

ANALISIS KINERJA PENGELOLA PASAR DAN
STRATEGI PENGEMBANGAN PASAR
CITRALAND FRESH MARKET, SURABAYA

Skripsi



Oleh:
IRWINA EKA SAVITRI
NPM : 1524010052

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2019**

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PENGELOLA PASAR DAN STRATEGI PENGEMBANGAN PASAR CITRALAND FRESH MARKET, SURABAYA

Oleh :

IRWINA EKA SAVITRI

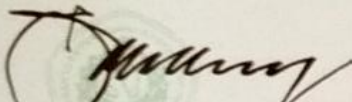
NPM : 1524010052

Telah Diuji dan Diterima
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 11 April 2019

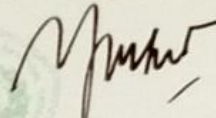
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



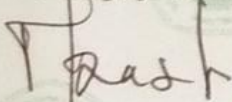
Dr. Ir. Sudiarto, MM
NIP. 19600105 198903 1001



Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Ir. Mubarakah, MTP
NIP. 19621114 198803 2001

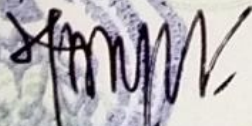


Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001

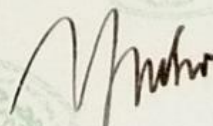
Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. RA. Nora Augustien K., MP
NIP. 19590824 198703 2001



Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No 17 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka saya sebagai penulis Skripsi dengan judul “ **ANALISIS KINERJA PENGELOLA PASAR DAN STRATEGI PENGEMBANGAN PASAR CITRALAND FRESH MARKET, SURABAYA**” menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 09 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Irwina Eka Savitri
NPM . 1524010052

ABSTRACT

IRWINA EKA SAVITRI. *Analysis Of Company Performance Citraland Fresh Market, Surabaya. Supervised by Dr. Ir. Sudyarto, MM and Ir. Sri Widayanti, MP*

The development of the modern market has caused traditional markets to lag behind, nowadays consumers feel more comfortable when shopping in the modern market, one of the reasons is a clean, neat and comfortable place. So, the traditional market manager needs to improve its performance. This study aims to analyze the level of performance of the market manager Citraland Fresh Market, Surabaya. The study was conducted at Citraland Fresh Market, Surabaya with 40 respondents. The sampling method in this study uses a non-probability sampling method, namely Purposive Sampling. The analysis is used to calculate the performance of market managers using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The highest level of market manager's performance on attributes based on IPA is the ease and completeness of providing market facilities with an average value of interest of 4.15 and an average performance value of 4.88.

Keywords : Company Performance, analysis IPA, Citraland Fresh Market

ABSTRAK

IRWINA EKA SAVITRI. *Analisis Kinerja Pengelola Pasar Citraland Fresh Market, Surabaya. Supervised by Dr. Ir. Sudyarto, MM and Ir. Sri Widayanti,MP*

Perkembangan pasar modern menyebabkan pasar tradisional terbelakang, jaman sekarang konsumen merasa lebih nyaman jika berbelanja di pasar modern salah satu alasannya yaitu tempat yang bersih, rapi dan nyaman. Maka, pihak pengelola pasar tradisional perlu meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja pengelola pasar Citraland Fresh Market, Surabaya. Penelitian dilakukan di Pasar Citraland Fresh Market, Surabaya dengan jumlah responden 40 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu *Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan untuk menghitung kinerja pengelola pasar menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tingkat kinerja pengelola pasar terhadap atribut berdasarkan IPA yang paling tinggi tinggi adalah Kemudahan dan kelengkapan penyediaan fasilitas pasar dengan nilai rata-rata kepentingan 4.15 dan nilai rata-rata kinerja 4.88.

Kata Kunci : Kinerja Perusahaan, analisis IPA, Pasar Citraland Fresh Market

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya maka skripsi ini terselesaikan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Pengelola Pasar dan Strategi Pengembangan Pengelola Pasar *Citraland Fresh Market, Surabaya***”. Salam senantiasa tercurah kepada Maha Pencipta yang telah memberikan tauladan dalam setiap sisi kehidupan manusia, semoga kelak kita semua akan mendapatkan manfaatnya.

Selama penyelesaian skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, nasihat, dorongan semangat, kritik dan saran yang membangun kepada penulis. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dr. Ir. Sudiyarto, MM., selaku Pembimbing Utama dan Ir. Sri Widayanti, MP selaku Pembimbing Pendamping yang banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan, meluangkan waktu serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Nora Agustien, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ir. Sri Widayanti, MP selaku Koordinator Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh dosen Program Studi Agribisnis dan Dosen Fakultas Pertanian yang telah memberikan ilmu, bimbingan, saran, dan kritik yang membangun kepada penulis.
4. Ayah dan Ibunda yang tersayang, Bapak Eko Santoso dan Ibu Dharmani Widiyanti yang selalu memberikan do’a, semangat, motivasi, dan kasih

sayang yang tidak dapat diutarakan melalui kata-kata, serta adik penulis Sinta Dwi Nandari .

5. Bapak Fadjar selaku kepala divisi fasilitas kota, Bapak Vendos selaku koordinator fasilitas kota, Ibu Indah dan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Semua teman-teman satu perjuangan Jurusan Agribisnis angkatan 2015 yang telah memberikan banyak dorongan dan motivasi untuk maju bersama-sama mencapai masa depan yang lebih baik.
7. Bambang Setiawan, Ananda Rizqi, Prameswari, Monita, Gysella yang selalu memberikan *support* kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
8. Niluh Eva Sintya Dewi dan sahabat SMA penulis yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.

Dan mohon maaf, penulis terlalu lemah dan tidak sempurna untuk menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Sehingga lagi-lagi penulis, meminta dan mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar dapat menutupi keterbatasan yang ada, semoga dapat menjadi lebih baik dari pada sebelumnya.

Surabaya, 13 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu Sesuai dengan Kepuasan dan Kinerja.....	8
2.1.2 Penelitian Terdahulu Sesuai Dengan Strategi Pengembangan ...	13
2.1.3 Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	19
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Pengertian Pasar	19
2.2.2 Sistem Pengelolaan Pasar	22
2.2.3 Kepuasan Konsumen (Pedagang dan Pembeli).....	30
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen (Pedagang dan Pembeli).....	31
2.2.5 Kualitas Pelayanan	32
2.2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33

2.2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	34
2.2.8	Gambar Kartesius	38
2.2.9	Analisis SWOT	39
2.2.10	Matriks EFE (External Factor Evaluation) dan IFE (Internal Factor Evaluation)	45
III.	METODE PENELITIAN	48
3.1	Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	48
3.3	Penyusunan dan Uji Coba Kuesioner	49
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis Data	52
3.5.1	<i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	54
3.5.2	<i>Customers Satisfaction Indeks (CSI)</i>	57
3.5.3	Analisis Matriks Evaluasi Faktor Internal dan Eksternal (IFE-EFE)..	59
3.5.4	Analisis Matriks Kekuatan-Kelemahan-Ancaman-Peluang SWOT	63
3.6	Definisi Operasional.....	65
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Gambaran Umum Pasar Citraland Fresh Market	67
4.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	76
4.3	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Konsumen	79
4.3.1	Analisis Tingkat Kepentingan Konsumen Pasar <i>Citraland Fresh Market</i>	79
4.3.2	Analisis Kinerja Konsumen Pasar Citraland Fresh Market.....	82
4.4	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (Pedagang dan Pembeli) Pasar Citraland Fresh Market	85
4.5	Analisis Kinerja Pengelola Pasar Citraland Fresh Market	88

4.6 Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal Pasar Citraland Fresh Market.....	97
4.6.1 Analisis Faktor Internal Pasar Citraland Fresh Market.....	97
4.6.2 Analisis Faktor Eksternal Pasar Citraland Fresh Market.....	101
4.8 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (<i>EFE Matrix</i>)	106
4.9 Perumusan Strategi Pengembangan Pasar Citraland Fresh Market	108
4.9.1 Alternatif Strategi General Pasar Citraland Fresh Market.....	111
4.9.2 Implementasi Strategi SO (Strategi Agresif).....	113
V. KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	34
2.	Skala Kepentingan	35
3.	Skala Kinerja.....	36
4.	Skala Likert Tingkat Kepuasan Konsumen.....	53
5.	Atribut Kualitas Pengelolaan Citraland Fresh Market.....	54
6.	Tabel Indeks CSI	58
7.	Matriks IFE.....	59
8.	Bentuk Penilaian Bobot Faktor Strategis Internal	60
9.	Bentuk Penilaian Bobot Faktor Strategis Eksternal.....	60
10.	Matriks EFE	62
11.	Matriks SWOT	64
12.	Jumlah Data Pedagang Pasar Citraland Fresh Market.....	71
13.	Posisi serta Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Pasar <i>Citraland Fresh Market</i>	72
14.	Atribut Kualitas Pelayanan Setelah Dilakukan Uji Pendahuluan.....	77
15.	Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Pengelolaan Pasar <i>Citraland Fresh Market</i>	80
16.	Kinerja Atribut Kualitas Pengelolaan Pasar Citraland Fresh Market.....	83
17.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	86
18.	Analisis Importance and Performance Matrix (IPA).....	89
19.	Matriks Evaluasi Faktor Internal (<i>IFE matriks</i>).....	106
20.	Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (<i>EFE Matrix</i>).....	106
21.	Matrik SWOT	110

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Konsepsi Model Pengembangan Pasar Tradisional.....	24
2.	Gambar Kartesius.....	38
3.	Gambar Analisis SWOT	44
4.	Kerangka Pemikiran	47
5.	Desain Food Court Pasar Citraland Fresh Market.....	69
6.	Layout Pasar <i>Citraland Fresh Market</i>	70
7.	Struktur Organisasi Pasar Citraland Fresh Market.....	76
8.	Gambar Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i> Konsumen Pasar Citraland Fresh Market.....	90
9.	Grafik Strategi Pengembangan Pasar Citraland Fresh Market.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Sertifikasi ISO City Management.....	123
2.	Sistem Manajemen City Management	124
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pasar Citraland Fresh Market.....	125
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja Pasar Citraland Fresh Market .	129
5.	Pembobotan Faktor-Faktor Kekuatan Pasar Citraland Fresh Market	133
6.	Pembobotan Faktor-Faktor Kelemahan Pasar Citraland Fresh Market	135
7.	Pembobotan Faktor-Faktor Peluang Pasar Citraland Fresh Market	137
8.	Pembobotan Faktor-Faktor Ancaman Pasar Citraland Fresh Market	139
9.	Menentukan Nilai Kepentingan Faktor-Faktor Kekuatan Pasar Citraland Fresh Market.....	141
10.	Menentukan Nilai Kepentingan Faktor-Faktor Kelemahan Pasar Citraland Fresh Market	143
11.	Menentukan Nilai Kepentingan Faktor-Faktor Peluang Pasar Citraland Fresh Market.....	145
12.	Menentukan Nilai Kepentingan Faktor-Faktor Ancaman Pasar Citraland Fresh Market.....	147
13.	Analisis SWOT Pasar Citraland Fresh Market	149
14.	Kuesioner Penelitian	152
15.	Surat Keterangan Pasar Citraland Fresh Market	161