papan petunjuk dan peta Pasar Beringharjo                                                | 1 | 7  | 19 | 41 | 236 |
| 8                     | Banyak ragam produk pilihan di Pasar Beringharjo                                                | 1 | 3  | 10 | 54 | 253 |
| 9                     | Adanya keamanan cctv di setiap sudut pasar                                                      | 1 | 7  | 21 | 40 | 238 |
| <i>Reliability</i>    |                                                                                                 |   |    |    |    |     |
| 10                    | Keakuratan pedagang saat melayani transaksi pembelian                                           | 0 | 6  | 15 | 47 | 245 |
| 11                    | Kejelasan dan kemudahan konsumen mengetahui informasi produk (bahan. jenis. rupa. dll)          | 0 | 5  | 18 | 45 | 244 |
| 12                    | Perlakuan pelayanan yang disediakan konsisten terhadap konsumen tanpa diskriminasi              | 1 | 4  | 19 | 44 | 242 |
| 13                    | Keakuratan informasi yang diterima pengunjung melalui pedagang. petugas keamanan. dan informasi | 0 | 7  | 17 | 44 | 241 |
| <i>Responsiveness</i> |                                                                                                 |   |    |    |    |     |

|                  |                                                                                                     |   |   |    |    |     |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|----|-----|
| 14               | Pedagang cepat dan akurat dalam melayani transaksi pembelian konsumen                               | 0 | 4 | 22 | 42 | 242 |
| 15               | Pedagang sabar dalam melayani pemilihan produk konsumen                                             | 1 | 6 | 24 | 37 | 233 |
| 16               | Kesiapan petugas keamanan dan informasi melayani konsumen pasar                                     | 1 | 5 | 26 | 36 | 233 |
| 17               | Kemampuan berkomunikasi pedagang, petugas keamanan, dan informasi yang baik dalam melayani konsumen | 1 | 5 | 29 | 33 | 230 |
| 18               | Kesungguhan pedagang, petugas keamanan dan informasi saat melayani pertanyaan konsumen              | 1 | 3 | 14 | 40 | 209 |
| <i>Assurance</i> |                                                                                                     |   |   |    |    |     |
| 19               | Penanganan keluhan yang diajukan konsumen                                                           | 1 | 6 | 17 | 44 | 240 |
| 20               | Perilaku pedagang, petugas keamanan dan informasi menanamkan kepercayaan konsumen                   | 0 | 8 | 15 | 45 | 241 |
| 21               | Perilaku pedagang, petugas keamanan dan informasi membuat aman konsumen                             | 0 | 5 | 8  | 55 | 254 |
| 22               | Adanya jaminan keamanan bagi konsumen Pasar Beringharjo                                             | 3 | 5 | 23 | 37 | 230 |
| <i>Empaty</i>    |                                                                                                     |   |   |    |    |     |
| 23               | Gaya bicara pedagang, petugas keamanan dan informasi santun saat memberikan pelayanan pada konsumen | 1 | 3 | 21 | 43 | 242 |

|    |                                                                                     |   |    |    |    |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|-----|
| 24 | Pedagang, petugas keamanan dan informasi menyambut konsumen dengan sopan dan ramah  | 2 | 5  | 25 | 36 | 231 |
| 25 | Kesesuaian atribut pakaian yang dikenakan pedagang, petugas keamanan, dan informasi | 0 | 12 | 22 | 34 | 226 |

Dari penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap atribut pelayanan di Pasar Beringharjo, selanjutnya dilakukan analisis diagram kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Hasil perhitungan nilai skor total kepuasan dan skor total kepentingan dihasilkan analisis dengan menggunakan diagram kartesius. Analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui letak atribut pelayanan Pasar Beringharjo. Berdasarkan letak atribut pelayanan tersebut dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan atribut yang tidak begitu mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam diagram kartesius yang terbentuk didapatkan hasil sebagai berikut.

a. Kuadran I

Kuadar I merupakan kuadran di mana permasalahan masuk dalam prioritas utama perbaikan. Pada kuadran I terdapat tiga atribut yang masuk dalam katregori perlu perbaikan segera yaitu atribut dua atau kebersihan Pasar Beringharjo, atribut 19 atau penanganan keluhan yang diajukan konsumen dan atribut 11 atau kejelasan dan kemudahan konsumen mengetahui informasi produk (bahan, jenis, rupa, dll).

b. Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran di mana permasalahan dianggap penting yang harus dipertahankan. Pada kuadran II terdapat sembilan atribut yang masuk dalam kategori penting untuk dipertahankan yaitu atribut sepuluh atau keakuratan pedagang saat melayani transaksi pembelian, 13 atau keakuratan informasi yang diterima pengunjung melalui pedagang, petugas keamanan, dan informasi, 20 atau perilaku pedagang, petugas keamanan dan informasi menanamkan kepercayaan konsumen, 12 atau perilaku pelayanan yang disediakan konsisten terhadap konsumen tanpa diskriminasi, 23 atau gaya bicara pedagang, petugas keamanan, dan informasi santun saat memberikan pelayanan pada konsumen, 18 atau kesungguhan pedagang, petugas keamanan, dan informasi saat melayani pertanyaan konsumen, 14 atau pedagang cepat dan akurat dalam melayani transaksi pembelian, 21 atau perilaku pedagang, petugas keamanan, dan informasi membuat aman konsumen, dan delapan atau banyak ragam produk pilihan di Pasar Beringharjo.

c. Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran di mana permasalahan dianggap tidak terlalu penting atau diharapkan oleh pelanggan pasar. Pada kuadran III terdapat tujuh atribut yang masuk dalam kategori tidak penting untuk dipertahankan yaitu atribut tiga atau fasilitas toilet yang bersih dan nyaman, empat atau tersedia bangku dan tempat istirahat konsumen, sembilan atau adanya keamanan cctv di setiap sudut pasar, tujuh atau adanya papan petunjuk dan peta, enam atau adanya petugas keamanan dan informasi di setiap sudut pasar, 22 atau adanya jaminan keamanan bagi konsumen, dan lima atau adanya *tag* harga produk yang dapat dilihat konsumen.

d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kuadran di mana permasalahan memiliki tingkat persepsi tinggi dengan tingkat harapan yang rendah. Pada kuadran III terdapat enam atribut yaitu satu atau penataan kios pedagang di Pasar Beringharjo (rapi, mudah dilihat, dan tidak menghalangi jalan, 16 atau kesiapan petugas keamanan dan informasi melayani konsumen pasar, 15 atau pedagang sabar dalam melayani pemilihan produk konsumen, 25 atau kesesuaian atribut pakaian yang dikenakan pedagang, petugas keamanan, dan informasi, 24 atau Pedagang, petugas keamanan dan informasi menyambut konsumen dengan sopan dan ramah, dan 17 atau kemampuan berkomunikasi pedagang, petugas keamanan, dan informasi yang baik dalam melayani konsumen,

## Kesimpulan

Pelayanan Pasar Beringharjo yang paling kritis dan perlu dilakukan perbaikan segera yaitu pada tingkat kebersihan pasar, penanganan keluhan yang diajukan konsumen, dan kejelasan dan kemudahan informasi produk. Ketiga poin tersebut didapatkan melalui diagram kartesius yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

## Daftar Pustaka

- Astuti, H., J. 2007. Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan important performance analysis model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. Vol. 7, no. 1.
- Badan Pusat Statistika. 2017. Direktori Pasar Tradisional dan Pusat Perbelanjaan 2017. Diakses 6 Oktober 2019. Tersedia di <https://www.bps.go.id/publication/2018/12/20/36947a549c51888e447570ee/direktori-pasar-tradisional-dan-pusat-perbelanjaan-2017>.
- Bolar, A., A., Tesfamariam, S., dan Sadiq R. 2017. Framework for prioritizing infrastructure user expectations using Quality Function Deployment (QFD). *International Journal of Sustainable Built Environment*. Vol. 6, hal. 16-29.
- Caesaron, D., & Thio, A. 2015. Analisa penjadwalan waktu dengan metode jalur kritis dan pert pada proyek pembangunan ruko (jl. Pasar lama no.20, glodok). *Journal of Industrial Engineering & Management Systems*. Vol. 8, no. 2.
- Chang, B., Kao, B., Lin, S., Yang, S., Kuo, Y., & Jerng, J. 2019. Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. *Journal of the Formosan Medical Association*. Vol. 118, hal. 922-931.
- Cleary, P. D., Levitan, S. E., Walker, J. D., Margaret, G., & Delbanco, T. L. 1993. Using patient reports to improve medical care a preliminary report from 10 hospitals. *Quality Management in Healthcare*. Vol. 2, No. 1, hal. 31-8.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley Publishing Co.
- D'Cunha, S., & Suresh, S. 2015. The measurement of service quality in healthcare: a study in a selected hospital. *International Journal of Health Sciences & Research*. Vol. 5, No. 7, hal. 333-345.
- Devi, Z. M. 2015. Pedagang Pasar Tradisional Patut Diberdayakan. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://marketeers.com/pedagang-pasar-tradisional-patut-diberdayakan/>.

- Dharmawan, A. 2014. Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode servqual, importance performance analysis, dan quality function deployment pada plasa telkom. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol. 7, no. 3, hal. 207-224.
- Duarte, F., A., Moreira, R., V., Ferraresi., A., A., & Gerhar., A. 2016. Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. *RAI Revista de Administração e Inovação*. Vol. 13, no. 4, hal. 242-250.
- Efendi & Vanesha, B. 2016. The understanding of indonesian patients of hospital service quality in Singapore. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Vol. 224, hal. 176 – 183.
- Elwindra & Junaidi, E. 2015. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di puskesmas Kecamatan pasar rebo. *Jurnal Persada Husada*. Vol. 2, no.4.
- Erdil, A. 2019. An Evaluation on Lifecycle of Products in Textile Industry of Turkey through Quality Function Deployment and Pareto. *Procedia Computer Science*. Vol. 158, hal. 735-744.
- Fahrina, C., P., Makmur, T., & Indra. 2019. Analisis perbandingan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasar modern dan pasar tradisional di kota banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*. Vol. 4, no. 4.
- Gaspersz, V. 2001. *Analisa Untuk Peningkatan Kualitas*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Groover, M. P. 200.
- Gasperz, V. 2007. *Lean Six Sigma For Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP.
- Ginting, R. 2005. Perbaikan kualitas jasa pelayanan pustaka dengan menggunakan metode servqual dan metode quality function deployment di perpustakaan usu medan. *Jurnal Komunikasi Penelitian*. Vol. 17, no. 1, hal. 15-24.
- Groover, M. P. 2005. *Otomasi, Sistem Produksi, dan Computer-Integrated Manufacturing*. Edisi Kedua, jilid 1.
- Guo, H., Sheng, K., Wang, Z., Zhang, X., Yang, H., dan Miao, R. 2017. Research on Element Importance of Shafting Installation Based on QFD and FMEA. *Procedia Engineering*. Vol. 174, hal. 677-685.
- Hadidjida, K., Lukmandono, Prabowo, R. 2018. Analisis kualitas pelayanan distribusi pupuk terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri*. Vol. 4, no. 1.

- Halim, H., A., Setyanto, W., & Yuniarti, R. 2013. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dengan integrasi service quality (servqual) dan quality function deployment (qfd). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 1, no. 2, hal. 194-205.
- Ilie, G., & Ciocoui, C., N. 2010. Ahallication of fishbone diagram to determine the risk of an event with multiple causes. *Management Research and Practice*. Vol. 2, no. 1.
- Islamiah, F, 2017. Penilaian Kosumen terhadap Kualitas Layanan di Pasar Induk Senaken Kabupaten Paser. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis*. Vol. 1.
- Kepuasan Pelanggan – plus Analisis Kasus PLN JP. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Kholil, M., & Suryanto. 2014. Intregasi metode qfd dan dfmea dalam perbaikan desain mold pada mold body sealpack di perusahaan injection. *Prosiding Industrial Engineering National Conference*. ISSN 2337-4349, hal. 239-247.
- Le, D., N., Nguyen, H., T., dan Truong, P., H. 2019. Port logistics service quality and customer satisfaction: Empiricalevidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shihaling and Logistics*. Vol. 35.
- Maghsoodia, i., A., Saghaei, A., & Hafezalkoto, A. 2019. Service quality measurement model integrating an extended servqual model and a hybrid decision suhalort system. *European Research on Management and Business Economics*. Vol. 25, hal. 151-164.
- Maharani, E. 2015. Kunjungan Pasar Beringharjo Capai 95 Ribu Orang per Hari. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/15/07/13/nrexas-kunjungan-pasar-beringharjo-capai-95-ribu-orang-per-hari>.
- Martilla, J., A., & John C., J., 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*. Vol, 41, no. 1, hal. 77-79.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu* . Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pakizehkar, H., Sadrabadi, M., M., Mehrjadi, R., Z., dan Eshagieh, A., E. 2016. The ahallication of integration of Kano's model, AHP technique and QFD matrix in prioritizing the bank's substructions. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. Vol. 230, hal. 159-166.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. Servqual: a multi item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, hal. 12-40.
- Ranas, R., R. 2013. Analisis dan perbaikan layanan hotel menggunakan servqual dan diagram kartesius. *Journal Telaah Bisnis*. Vol. 14, hal. 119-142.
- Rangkuti, F.. 2003. Measuring Customer Satisfaction: gaining customer relationship strategy - Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan

- Ristono, A., Pratikto, Santoso, P., B., & Tama., I., P. 2017. Smart supply system menggunakan fish bone diagram (pemilihan pemasok di industri baja). *Prosiding Seminar Nasional Teknik Mesin*. Vol 2.
- Rusqiyati, E. A. 2019. Pengunjung Pasar Beringharjo Mulai Mengalami Kenaikan. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://jogja.antaranews.com/berita/379588/pengunjung-pasar-beringharjo-mulai-mengalami-kenaikan>.
- Rusqiyati, E., A. 2016. Pengunjung Pasar Beringharjo Yogyakarta Naik 200 Persen. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://www.antaranews.com/berita/570330/pengunjung-pasar-beringharjo-yogyakarta-naik-200-persen>.
- Sapto, L. 2016. Pasar Beringharjo, Sejarah Pilar Catur Tunggal Kerajaan. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://merahputih.com/post/read/pasar-beringharjo-sejarah-pilar-catur-tunggal-kerajaan>.
- Stefano, M. N., Filho, N. C., Barichello, R., & Sohn, P. A. 2015. Fuzzy *Servqual* based method for evaluated service quality in the hotel industry. *Procedia CIRP*. Vol. 30, hal. 433 -438.
- Suh, Y., I., & Pedersen, P., M. 2010. Participants service quality perceptions of fantasy sports websites: the relationship between service quality, customer satisfaction, attitude, and actual usage. *Sport Marketing Quarterly*. Vol. 19, hal. 78-87.
- Suryanto, Rinawati, D., I., & Ardila, A., Y. 2016. Analisis moda kegagalan pencapaian standar waktu pelayanan kiriman pos express dengan metode fmea di processing centre semarang 50400. *Industrial Engineering Online Journal*. Vol. 5, no. 4.
- Utomo, Y. W. 2018. Pasar Beringharjo Pasar Tradisional Terlengkap di Yogyakarta. Diakses 29 September 2019. Tersedia di <https://www.yogyas.com/id/yogyakarta-tourism-object/shohaling/beringharjo/>.
- Yuniar, S., S., Ariyanto, S., & Liansari P., G. 2014. Usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode service quality (servqual) di pt.x. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 2, no. 2, hal. 98-109.
- Zhanga, Y., Bia, R., & Xiao, M. 2017. Studying on enhancing readers' satisfaction model of electronic service quality in library based on libqual+ and kano. *Procedia Engineering*. Vol 174, hal. 260-266.