UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pasar Pasca-Revitalisasi Pasar Prawirotaman Berdasarkan Metode
CSI dan IPA**
Muhammad Selma Ramadhan, Yuni Andari, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Tujuan revitalisasi pasar yaitu untuk menghidupkan kembali fungsi pasar tradisional sebagai pusat aktivitas ekonomi lokal. Namun, revitalisasi pasar tradisional tidak serta merta berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pengunjung dan loyalitasnya. Untuk menciptakan loyalitas jangka panjang, pengelola perlu meningkatkan kepuasan para pengunjung maupun pedagang dengan meningkatkan pula kualitas fasilitas dan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna pasar dalam hal ini pengunjung dan pedagang terhadap fasilitas dan pelayanan di Pasar Prawirotaman, serta mengidentifikasi atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk dievaluasi atau ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui kepuasan pengguna pasar, serta metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang perlu ditingkatkan. Hasilnya tingkat kepuasan pengunjung berada pada angka 75,83% sedangkan pedagang sebesar 74,64%. Kedua nilai tersebut masuk dalam kategori puas. Pada analisis IPA atribut kebersihan area pasar serta ketersediaan dan kelayakan eskalator dan lift menjadi prioritas utama untuk dievaluasi. Sementara bagi pedagang atribut kelancaran pasokan air bersih menjadi prioritas utama. Meskipun hasil CSI pengunjung dan pedagang berada pada kategori puas namun atribut kebersihan, kelayakan eskalator dan lift, serta air bersih perlu ditingkatkan untuk menciptakan loyalitas jangka panjang dan meningkatkan pengunjung.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis,* Pasar Prawirotaman, Pasar Tradisional, Revitalisasi Pasar

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Pasar Pasca-Revitalisasi Pasar Prawirotaman Berdasarkan Metode
CSI dan IPA**
Muhammad Selma Ramadhan, Yuni Andari, S.E., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The goal of market revitalization is to revive the role of traditional markets as hubs of local economic activity. However, the revitalization of traditional markets does not necessarily lead to an increase in visitor numbers or loyalty. To foster long-term loyalty, managers need to enhance the satisfaction of both visitors and vendors by improving the quality of facilities and services. This study aims to determine the level of satisfaction among market users—specifically visitors and vendors—regarding the facilities and services at Prawirotaman Market, as well as to identify which attributes should be prioritized for evaluation or improvement. This study employs the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure market user satisfaction, and the Importance-Performance Analysis (IPA) method to identify which attributes require improvement. The results show that visitor satisfaction stands at 75.83%, while vendor satisfaction is 74.64%. Both figures fall within the "satisfied" category. In the IPA analysis, the cleanliness of the market area, as well as the availability and functionality of escalators and elevators, were identified as the top priorities for evaluation. Meanwhile, for vendors, the reliability of the clean water supply was the top priority. Although visitor and merchant CSI scores fall into the "satisfied" category, improvements are needed in the areas of cleanliness, the condition of escalators and elevators, and access to clean water in order to foster long-term loyalty and increase visitor numbers.

***Keywords**: Customer Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, Market Revitalization, Prawirotaman Market, Traditional Markets*