

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Pasar

1. Gambaran Umum Objek Penelitian Pasar Tradisional Desa Rejotangan

Pasar tradisional Kecamatan Rejotangan merupakan pasar induk di Kecamatan Rejotangan. Pasar Rejotangan terletak di pinggir jalan raya yang menuju arah Blitar apabila dari barat dan menuju arah Tulungagung apabila dari arah timur sehingga pasar Rejotangan sangat mudah untuk diakses baik menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Posisi pasar Rejotangan dekat dengan stasiun Rejotangan yang berjarak kurang lebih 20 meter. Dan jika dari kantor Kecamatan Rejotangan berjarak kurang lebih 50 meter. Pasar Rejotangan disebut pasar besar yang telah diresmikan pemakainnya pada tanggal 01 April 1986 oleh Dr. M. CH. Poernanto seorang Bupati Kepala Daerah Tulungagung.

Berbagai kebutuhan rumah tangga bisa didapat di pasar Rejotangan mulai dari makanan, pakaian, sayuran, buah-buahan, dan kebutuhan lainnya. Pada hari-hari tertentu di pasar Rejotangan ada pasar hewan biasanya pada hari jawamenyebutnya dengan pasaran pon dan legi akan banyak ditemukan pedagang hewan ternak. Aktivitas di pasar Rejotangan mulai dari jam 03.00 pagi sampai dengan jam 16.00 WIB. Disekeliling pasar Rejotangan terdapat banyak toko ataupun swalayan.

Pasar Rejotangan ini banyak dikunjungi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pokok mulai dari mencari rezeki setiap hari dengan jalan berdagang dan sebagai tempat mencari barang dagangan yang kemudian dijual kembali. Di pasar tradisional Rejotangan ini juga memiliki sarana dan prasarana seperti halnya pasar-pasar tradisional pada umumnya. Pasar tradisional Rejotangan memiliki 202 pedagang Los dan 29 pedagang kios. Kondisi lingkungan pasar cukup bersih karena disediakan tempat pembuangan akhir di dekat pasar.¹

2. Gambaran Objek Penelitian Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak

a. Sejarah dan Kondisi Pasar Ngemplak Tulungagung

Pasar Ngemplak merupakan pasar tradisional di Kabupaten Tulungagung yang terletak tidak jauh dari pusat kota, pasar Ngemplak Tulungagung pada awalnya bernama pasar sore lama yang terletak di Jl. Antasari. Dengan adanya perkembangan atau keramaian kota dan jumlah pedagang yang semakin banyak pada tahun 1992 pemerintah daerah memfasilitasi tempat untuk pindah, yaitu berada di Jl. KHR. Abdul Fatah No. 2 tepatnya di Dusun Ngemplak, Desa Botoran, karena pasar yang dipindah ini bertempat di Dusun Ngemplak maka pemerintah merubah pasar sore lama menjadi pasar Ngemplak Tulungagung.

¹ Wawancara Bapak Yusantoso Pengelola Pasar Rejotangan, Tanggal 18 Mei 2020.

Dulu pedagang disini masih lesehan, belum ada semacam kios dan los, apalagi tempat-tempat yang layak untuk berdagang. Fasilitas masih sangat minim, namun dengan seiring dengan berjalannya waktu perkembangan sangat baik sekali. Setelah pasar di pindah ternyata pedagang semakin banyak dan lokasi pasar sudah tidak mampu menampung para pedagang kemudian pemerintah daerah melakukan renovasi pasar dan menambahkan tempat lagi untuk para pedagang, kebetulan di sebelah selatan dari pasar Ngemplak Tulungagung terdapat lahan kosong maka dari itu pemerintah daerah membangun lahan kosong tersebut untuk menampung para pedagang bongkaran atau pasar induk, serta fasilitas di pasar Ngemplak Tulungagung sudah mulai di bangun seperti terdapat beberapa toilet, tempat pembuangan sampah dan juga mushola.

Bukan hanya transaksi jual beli yang dapat ditemui di pasar Ngemplak Tulungagung, namun juga tentang budaya orang Indonesia dalam bermasyarakat dengan lingkungan sekitarnya khususnya di daerah Tulungagung yang ramah tamah dapat ditemui di tempat ini. Selain itu di pasar Ngemplak ini juga terdapat para produsen atau pemilik barang pertama (tangan pertama) yang menawarkan barang produksi atau dagangannya kepada pedagang atau penjual yang berada di pasar tradisional tersebut. Jadi, para pedagang yang sudah menetap berjualan di pasar Ngemplak tidak harus pergi ke tempat lain untuk

memperoleh barang yang akan dijualnya, tetapi justru pembawa barang yang datang kepada pedagang.

Pasar Ngemplak Tulungagung beroperasi selama 24 jam, sebagai pasar yang tertua di Tulungagung, komoditi yang dijual tergolong lengkap meliputi: sayur-mayur, daging ayam, ikan laut, sembako, rempah-rempah, rumah makan, grabah, kain, pakaian jadi, alat pertanian, perhiasan emas, buah-buahan, dan lain sebagainya. Pasar ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu pasar pagi, pasar sore dan pasar siang. Kantor pasar Ngemplak ada dua yang pertama kantor utama yang terletak di pasar wage yang berada tidak jauh dari pasar Ngemplak itu sendiri yaitu letaknya disebelah utaranya pasar Ngemplak tersebut yang kedua kantor induk yang letaknya di pasar Ngemplak. Adapun situasi dan kondisi kantor pasar Ngemplak ini dirasa masih sangat bagus, sehingga masih sangat layak untuk digunakan sebagai pengatur aktifitas operasional untuk pengelolaan pasar, hal ini terjadi karena pasar ngemplak belum lama ini dilakukan pembangunan yang dimana pembangunan itu tidak hanya menyangkup isi pasar saja melainkan sarana dan prasarana pasar Ngemplak tersebut termasuk kantor pasar Ngemplak.²

² Mei Sulistiono, Pengelola Pasar Ngemplak Tulungagung, wawancara di Kantor Pasar Ngemplak Tulungagung, 10 Februari 2020.

b. Letak Geografis Objek Penelitian Pasar Ngemplak

Pasar Ngemplak Tulungagung merupakan salah satu pasar tradisional yang ada di wilayah Kecamatan Tulunggaung tepatnya berada di Dusun Ngemplak, Desa Botoran Kecamatan Botoran, Kabupaten Tulungagung. Lokasi pasar terletak di satu jalur lalu lintas dan berada di tengah keramaian kota, tepatnya 500 meter dari jantung Kabupaten Tulungagung. Pasar Ngemplak Tulungagung dibangun di atas tanah berukuran kurang lebih 4 hektar. Letak pasar Ngemplak Tulungagung dapat dikatakan strategis karena letak pasar berada di perkotaan, sehingga jalur tersebut sangat ramai. Selain itu letaknya dapat dikatakan tengah- tengah dekat dengan jantung kota dan tidak terlalu dekat dengan daerah pegunungan, sehingga transportasi mudah di dapat.³

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tulungagung. Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu di Propinsi Jawa Timur. Kabupaten Tulungagung terletak pada posisi 111,43' Bujur Timur sampai dengan 11207' Bujur Timur dan 7 5' sampai dengan 818' Lintang Selatan.⁴ Kabupaten Tulungagung terbagi menjadi tiga daaran yaitu tinggi, sedang dan rendah. Batas wilayah di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri tepatnya dengan Kecamatan Kras. Di sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia dan

³ Eko Setiyo Rahayu, Kepala UPTD Perindustrian dan Perdagangan Kecamatan Tulungagung, wawancara di Kantor Pasar Ngemplak Tulungagung, 10 Februari 2020.

⁴ Kabupaten Tulungagung dalam Angka, (Tulungagung, Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung, 2004), hlm. 3.

sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek. Luas wilayah Tulungagung mencapai 1.150,41 km dan terbagi menjadi 19 Kecamatan dan 271 Desa atau Kelurahan.

Melihat kondisi letak pasar Ngemplak tersebut dapat disimpulkan bahwa pasar Ngemplak memiliki kondisi yang sangat strategis karena pasar Ngemplak berdekatan dengan pemukiman penduduk, selain itu pasar Ngemplak juga berada di lingkup perkotaan dimana akan memberikan pengaruh terbesar bagi masyarakat untuk belanja atau bertransaksi jual beli. Adapun yang diteliti adalah perbandingan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dengan pasar modern Golden di Tulungagung. Untuk itu agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian, peneliti terjun langsung kelapangan untuk melihat, dan mendeskripsikan keadaan di Pasar Ngemplak dan pasar Golden Tulungagung serta mencari data kepada narasumber yaitu pembeli.

c. Sarana dan Prasarana

1. Jumlah bangunan di pasar Ngemplak Tulungagung
 - a. Kios : 500 unit
 - b. Los : 1000 unit
2. Jumlah pedagang di pasar Ngemplak Tulungagung berjumlah
Pedagang : 2000 an pedagang

3. Fasilitas Umum
 1. Kantor Pasar
 2. Mushola
 3. Toilet/WC
4. Tempat penampungan sampah sementara
 1. Volume sampah : 2m³
 2. Pengangkutan : PDAM
 3. Pengelola : UPTD
 4. Sarana air bersih
5. Tempat parkir

Di pasar Ngeplak Tulungagung terdapat tempat parkir yang luas, yang dikelola oleh pihak pasar Ngeplak Tulungagung yang berada di pintu masuk pasar dekat kantor khusus karyawan kantor pasar Ngeplak Tulungagung, di pojok samping pasar Ngeplak juga terdapat tempat parkir yang luas dan nyaman, dimana untuk biaya penitipan kendaraan pembeli sudah aman dan terhindar dari panas. Dan para penjual atau pedagang pun bisa menitipkan motor atau kendaraannya di tempat parkir yang memadai membuat pengunjung pasar menjadi nyaman dan tidak ada kendala dalam melakukan proses jual beli.

6. Listrik

7. Pos keamanan

Di pasar Ngemplak Tulungagung terdapat beberapa titik pos keamanan di bagian depan pintu masuk dan dibagian parkir pembeli ada pos untuk keamanan.

d. Jalur Distribusi Barang Kepada Konsumen

1. Jalur pembelian barang dagangan

Pasar Tradisional Ngemplak Tulungagung tergolong sebagai pasar yang lengkap, dipasar tradisional Ngemplak Tulungagung menyediakan segala macam jenis kebutuhan mulai dari bahan makanan, sembako, pakaian, tas, sepatu, asesoris, peralatan dapur, gerabah, mainan anak-anak. Buah-buahan, obat-obatan dan lain sebagainya.

Pedagang sembako di pasar Ngemplak mendapatkan dagangan tersebut dari pabrik (produsen), pedagang besar (grosir), dari agen. Didalam keputusan pengambilan barang dagangan ini tentunya akan mempengaruhi harga pokok pembelian barang dagangan. Dagangan yang dibeli langsung dari produsen (pabrik) tentunya akan lebih murah jika dibandingkan dengan dagangan yang dibeli dari grosir maupun agen atau sales.

Didalam pasar Ngemplak Tulungagung banyak pedagang grosir yang memilih berkeliling menawarkan dagangannya kepada pedagang yang ada di pasar

Ngemplak. Akan tetapi harga yang didapatkan dibandingkan dengan pedagang mengambil sendiri dagangannya kepada pedagang besar.

2. Jalur penjualan barang dagangan

Dagangan yang telah diperoleh pedagang di pasar Ngemplak akan dijual kepada pedagang dan kepada konsumen akhir. Dagangan yang dijual kepada pedagang untuk dijual kembali bersifat grosir. Pembeli (yang dimaksud pedagang yang akan menjual kembali) ada yang datang dari sesama pedagang yang ada di pasar Ngemplak ada pula yang dari luar pasar Ngemplak. Barang dari pedagang tersebut akan dijual kembali kepada konsumen akhir baik melalui perdagangan menggunakan kios untuk menjajakan dagangannya atau menggunakan sistem keliling kampung. Pembeli ini mayoritas adalah ibu-ibu yang membeli di pasar Ngemplak untuk kemudian dijual kembali di wilayah tempat tinggalnya secara kredit, sistem ini biasanya berlaku untuk pakaian. Selain penjualan sistem kredit pedagang keliling juga menjual barang dagangannya secara tunai, sebagai contohnya pedagang sayur keliling. Selaian pembelian dalam bentuk grosir ada pula pembelian dalam bentuk satuan.

Para pedagang di pasar Ngemplak juga menjual kembali barang dagangannya pada konsumen akhir. Penjualan ini biasanya dengan sistem ecer. Dan dari sinilah terjadi adanya sistem tawar menawar diantara penjual dan pembeli. Untuk harga yang ditawarkan pada pembeli akhir biasanya lebih mahal dibandingkan dengan sesama pedagang.

e. Struktur Organisasi

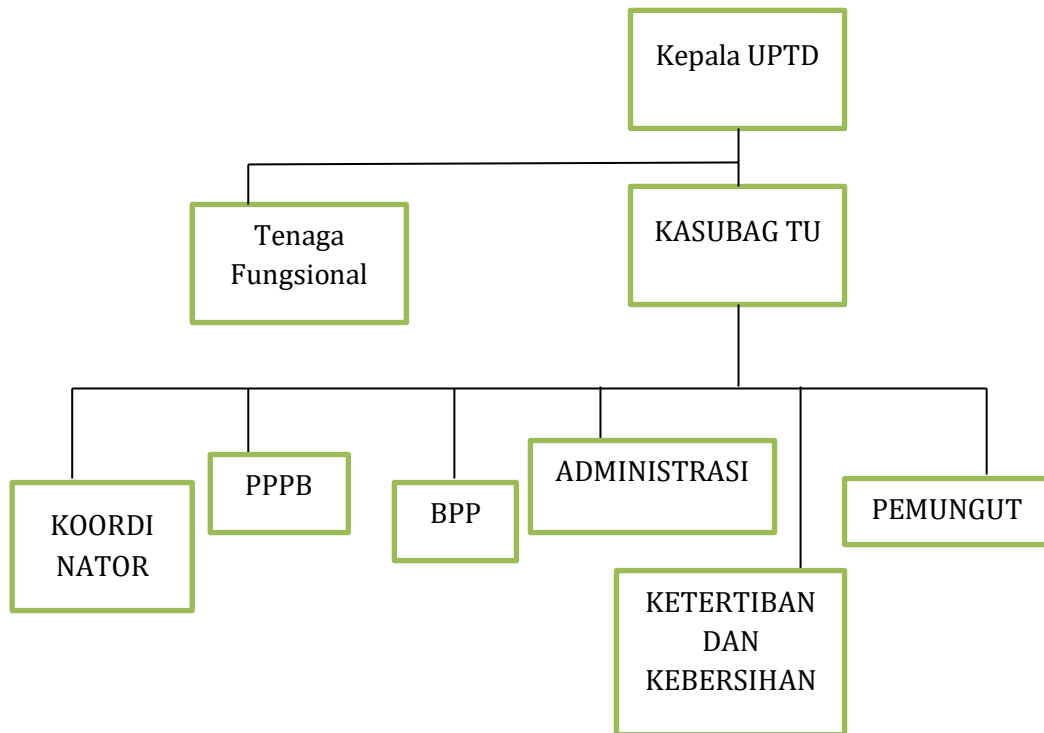
Pengelolaan pasar Ngemplak Tulungagung sebelum tahun 2017 adalah Dinas Pendapatan Daerah. Namun dengan adanya perubahan struktur organisasi tata kerja (STOK), maka mulai tahun 2017 hingga saat ini 2020 pengelolaannya diserahkan kepada Dinas Perindustrian dan Perdagangan, di bidang pengelolaan pasar. Agar pengelolaan pasar Ngemplak berjalan dengan baik, maka pengelolaannya diberikan wewenang kepada unit pelaksana teknis (UPT) Dinas Perindustrian dan Perdagangan (DISPERINDAG) Kecamatan Tulungagung.

Struktur organisasi pasar Ngemplak Tulungagung memiliki fungsi yang sama dengan struktur organisasi yang lain, yang pada dasarnya adalah pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Struktur kepengurusan langsung di bawah naungan Dinas Koperasi, UMKM dan pasar sehingga pegawai yang bekerja tergolong pegawai negeri sipil (PNS). Organisasi pengelola pasar dinamakan Unit

Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) pasar Ngemplak Tulungagung.

Adapun struktur kepengurusannya adalah:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pasar Ngemplak Tulungagung tahun 2020



Sumber : Data Pengelola Pasar Ngemplak Tulungagung

Tabel 4.2 Nama dan Jabatan Pengurus Pasar Ngemplak Tulungagung Tahun 2020

No	Nama	Jabatan
1.	Eko Setiyo Rahayu, S.SOS	Kepala UPTD Perindustrian dan Perdagangan Kecamatan Tulungagung
2.	Agus Supriyanto, S.SOS	Ka. Subag. TU
3.	Kristina Wijayanti	Petugas Administrasi
1.	Nurhayati	Petugas Administrasi

2.	Sukardi	Petugas Administrasi
3.	Dony Meidyanto	Petugas Administrasi
4.	Laman Siswanto	Petugas Administrasi
5.	Siswanto	Petugas Administrasi
6.	Yatman	Pemungut Retribusi
7.	Mei Sulistiono	Pemungut Retribusi
8.	Hadi Supriyanto	Pemungut Retribusi
9.	Alex Candra Achwan	Pemungut Retribusi
10.	Moch. Hasan Habibi	Pemungut Retribusi
11.	Ahmad Sukeni	Pemungut Retribusi
12.	Moch. Choiri	Pemungut Retribusi
13.	Asrori	Pemungut Retribusi
14.	Dian Rohadi	Kebersihan
15.	Eko Ariawan	Kebersihan
16.	Sudarmaji	Kebersihan
17.	Komari	Keamanan
18.	Ekwan Hadi	Keamanan
19.	Sunarto	Keamanan
20.	Waris	Keamanan

Sumber : Data Pengelola Pasar Ngemplak Tulungagung

f. Job Discription

1. Kepala UPTD

Tugasnya: Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional. Sehingga seluruh kegiatan dan kejadian yang ada di pasar Ngemplak Tulungagung tersebut adalah menjadi tanggung jawab kepala UPTD.

2. Petugas Administrasi

Tugasnya: Melaksanakan pengelolaan administrasi seperti pendapatan hasil pemungutan retribusi dan mengadakan laporan setiap bulannya pada pemerintah daerah Kabupaten Tulungagung.

3. Petugas Pemungut Retribusi

Tugasnya: Dalam hal ini petugas pemungut retribusi memiliki tugas yaitu melaksanakan pemungutan retribusi sampah, pemungutan pajak, pengelolaan parkir di pasar dan sekaligus sebagai petugas kebersihan.

4. Petugas Kebersihan

Tugasnya: Dalam hal ini petugas kebersihan bertugas membersihkan dan menjaga selalu kebersihan lokasi pasar Ngemplak Tulungagung, karena kebersihan merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan kenyamanan bagi pembeli maupun pedagang yang sedang berjualan di pasar Ngemplak Tulungagung. Seperti pembuangan sampah, kebersihan kantor,

kamar mandi, hal-hal tersebut harus selalu diperhatikan oleh petugas pasar.

5. Petugas Keamanan

Tugasnya: Dalam hal ini petugas keamanan merupakan salah satu hal yang paling mempunyai peran penting dalam menjaga keamanan pasar Ngemplak Tulungagung, baik dari segi keamanan parkir, kantor, dan menjaga ketenraman antara pedagang dan kuli panggul agar tidak terjadi perselisihan. Apabila terjadi pencopetan ataupun ada yang kehilangan motor maka pasar Ngemplak Tulungagung akan tercoreng dan dimata pembeli akan negatif, karena merasa tidak nyaman dan tidak percaya pada pihak pasar apabila hal tersebut terjadi.

g. Jenis-Jenis Pedagang di Pasar Ngemplak Tulungagung

Banyaknya pedagang yang menepati pasar Ngemplak Tulungagung dengan segala barang dagangannya yang bermacam-macam dan berbeda-beda, maka pedagang tersebut dapat digolongkan sebagai berikut.

1. Pedagang Ruko

Pedagang ruko adalah pedagang yang mencapai menepati bangunan yang terdiri dari toko/gudang yang bersifat permanen, biasanya pedagang yang berada di ruko/toko ini menjual berbagai macam peralatan rumah tangga, dan barang dagangan yang berada di pasar.

2. Pedagang Kios

Pedagang yang menempati bangunan yang didirikan oleh pemerintah daerah dengan ukuran yang luas dan tidak dibangun tingkat. Didalam pasar Ngemplak Tulungagung mempunyai kios yang sangat memadai dan cukup banyak sekitar 500 an.

3. Pedagang Los

Pedagang yang menempati bangunan yang dibangun oleh pemerintah daerah dengan ukuran yang tidak terlalu luas dan memiliki ciri khas bangunan yang pintunya dibuat sendiri oleh pedagang. Contoh yang dilakukan oleh pedagang sayuran, pedagang bumbu.⁵

B. Paparan Data

1. Mendeskripsikan Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak di Kabupaten Tulungagung Menurut Konsumen

a. Kualitas Produk

Kualitas produk dapat diartikan sebagai seluruh penggabungan suatu karakteristik barang dan jasa dari pemasaran, pembuatan dan pemeliharaan yang menghasilkan suatu produk atau jasa sebagai

⁵ Eko Setiyo Rahayu, Kepala UPTD Perindustrian dan Perdagangan Kecamatan Tulungagung, wawancara di Kantor Pasar Ngemplak Tulungagung, 10 Februari 2020.

pemenuhan kebutuhan sesuai harapan.⁶ Sedangkan kebersihan merupakan upaya untuk meniadakan sampah ataupun segala macam kotoran di suatu tempat.⁷

Kegiatan berbelanja bagi konsumen adalah kegiatan rutin yang selalu dilakukan. Terutama berbelanja sayur dan buah yang merupakan kebutuhan terpenting saat ini. Salah satu tempat yang menjadi tujuan utama para konsumen dalam memenuhi kebutuhan sayur adalah di pasar tradisional. Seperti halnya di pasar tradisional Ngemplak yang merupakan pasar sayur dan buah terbesar di Kabupaten Tulungagung. Konsumen yang berbelanja di pasar tradisional ini memiliki argumen yang berbeda tentang kualitas produk. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Umi selaku pembeli sayur dan buah, didapatkan keterangan bahwa:

“Kualitas sayur dan buah di pasar Ngemplak ini cukup baik mbak, dengan harga yang relatif murah saya bisa mendapatkan sayur dan buah yang masih segar. Karena selama ini belum pernah dapat sayur atau buah yang busuk. Apalagi kalau saya membeli dalam jumlah banyak pasti ada tawar menawar sehingga saya bisa mendapatkan harga yang lebih murah atau mendapat harga grosir. Dengan pelayanan yang baik tawar menawar jadi lebih enak.”⁸

Seperti pernyataan konsumen tersebut menyatakan bahwa beliau kualitas sayur dan buah di pasar Ngemplak cukup baik dengan harga yang relatif murah. Apabila pembelian sayur dan buah dalam jumlah

⁶ Etta Mamang S dan Sopiah, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 99.

⁷ Jufri Mansyah, *Studi Kebersihan Pasar Impres Balai Selasa di Nagari Koto nan IV Kecamatan Ranah...*, hlm. 3.

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Umi selaku konsumen, pada 20 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 05.00- selesai.

yang banyak maka bisa melakukan transaksi dengan tawar menawar sehingga mendapatkan harga yang lebih murah atau harga grosir.

Bapak Andri sebagai pembeli menambahkan.⁹

“Sayur dan buah di pasar Ngemplak ini selain masih segar karena diambil langsung dari petani. Akan tetapi ada beberapa sayuran atau buah yang busuk ketika dibeli jadi harus pandai memilih. Namun, berbagai macam sayur dan buah juga lumayan banyak macamnya. Sehingga mempermudah dalam memenuhi permintaan konsumen. Selain itu, stock sayur dan buah yang di jual lumayan banyak. Jadi enak mbak kalau mau belanja. Meskipun stock sayur dan buah.”

Pernyataan konsumen di pasar sayur dan buah di pasar Ngemplak mengatakan bahwa kualitas sayur dan buah segar karena diambil dari petani dengan berbagai macam sayur dan buah dan dengan jumlah yang banyak. Akan tetapi pembelian sayur dan buah harus secara teliti agar tidak memperoleh sayur dan buah yang busuk.

Ibu Yayuk sependapat dengan Bapak Andri.¹⁰

“Untuk mendapatkan sayur dan buah yang saya inginkan saya selalu menuju ke pasar sini untuk belanja mbak. Karena menurut saya sayuran dan buah disini cukup lengkap. Sayur dan buah disini juga masih segar meskipun terkadang kondisi sayur dan buahnya ada yang busuk mbak sedangkan harga yang saya dapat cenderung murah apalagi saya lebih suka menawar ke pedagang. Jadi kesukaan saya belanja di sini itu karena bisa menawar dengan mendapatkan harga murah dan sayur ataupun buahnya masih segar.”

Bahwa sayur dan buah di pasar ini cukup lengkap. Kualitas sayur dan buah di pasar cukup segar meskipun terkadang ada yang masih busuk

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Andri selaku konsumen, pada 20 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 06.00- selesai.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk selaku konsumen, 21 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 05.00- selesai.

apabila tidak pandai memilah. Untuk mendapatkan sayur dan buah segar dengan harganya murah beliau membeli dengan tawar

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa temuan tentang perbandingan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar sayur dan buah Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan di Tulungagung yaitu:

Berdasarkan wawancara dengan pembeli atau konsumen Ibu Umi, Bapak Andri, Ibu Yayuk di pasar sayur dan buah Ngemplak yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa kualitas sayur dan buah ^{sebagiam} segar karena sayur dan buah diambil langsung dari petani. Akan tetapi harus dapat memilih sayur dan buah dengan teliti. Karena ada beberapa sayur dan buah yang kurang bagus atau bahkan busuk .

b. Kebersihan

Kebersihan merupakan faktor utama dalam ruang lingkup tempat belanja. Tingkat kebersihan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak menurut disampaikan oleh Ibu Alik.¹¹

“Yang melatar belakanginya saya nyaman belanja disini adalah kondisi pasar tidak bau karena jarang ada penumpukan sampah. Tempat sampah juga tersedia didalam pasar.”

Latar belakang konsumen nyaman karena kondisi kebersihan yang tidak menimbulkan bau membuat pembeli mau belanja di pasar tradisional. Pernyataan lain disampaikan oleh Ibu Parmi yaitu bahwa:

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Alik selaku konsumen, 21 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 07.00- selesai.

“Kondisi lingkungannya cukup bersih tetapi dibagian belakang memang terkadang kurang menjaga kebersihan karena adanya banyak limbah sampah sayuran busuk yang ditumpuk begitu saja.”¹²

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Sumiarti.¹³

“kondisi kebersihan kurang maksimal bersih karena ada sampah yang menumpuk dijalan pasar bagian belakang sehingga menyebabkan bau.”

Menurut Ibu parmi dan Ibu Sumiarti bahwa kondisi kebersihan

pasar Ngemplak masih kurang baik karena adanya bau sampah sayuran yang menumpuk dijalan. Hal ini disebabkan kurangnya menjaga kebersihan antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan wawancara dengan pembeli atau konsumen Ibu Alik, Ibu Parmi, Ibu Sumiarti di pasar sayur dan buah Ngemplak yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan untuk segi kebersihan di pasar sayur dan buah Ngemplak menurut konsumen sudah lumayan bersih dari sebelum pembangunan, namun terkadang masih ada sampah yang menumpuk sehingga menyebabkan bau yang tidak sedap.

c. Kenyamanan

Kenyamanan adalah keadaan lingkungan yang memberikan rasa sesuai kepada panca indra dan proporsi serta dimensi tubuh juga

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Suparmi selaku konsumen, 21 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 08.00- selesai.

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Sumiarti selaku konsumen, 22 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 06.00- selesai.

karakteristik fisiologis lainnya dan kesanggupan berhubungan dengan berbagai kegiatan manusia.¹⁴ Kenyamanan menurut Ibu Nurul yang mengatakan bahwa:

“Saya kurang nyaman belanja di pasar Ngemplak karena keadaan lingkungan kurang maksimal bersihnya jadi membuat bau yang kemudian bisa mengganggu rasa nyaman ketika belanja. Terus karena di pasar ini terkadang ramai jadi pas belanja membuat kurang nyaman mbak karena terlalu berdesakan dan tempatnya terbatas.”¹⁵

Menurut Ibu Nurul, beliau kurang nyaman karena keadaan lingkungannya kurang bersih dan apabila ramai harus berdesakan dengan pembeli lain.

Hal lain disampaikan oleh Ibu Arif.¹⁶

“Saya sering belanja disini karena nyaman mbak. Kenyamanan ini karena tingkat kebersihan terutama lebih baik dari pada sebelum pembangunan. Akan tetapi, pelayanannya terkadang kurang baik terutama waktu ada penawaran kepada penjual.”

Dari paparan diatas, berdasarkan wawancara dari Ibu Arif menyatakan bahwa beliau merasa nyaman ketika berbelanja di pasar tradisional Ngemplak yang disebabkan karena keadaan lingkungan pasar yang bersih ini dibandingkan sebelum adanya pembangunan. Namun hal yang membuat kurang nyaman karena pelayanan dari penjual dengan pembeli dalam tawar menawar sehingga membuat kurang nyaman.

¹⁴ Yulia Nurliani Lukito, *Revitalisasi Ruang Pasar...*, hlm. 25.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul selaku konsumen, 29 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 07.00- selesai.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Arif selaku konsumen, 29 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 08.00- selesai.

Bu Eni menambahkan.¹⁷

“Pelayanan perlu ditingkatkan agar membuat lebih nyaman. Selain itu kebersihan terkadang perlu ditingkatkan, karena terkadang penjual kurang memperdulikan lingkungan sekitar penjualan. Dan terkadang sayurnya masih terlihat kotor. Sehingga membuat saya kurang nyaman mbak ketika berbelanja.”

Menurut penjelasan Ibu Eni dapat disimpulkan bahwa pelayanan harus ditingkatkan agar lebih nyaman. Selain itu keadaan lingkungan sekitar pasar juga perlu diperhatikan secara lebih. Karena jika ada kotoran maka dapat mengurangi kualitas sayuran. Karena kotorannya bisa menempel pada sayur-sayuran. Artinya kenyamanan konsumen dalam berbelanja dapat dipengaruhi dengan kebersihan tempat belanja dan kebersihan yang dijual.

Berdasarkan wawancara dengan pembeli atau konsumen, Ibu Nurul, Ibu Arif dan Ibu Eni di pasar sayur dan buah Ngemplak yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa kenyamanan yang dirasakan konsumen di pasar sayur dan buah Ngemplak kurang maksimal karena kualitas produk yang harus dengan teliti memilih sayuran dan buah dengan membutuhkan waktu yang lebih, kemudian dari kebersihan yang kurang maksimal dan tingkat pelayanan yang perlu ditingkatkan. Sehingga konsumen merasa kurang nyaman.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Eni selaku konsumen, 30 Januari 2020, di Pasar Sayur dan Buah Ngemplak di Kab. Tulungagung 07.00- selesai.

2. Mendeskripsikan Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Menurut Konsumen

a. Kualitas Produk

Didalam kegiatan jual beli tidak lepas dari perhitungan segi kualitas barang atau jasa yang diharapkan dari seorang konsumen. Pengertian mengenai kualitas dari suatu produk yang ditawarkan dapat berbeda bagi setiap orang. Karena kualitas itu memiliki definisi yang beragam. Kloter merumuskan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸ Kualitas dapat dijadikan sebagai karakteristik bagi suatu barang dan jasa sehingga dapat mempengaruhi untuk memberikan kemampuan berupa kepuasan bagi konsumen dalam memenuhi suatu kebutuhan seseorang.

Seperti halnya pernyataan konsumen di pasar tradisional Desa Rejotangan tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan. Pernyataan kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan keterangan Ibu Suliati sebagai berikut:¹⁹

“Yang membuat saya belanja di pasar Rejotangan ya karena saya sudah berlangganan lama. Di pasar sini memang memiliki kualitas sayur dan buah yang segar. Harga yang didapatkan murah ecer maupun grosir tetap diharga grosir. Kualitas sayuran dan buahnya segar-segar. Sayur dan buah yang memiliki kualitas baik dan

¹⁸ Etta Mamang S dan Sopiha, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 99.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Suliati selaku konsumen, 19 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 05.00- selesai.

kualitas yang kurang baik disendirikan. Jadi pembeli tidak usah menawar lagi mbak karena memang sudah tersedia harga dan kualitas.”

Seperti keterangan konsumen tersebut menyatakan bahwa konsumen sering belanja karena sudah berlangganan lama artinya konsumen merasa nyaman. Hal yang membuat berlangganan adalah kualitas sayur dan buahnya yang segar. Selain itu harga yang diberikan antara beli ecer sama beli grosir tetap pada harga grosir. Kualitas sayur dan buah yang baik dan yang kurang baik juga disendirikan.

Ibu Likah menambahkan²⁰.

“Hal yang membuat saya selalu belanja ke pasar ini karena memang harganya murah, kualitas sayuran dan buahnya segar. Sayuran dan buah yang kurang berkualitas selalu di tempatkan tersendiri dan dijual dengan harga yang berbeda. Harga yang diberikan selalu harga grosir.”

Ibu Nur sependapat dengan Ibu Likah²¹.

“Ketika saya belanja dipasar hal yang paling saya suka adalah kualitasnya. Kualitas sayuran dan buah disini bagus terlihat segar-segar. Harga sayuran dan buah berbeda dari tingkat kebersihan dan kesegaran. Namun harga yang diberikan dengan harga grosir.”

Dari pernyataan Ibu Likah dan Ibu Nur dapat diambil garis besar bahwa kualitas sayur dan buah bagus. Sayuran dan buah yang kurang baik kualitasnya disendirikan. Harga yang diberikan juga berbeda, namun tetap dengan harag grosir ambil banyak atau ecer.

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Likah selaku konsumen, 19 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 06.00- selesai.

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Nur selaku konsumen, 20 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 04.30- selesai.

Berdasarkan wawancara dengan pembeli atau konsumen Ibu Suliati, Ibu Likah dan Ibu Nur di pasar tradisional Desa Rejotangan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan menyatakan bahwa kualitas sayur dan buah sangat terjaga. Sayur dan buah dipisahkan antara sayur yang bagus dengan yang kurang bagus.

b. Kebersihan

Dalam kegiatan berlanja tidak hanya dibutuhkan kualitas produk saja tetapi juga diperlukan tingkat kebersihan dan tingkat kenyamanan supaya konsumen merasa senang belanja dan akan melakukan kegiatan belanja ketempat tersebut dengan berulang kali. Akan tetapi memang dari segi kualitas dan kebersihan. Pendapat dari Ibu Kasimunah ketika diwawancara kebersihan di pasar tradisional Desa Rejotangan yaitu:

“Dari segi kebersihan ya lumayan bersih meskipun pasar ini masih pasar lama belum ada perbaikan. Tetapi sampah-sampah limbah sayuran terbuang di tempatnya. Sehingga tidak menimbulkan bau.”²²

Menurut Ibu Kasimunah untuk kebersihan pasar bersih dan tidak ada sampah-sampah limbah sayuran terbuang sehingga tidak bau meskipun berada pada bangunan lama.

²² Hasil wawancara dengan Ibu Nur selaku konsumen, 20 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 05.15- selesai.

Hal sama dikatakan oleh Ibu Karmini yang menyatakan bahwa:²³

“Untuk tingkat kebersihan lumayan bersih tanpa ada penumpukan limbah sayur dan buah. Itulah yang membuat kurang nyaman belanja.”

Untuk segi kebersihan juga masih bagus karena termasuk masih diutamakan tingkat kebersihannya

Ibu Fitri menyatakan²⁴.

“Suatu hal yang membuat saya belanja kesini dari segi kebersihan pasar ini memang lumayan bersih hanya saja pasar ini masih berada pada bangunan lama yang belum memakai lantai keramik. Meskipun demikian pasar ini tidak kumuh.”

Pernyataan menurut Ibu Fitri, yang membuat selalu belanja ke pasar karena memang bersih. Akan tetapi bangunan pasar ini masih bangunan lama yang belum memakai lantai keramik. Meskipun belum lantai keramik pasar ini tidak kumuh dan tidak bau.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Kasimunah, Ibu Karmini, Ibu Fitri di pasar tradisional Desa Rejotangan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa kebersihan di pasar tradisional Desa Rejotangan cukup bersih meskipun belum ada pembangunan sehingga lantai pasar masih belum keramik bagus namun kondisi lingkungan pasar tidak kumuh dan tidak bau sampah yang menumpuk karena memang terkondisikan sampahnya.

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Karmini selaku konsumen, 21 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 05.00- selesai.

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku konsumen, 21 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 05.30- selesai.

c. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan rasa yang timbul karena tingkat yang dirasakan oleh konsumen ketika betah dalam kegiatan. Kenyamanan konsumen dalam berbelanja berbeda-beda. Seperti pernyataan Ibu Sutinah ketika ditanya mengenai kenyamanan di pasar tradisional Rejotangan.

Ibu Sutinah meyakini²⁵.

“Kondisi pasar yang masih jauh dari kata modern ini membuat saya tetap memilih belanja kesini sebab saya suka kualitas produknya dan harganya. Dari segi kebersihan memang tidak kumuh dan tidak bau, namun terkadang kalau pas hujan ada beberapa genangan air. Lokasinya juga masih sempit. Akan tetapi dari segi pelayanan memang bagus.”

Bapak Sutris sependapat dengan Ibu Sutinah²⁶.

“Pasar ini memang menjadi tujuan utama saya belanja untuk dijual lagi karena sayuran dan buahnya segar juga bersih. Namun, lingkungan pasar ini sempit dan belum ada pembangunan sehingga jika hujan terkadang ada genangan air. Genangan air tidak membuat pasar ini kumuh karena sampahnya tidak berserakan sehingga tidak ada bau sampah sayuran dan buah yang menyengat. Meskipun lingkungan pasar ini sempit namun udara, dan suhunya masih membuat nyaman ketika belanja yang disertai pelayanan baik dari penjual.”

Ibu Indah menambahkan²⁷.

“Harga yang murah dan kualitas yang bagus membuat saya kembali lagi untuk belanja. Tingkat kebersihan pasar ini cukup baik meskipun belum ada pembangunan namun tidak kumuh dan

²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutinah selaku konsumen, 21 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 06.00- selesai.

²⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Sutris selaku konsumen, 22 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 04.30- selesai.

²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Indah selaku konsumen, 22 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan 05.30- selesai.

tidak bau, namun lingkungannya sempit kadang harus berdesakan. Namun saya nyaman mbak.”

Dari pernyataan Ibu Sutinah, Bapak Sutris dan Ibu Indah dapat diambil kesimpulan kualitas sayur dan buah bagus dengan harga grosir. Kebersihan dilingkungan pasar lumayan bersih hanya saja jika hujan terkadang ada genangan air namun tidak membuat pasar kumuh dan bau sampah. Lingkungan yang sempit biasanya membuat konsumen dalam belanja harus berimpitan. Pelayanan yang diberikan juga baik. Hal itu yang membuat nyaman belanja di pasar.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sutinah, Bapak Sutris dan Ibu Indah di pasar tradisional Desa Rejotangan yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa kenyamanan banyak dirasakan karena kualitas sayur dan buah yang dipisah antara sayur dan buah yang bagus dengan yang tidak mempermudah bagi pembeli. Selain itu dari tingkat kebersihan yang mendukung kenyamanan dan pelayanan yang baik membuat nyaman dalam belanja di pasar tradisional Desa Rejotangan.

3. Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan Antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan

a. Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting bagi masa depan bisnis. Jika suatu perusahaan tidak memiliki pelanggan maka otomatis kinerja perusahaan itu hancur. Dari hal ini terlihat jelas bahwa memberi kepuasan sangat diutamakan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang didapatkan dengan harapan.²⁸

Tingkat kepuasan seorang konsumen berbeda antara konsumen satu dengan konsumen lain. Tingkat kepuasan konsumen di pasar Ngemplak mengalami perbedaan. Hal ini seperti pernyataan dari Ibu Husna, bahwa:

“Saya itu pernah belanja di pasar Ngemplak Menurut saya kalau soal kualitas sayur dan buah itu kualitasnya kurang bagus karena sayuran buah yang segar dengan yang kurang segar dijadikan satu. Jadi saya kurang merasa puas. Kalau harga dipasar ngemplak gak bisa nawar ya cenderung dapat harga tinggi mbak.. Dari segi kebersihan, pernah ketika saya belanja di pasar ngemplak itu penjual seenaknya sendiri dalam pembuangan sampah, sehingga terkadang bau sampah. Selain itu, di pasar Ngemplak kadang harus berdesakan. Akan tetapi kalau segi pelayanan sama sih enakya. Kualitas kenyamannya kurang karena kualitas yang kurang bagus dan baunya tumpukan sampah.”²⁹

²⁸ Umar, Husein, *Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). Hlm. 65.

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Husna selaku konsumen, 27 Januari 2020, di Pasar Modern Golden di Kab. Tulungagung 13.00- selesai.

Dari pernyataan Ibu Husna, Ibu Husna mengatakan bahwa kepuasan terhadap kualitas produk masih kurang puas karena ketika belanja di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak. Untuk kualitas produk menurut beliau kurang bagus di pasar Ngemplak karena sayuran dan buah dicampur ada beberapa sayuran dan buah yang kurang bagus kualitasnya. Sehingga membuat kurang puas karena harus teliti dalam memilih. Menurut beliau harga yang di dapatkan cenderung tinggi jika tidak bisa menawar. Apabila tingkat kebersihan menurut beliau kurang puas hal ini disebabkan karena di pasar Ngemplak terkadang penjual membuang sampah dengan seenaknya sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap. Tingkat pelayanan sebenarnya baik. Hanya saja untuk segi kenyamanan cenderung kurang nyaman di pasar Ngemplak karena kualitasnya dan kebersihan.

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh Ibu Yuni.³⁰

“Saya kurang suka kualitas sayuran dan buahnya di Ngemplak meskipun sayurnya banyak dan diambil langsung dari petani sebab kalau tidak bisa memilih benar mendapatkan sayur dan buah yang kurang bagus kualitasnya. Untuk segi harga di pasar Ngemplak kalau mau murah nawar dulu sama pedagang atau beli porsi banyak baru dapat harga grosir. Dalam segi kebersihan di pasar Ngemplak masih ada sampah berserakan yang menimbulkan bau sehingga kurang nyaman ketika belanja. Di pasar Ngemplak, masih kurangnya kebersihan itulah pemicu kurang nyaman belanja. Untuk pelayanan dan kerapian bagus mbak. Jadi saya kurang puas belanja di sini mbak.”

Seperti paparan diatas, bahwa kepuasan yang dirasakan kurang puas. Hal ini disebabkan karena kualitas sayuran dan buahnya di

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Yuni selaku konsumen, 27 Januari 2020, di Pasar Modern Golden di Kab. Tulungagung 15.00- selesai.

Ngemplak meskipun sayuranya banyak dan diambil langsung dari petani sebab kalau tidak bisa memilih benar mendapatkan sayur dan buah yang kurang bagus kualitasnya. Harga yang didapatkan apabila ingin murah harus dengan tawar menawar. Dalam segi kebersihan di pasar Ngemplak masih ada sampah berserakan yang menimbulkan bau sehingga kurang nyaman ketika belanja. Di pasar Ngemplak, masih kurangnya kebersihan itulah pemicu kurang nyaman belanja. Didalam segi pelayanan dan kerapian sudah bagus.

Ibu Suratin menambahkan.³¹

“Kepuasan dalam segi kualitas sayur dan buahnya masih kurang karena di pasar Ngemplak sebenarnya dari segi harga murah. Namun kualitasnya terkadang kurang baik. Jika mau mendapatkan sayur dan buah yang bagus harus dengan pemilahan yang teliti sehingga kadang membuang waktu. Dari segi kebersihan saya kurang puas juga, meskipun sudah ada pembangunan dan lantai pasar sudah bagus, namun sampah sayur dan buah busuk masih sering tertumpuk ditengah jalan. Penumpukan sampah itu menyebabkan bau dan pemandangan yang kurang enak. Sedangkan kepuasan dari segi kenyamanan ya jelas kurang karena kan masih ada tumpukan sampah, beli sayuran dan buah harus pandai memilih.”

Dari pemaparan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan dalam segi kualitas sayur dan buahnya masih kurang karena di pasar Ngemplak sebenarnya dari segi harga murah. Namun kualitasnya terkadang kurang baik. Jika ingin mendapat barang yang memiliki kualitas baik harus pandai memilah sehingga terkadang membuang waktu. Kepuasan konsumen dalam hal kebersihan pasar juga kurang puas hal ini dikarenakan meskipun

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suratin selaku konsumen, 30 Januari 2020, di Pasar Ngemplak di Kab. Tulungagung 07.00- selesai.

sudah ada pembangunan dan lantai pasar sudah bagus, namun sampah sayur dan buah busuk masih sering tertumpuk ditengah jalan. Tingkat kenyamanan juga kurang akibat kualitas sayur dan buah juga tingkat kebersihan.

Berbeda dengan pernyataan dari Ibu Lilik, ketika peneliti menanyakan kepuasan konsumen dari segi kualitas sayur dan buah, kebersihan dan kenyamanan yaitu:³²

“saya merasa puas dengan kualitas sayur dan buah karena saya memang senang menawar sehingga dengan harga murah saya bisa memilih sayuran dan buah yang segar. Tingkat kebersihan juga lumayan baik dari pada sebelum pembangunan sehingga tidak kumuh bahkan tidak becek. Hal ini membuat saya nyaman belanja di pasar Ngemplak ini dan saya merasa puas sehingga saya selalu memilih belanja banyak ke pasar ini.”

Berdasarkan pernyataan Ibu Lilik, dapat disimpulkan bahwa beliau merasa puas karena adanya tawar menawar yang bisa memperoleh harga murah dengan mendapatkan sayur dan buah dengan memilih sayur dan buah. Dengan harga murah saya bisa memilih sayuran dan buah yang segar. Tingkat kebersihan juga lumayan baik dari pada sebelum pembangunan sehingga tidak kumuh bahkan tidak becek. Karena faktor inilah kepuasan dirasakan dengan selalu memilih belanja dalam jumlah yang banyak.

³² Hasil wawancara dengan Ibu Lilik selaku konsumen, 1 Februari 2020, di Pasar Ngemplak di Kab. Tulungagung 06.00- selesai.

Ibu Sutyah mengatakan.³³

“Kepuasan saya rasakan karena sayur dan buahnya segar, tidak busuk jika saya mau memilih sayuran dan buah. Sedangkan masalah harga ya murah mbak kan bisa ditawar. Dalam segi kebersihan menurut saya kebersihannya kurang maksimal. Pelayanannya baiknya di pasar Ngemplak. Dalam segi kenyamanan sebenarnya nyaman hanya saja perlu peningkatan kebersihan di lingkungan.”

Memilih sayur dan buah adalah kunci untuk mendapatkan sayuran dan buah dengan kualitas yang baik dengan menawarkan harga demi mendapatkan harga yang murah. Selain itu pelayanan yang baik membuat kenyamanan dalam belanja hanya saja perlu peningkatan kebersihan.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Husna, Ibu Yuni, Ibu Suratin, Ibu Lilik dan Ibu Sutyah sebagai pembeli atau konsumen yang belanja di pasar sayur dan buah Ngemplak yang kemudian dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa:

Pertama, menurut konsumen bahwa kepuasan konsumen masih kurang maksimal dari segi kualitas produk sayur dan buah di pasar Ngemplak. Kepuasan konsumen kurang maksimal kondisi sayuran dan buah di pasar tradisional Ngemplak terkadang pembeli masih memperoleh sayur dan buah yang busuk apabila tidak menelitinya karena sayuran dan buah tidak semuanya terbungkus rapi dan tercampur. Harga di pasar Ngemplak harus dengan tawar menawar jika ingin mendapatkan

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Sutyah selaku konsumen, 1 Februari 2020, di Pasar Ngemplak di Kab. Tulungagung 07.00- selesai.

harga yang lebih murah atau dengan harga grosir. Harga grosir biasanya diberikan kepada pembeli yang jumlah pembeliannya relatif banyak.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen yang belanja di pasar Ngemplak bahwasanya kebersihan di pasar Ngemplak masih kurang maksimal. Dikatakan kurang maksimal karena masih adanya tumpukan sampah disekitar area dagang walaupun telah disediakan tempat sampah dan telah ada pembangunan. walaupun tersedia tempat sampah ternyata masih banyak penjual yang membuang sampah sayur dan buah sembarangan sehingga menimbulkan bau kurang sedap.

Ketiga, tingkat kepuasan terkait kenyamanan berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen yang belanja di pasar Ngemplak masih kurang. Hal ini dibuktikan akibat kebersihan yang kurang maksimal sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap dan harus berdesakan ketika belanja. Meskipun dalam segi pelayanan baik namun kenyamanan tetap kurang bagi konsumen.

b. Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Rejotangan

Kepuasan konsumen di pasar tradisional Desa Rejotangan juga memiliki pendapat yang berbeda dari konsumen tentang kualitas sayur dan buahnya. Kepuasan konsumen memicu untuk memberikan rasa senang karena sesuai harapan seorang konsumen dalam berbelanja. Sehingga konsumen akan kembali lagi untuk belanja.

Pernyataan konsumen ketika diwawancara berkaitan kepuasan konsumen dari segi kualitas sayur dan buah di Pasar Tradisional Desa Rejotangan seperti pernyataan yang disampaikan Ibu Windi, bahwa:³⁴

“Saya merasa puas dengan kualitas sayur dan buah, yang membuat saya puas karena memang sayur dan buah yang bagus dan kurang bagus disendirikan dengan diberikan harga berbeda yang masih dalam harga grosir meskipun membeli ecer. Saya juga merasa puas dengan kebersihan pasar ini meskipun belum diadakan pembangunan namun pasar ini tidak kumuh dan terjaga dari tumpukan sampah sehingga tidak menyebabkan bau. hanya saja lingkungan pasar ini masih sempit. Kepuasan kenyamanan disebabkan karena kualitas sayur dan buahnya, kebersihan dan pelayanan yang baik mbak.

Ibu Komsiyah menambahkan.³⁵

“Saya merasa puas dengan kualitas sayur dan buahnya karena memang sayur dan buahnya segar dengan harga yang murah tidak perlu menawar. Kepuasan kebersihan juga saya rasakan karena lingkungan pasar tidak kumuh dan tidak bau. sehingga sudah jelas saya nyaman dan puas. Kepuasan dilengkapi karena pelayanan yang baik. Selain itu, tempat belanja yang sempit tidak memberikan dampak kurang nyaman sebab meskipun lingkungan pasar sempit namun jika tidak kumuh dan bau tetap membuat nyaman dalam belanja.

Berdasarkan pernyataan Ibu Windi dan Ibu Komsiyah dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan tentang kualitas sayur dan buah dirasakan oleh konsumen karena sayur dan buahnya memang segar, dan adapun yang kurang bagus disendirikan dengan harga yang berbeda. Akan tetapi harga tersebut masih dalam harga grosir. Kepuasan tentang kebersihan juga dirasakan karena lingkungan pasar tidak kumuh dan tidak

³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku konsumen, 20 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Rejotangan 06.30- selesai.

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku konsumen, 22 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Rejotangan 06.00- selesai.

bau. Pelayanan, kebersihan dan kualitas membuat nyaman konsumen meskipun lingkungan pasar masih sempit.

Ibu Miftakul menyatakan bahwa:³⁶

“Kepuasan kualitas produk sayur dan buah tentu saya rasakan karena sayuran dan buahnya segar dan masih bagus dengan tertata rapi. Harganya juga murah bila dibandingkan dengan kualitas yang kita dapatkan. Segi kebersihan juga saya rasakan kepuasannya karena meskipun bangunan pasar ini masih lama, namun tidak kumuh ataupun bau. jadi ketika belanja kemudian berdesakan tidak terlalu mengganggu, sebab tidak bau. kalau dari segi kenyamanan ya nyaman aja mbak karena memang saya selalu membeli sayur yang banyak ke pasar.”

Menurut pernyataan Ibu Miftakul, kualitas sayur dan buah membuat rasa puas karena karena sayuran dan buahnya segar dan masih bagus dengan tertata rapi. Harganya juga murah bila dibandingkan dengan kualitas yang kita dapatkan. Kepuasan juga dirasakan dalam segi kebersihan karena meskipun bangunan pasar ini masih lama, namun tidak kumuh ataupun bau. kualitas sayur dan buah yang baik disertai tingkat kebersihan yang bersih membuat rasa puas sehingga berdampak pada selalu membeli sayur yang banyak ke pasar.

Berbeda dengan pendapat Ibu Saropah.³⁷

“Saya memang merasa puas dengan kualitas sayurnya yang memang segar dan bersih. Kebersihannya juga terjaga namun hal yang membuat kurang puas terhadap lingkungan pasar ketika setelah hujan, pasti ada sebagian tempat tergenang air, meskipun tidak bau tapi membuat kurang nyaman. Sehingga pasti kepuasan terhadap kenyamanan masih kurang bagi saya mbak.”

³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku konsumen, 22 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Rejotangan 06.00- selesai.

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku konsumen, 23 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Rejotangan 05.30- selesai.

Berdasarkan pendapat diatas bahwasanya kualitas sayur dan buah segar dan bersih. Kebersihannya juga terjaga namun hal yang membuat kurang puas terhadap lingkungan pasar ketika setelah hujan, pasti ada sebagian tempat tergenang air meskipun tidak bau tapi membuat kurang nyaman. Sehingga pasti kepuasan terhadap kenyamanan masih kurang.

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Fatim.³⁸

“Saya merasa puas dengan kesegaran buah dan sayur. Harga antara sayur dan buah yang segar dengan yang kurang segar berbeda. Saya merasakan kepuasan dalam kebersihan karena meskipun masih bangunan lama namun sampahnya masih terkondisikan. Saya merasakan kurang puas dengan kenyamanan karena lingkungan pasar yang sempit harus dengan berdesakan dan kadang menunggu lama hanya untuk bergantian beli sayur dan buah.”

Berdasarkan pernyataan Ibu Fatim dapat disimpulkan bahwa kepuasan tentang kualitas sayur dan buah karena tingkat kesegaran sayur dan buah, sayur dan buah yang kurang segar disendirikan. Kepuasan terhadap kebersihan juga dirasakan karena meskipun masih bangunan lama namun sampahnya masih terkondisikan. Akan tetapi kenyamanannya kurang puas karena lingkungan pasar yang sempit harus dengan berdesakan dan biasanya menunggu lama hanya untuk bergantian beli sayur dan buah

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Windi, Ibu Fatim, Ibu Komsiyah, Ibu Miftakul dan Ibu Saropah sebagai pembeli atau konsumen yang belanja di pasar tradisional Desa Rejotangan yang kemudian

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku konsumen, 23 Mei 2020, di Pasar Tradisional Desa Rejotangan Rejotangan 07.00- selesai.

dianalisis dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik diperoleh temuan bahwa:

Pertama, menurut konsumen bahwa konsumen merasakan kepuasan. Kepuasan konsumen karena kualitas sayur dan buah di pasar tradisional Desa Rejotangan memang bagus dan masih segar. Apabila ada sayuran dan buah yang kurang segar di sendirikan dan diberi harga yang berbeda. Harga yang didapatkan konsumen sama saja dalam pembelian ecer maupun grosir yaitu tetap dengan harga grosir.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen yang belanja di pasar tradisional Desa Rejotangan bahwasanya kebersihan di pasar tradisional Desa Rejotangan konsumen merasakan kepuasan dalam segi kebersihan. Menurut konsumen meskipun pasar tradisional Desa Rejotangan masih berada didalam bangunan lama akan tetapi kebersihan lingkungan sangat diutamakan. Apabila hujan terkadang masih ada genangan air namun tidak kumuh dan bau akibat limbah sayur dan buah yang busuk sehingga lingkungan pasar tetap terlihat bersih

Ketiga, berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen yang belanja di pasar tradisional Desa Rejotangan bahwasanya konsumen merasa nyaman ketika belanja di pasar tradisional Desa Rejotangan. Kenyamanan ini karena memang lingkungan pasar tradisional masih berada dalam bangunan lama yang sempit, walaupun berdesakan namun kebersihan lingkungan memang mendukung kenyamanan ketika berbelanja. Pengelompokan sayur dengan jenis kualitas yang dilengkapi

dengan harga yang berbeda juga membuat konsumen lebih mudah dalam berbelanja . Selain itu, pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang dalam belanja.

c. Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan Antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan

Berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen yang belanja di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak dan pasar tradisional Desa Rejotangan Desa Rejotangan diperoleh perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan yang kemudian dapat diambil perbandingan kepuasan konsumen yaitu:

Pertama, kepuasan konsumen dari segi kualitas produk konsumen lebih merasa puas di pasar tradisional Desa Rejotangan karena sayuran dan buah yang bagus dan kurang bagus disendirikan sehingga mempermudah konsumen dalam memilih sayuran dan buah. Selain itu harga di pasar tradisional Desa Rejotangan pembelian sedikit atau banyak tetap harga grosir. Berbeda dengan kualitas produk di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak yang mencampur antara kualitas sayur yang bagus dengan yang kurang bagus. Sehingga konsumen harus memilih dengan teliti. Harga yang diberikan antara ecer dan grosir juga tidak sama.

Kedua, konsumen lebih merasa puas dengan kebersihan di pasar tradisional Desa Rejotangan hal ini karena tetapi kebersihan lingkungan sangat diutamakan meskipun masih dalam bangunan lama. Sehingga lingkungan pasar tidak bau. sedangkan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak masih belum maksimal tingkat kebersihannya karena masih ada tumpukan sampah yang menyebabkan bau.

Ketiga, kenyamanan konsumen di pasar tradisional Desa Rejotangan lebih dirasakan konsumen karena kualitas sayur dan buah yang bagus dan kebersihan yang paling utama. Pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak masih perlu peningkatan kebersihan agar konsumen merasakan kepuasan dalam segi kenyamanan. Karena kenyamanan menjadi faktor utama seorang konsumen untuk kembalilagi ketempat dan melakukan belanja.