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/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR LAMPIRAN x
DAFTAR ISTILAH xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Pertanyaan Penelitian 8
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Kondisi Umum/Deskripsi Topik Penulisan 10
2.1.1 Kondisi Geografis 10
2.1.2 Profil Pasar Prawirotaman Yogyakarta 11
2.2 Landasan Teori 13
2.2.1 Pasar Tradisional 13
2.2.2 Revitalisasi Pasar 13
2.2.3 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 14
2.2.4 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 15
2.2.5 Model *Service Quality* (SERVQUAL) 16
2.3 Penelitian Terdahulu 18
2.3.1 Novelty 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Desain Penelitian 28
3.2 Jenis dan Sumber Data 28
3.3 Teknik Pengumpulan Data 29

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/

3.3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian 36
3.3.2 Populasi dan Sampel 36
3.3.3 Definisi Operasional Variabel 38
3.4 Uji Persyaratan Instrumen 41
3.4.1 Uji Validitas 41
3.4.2 Uji Reliabilitas 41
3.5 Metode Analisis Data 42
3.5.1 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) 42
3.5.2 *Importance Performance Analysis* (IPA) 44
BAB IV PEMBAHASAN 47
4.1 Deskripsi Data 47
4.1.1 Karakteristik Responden Pengunjung 47
4.1.2 Karakteristik Responden Pedagang 54
4.2 Hasil Analisis 61
4.2.1 Pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner pengunjung 61
4.2.2 Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pengunjung 62
4.2.3 Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pengunjung 64
4.2.4 Pengujian validitas dan reliabilitas kepuasan pedagang 67
4.2.5 Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) Pedagang 69
4.2.6 Hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) Pedagang 71
4.3 Interpretasi dan Pembahasan 74
4.4 Perbandingan dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pasar Prawirotaman milik Disperindag Kota Yogyakarta 77
BAB V KESIMPULAN & SARAN 78
5.1 Kesimpulan 78
5.2 Saran 79
5.2.1 Bagi Pengelola Pasar Prawirotaman 79
5.2.2 Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta 80
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya 80
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 84