

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Kepuasan Konsumen tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan (Komparasi Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngeplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan)**” ini ditulis oleh Elma Fika Umahaturrofiqoh, NIM 17402163223, dengan dosen pembimbing Dr. Syafrudi Arif Marah Manunggal, M.S.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh karena masih adanya konsumen yang melakukan kegiatan belanja di pasar tradisional di era modern yang banyak berdiri pasar modern. Meskipun kedua pasar tersebut memiliki kedudukan yang sama yaitu sama-sama pasar tradisional. Namun ada yang hal yang membedakan yaitu pasar tradisional sayur dan buah Ngeplak sudah dilakukan pembangunan sedangkan di pasar tradisional Desa Rejotangan masih belum dilakukan pembangunan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngeplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan. Penelitian terfokuskan terhadap pembahasan bagaimana kualitas produk, kebersihan dan di pasar tradisional sayur dan buah ngeplak di Kabupaten Tulungagung, bagaimana kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Kabupaten Tulungagung dan bagaimana memahami perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah ngeplak dengan pasar tradisional Desa Rejotanga di Kabupaten Tulungagung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan di Pasar Tradisional sayur dan buah Ngeplak dan Pasar Tradisional Desa Rejotangan di Tulungagung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan teknik wawancara dan observasi.

Melalui penelitian yang dilakukan, hasil penelitian dinyatakan perbandingan kepuasan konsumen diperoleh bahwa konsumen lebih puasa dengan kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di Pasar tradisional Rejotangan dibandingkan dengan di pasar tradisional Ngeplak. Hal ini disebabkan Kualitas sayur dan buah di pasar ngeplak masih ada yang busuk apabila tidak diteliti. Kebersihan di pasar tradisional masih kurang maksimal karena masih adanya tumpukan sampah sayur dan buah yang busuk.

**Kata kunci:** kepuasan konsumen, kualitas produk, kebersihan, kenyamanan.

## **ABSTRACT**

*This thesis entitled "Consumer Satisfaction on Product Quality, Cleanliness and Comfort (Comparison of Ngemplak Traditional Vegetable and Fruit Market with Rejotangan Village Traditional Market)" was written by Elma Fika Umahaturrofiqoh, NIM 17402163223, with the supervisor Dr. Syafrudi Arif Marah Manunggal, M.S.I*

*This research is motivated by the fact that there are still consumers who carry out shopping activities in traditional markets in the modern era that have many modern markets. Although both markets have the same position, namely both traditional markets. But there is something that distinguishes that the Ngemplak traditional vegetable and fruit market has been under construction while in the traditional market in Rejotangan Village there is still no development.*

*The research method used in this study, using a type of qualitative research approach. The study was conducted at the Ngemplak Traditional Vegetable and Fruit Market and Rejotangan Village Traditional Market in Tulungagung. Data collection techniques in this study used interview and observation techniques.*

*Through research conducted, the results of the study stated that comparison of consumer satisfaction is obtained that consumers are more fasting with product quality, cleanliness and comfort in Rejotangan traditional markets compared to those in Ngemplak traditional markets. This is due to the quality of vegetables and fruit in the ngemplak market there are still rotten if not examined. Cleanliness in traditional markets is still not optimal because there is still a pile of rotten vegetable and fruit waste*

**Keywords:** *customer satisfaction, product quality, cleanliness, comfort.*