

BAB V

PEMBAHASAN

Bab pembahasan ini menyajikan beberapa bahasan yang berkaitan dengan hasil penelitian, sehingga pada uraian pembahasan ini peneliti akan mengintegrasikan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh melalui hasil dari pengamatan, dokumentasi, dan wawancara yang mendalam sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya akan diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan penelitian yang diharapkan. Adapun hasil temuan dengan teori-teori yang sesuai akan dikemukakan dengan poin sebagai berikut.

A. Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Sayur dan Buah di Pasar Ngemplak menurut konsumen

1. Kualitas Produk

Pasar tradisional merupakan bagian sektor ekonomi yang paling utama bagi masyarakat Indonesia. Karena banyak masyarakat Indonesia yang bergantung untuk memenuhi kebutuhan melalui pasar tradisional. Tidak sedikit masyarakat pedesaan yang lebih dominan untuk berbelanja di pasar tradisional, bahkan terkadang mereka mengambil barang yang akan dijual melalui pasar yang berda dikawasan kota.¹ Pada umumnya pasar tradisional menjual beragam macam barang kebutuhan konsumen yang

¹ Eis Al Masito, *Upaya Menjaga Eksistensi Pasar Tradisional...*, hal. 66.

diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan pasar tradisional juga sudah tidak asing lagi karena setiap daerah pasti ada pasar tradisional.²

Kualitas produk merupakan hal terpenting di dalam pemasaran sebagai hasil dari kegiatan produksi. Didalam kegiatan pemasaran bisa dikatakan berhasil apabila produk yang diproduksi dapat menjadi daya tarik para konsumen sehingga dapat memutuskan konsumen untuk membeli produk tersebut.³ Kualitas produk itu berkaitan dengan suatu keadaan yang berhubungan dengan sesuatu yang dapat di tawarkan seperti barang maupun jasa yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen. Kualitas dari suatu produk menjadi perhatian utama bagi seorang produsen. Sebab, tinggi ataupun rendahnya kualitas produk yang akan dijual mempengaruhi minat beli masyarakat. Hal ini seperti yang dimaksudkan oleh Etta Mamang mengenai definisi kualitas produk. Etta Mamang mendefinisikan kualitas produk seluruh penggabungan suatu karakteristik barang dan jasa dari pemasaran, pembuatan dan pemeliharaan yang menghasilkan suatu produk atau jasa sebagai pemenuhan kebutuhan sesuai harapan. Sehingga kualitas produk dapat menjadikan tolak ukur atas kebaikan barang atau jasa bagi pelanggan.⁴

Kualitas produk sayur dan buah di pasar tradisional Ngemplak menurut konsumen memiliki kualitas yang kurang maksimal meskipun sayuran dan buah diambil dari lokal atau dari petani langsung. Hal ini

² Akhmad Mujahidin, *Etika Bisnis Dalam Islam Analisis Terhadap Aspek...*, hlm. 21.

³ Thorik Gunara Dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad...*, hlm. 51.

⁴ Etta Mamang S dan Sopiiah, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 101.

terbukti dengan masih adanya beberapa sayuran dan buah yang busuk karena sayurannya tercampur. Akan tetapi konsumen dapat memperoleh sayur dan buah dengan kualitas yang tinggi apabila pandai dalam memilih sayur dan buah dan dengan dengan mendapatkan harga rendah dengan cara tawar menawar antara penjual dan pembeli. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Herman Malano dalam bukunya “Selamatkan Pasar Tradisional” yang mengatakan bahwa “Barang-barang yang dijual di pasar tradisional umumnya barang lokal yang tidak memerlukan proses sortir secara ketat”.⁵

2. Kebersihan

Kebersihan merupakan hal yang tidak asing lagi untuk didengar. Didalam aktifitas belanja kebersihan menjadi perhatian utama bagi pembeli. Kebersihan merupakan upaya untuk meniadakan sampah ataupun segala macam kotoran. Sehingga sangat mudah untuk melakukan kebersihan ataupun untuk tetap menjaga agar tempat itu terlihat bersih.⁶

Kebersihan bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti menyapu, membuang sampah ditempat sampah,dan masih banyak lagi yang dapat dilakukan. Jufri Mansyah menyatakan bahwa ada dua alasan yang menyebabkan pentingnya menjaga lingkungan yaitu dengan meningkatkan kualitas hidup pada dasarnya tidak terlepas dari peningkatan kesejahteraan masyarakat sehingga masyarakat tahu apa yang diperlukan dan keterlibatan

⁵ Herman Malano, *Selamatkan Pasar Tradisional...*, hlm. 62.

⁶ Nafsatul Rohmah, *Konsep Kebersihan Lingkungan...*, hlm. 8.

masyarakat lebih meningkatkan efektifitas sistem pengelolaan lingkungan sehingga masyarakat bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan.⁷

Kebersihan di pasar tradisional Ngemplak menurut konsumen masih kurang maksimal. Walaupun terlihat bersih dengan tersedianya tempat sampah dan sudah mengalami pembangunan yang membuat lantai pasar jauh lebih baik dari sebelumnya. Namun terkadang masih ada sampah yang menumpuk sehingga menyebabkan bau yang tidak sedap. Menumpuknya sampah disebabkan kurangnya kesadaran pihak penjual yang membuang sampah dari dagangannya secara sembarangan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Philip Kotler & Kevin Lane Kotler bahwa kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan, yaitu untuk mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang ataupun masa yang akan datang.⁸

3. Kenyamanan

Kenyamanan juga merupakan hal paling terpenting bagi pembeli. Kenyamanan merupakan bentuk rasa puas. Kepuasan terjadi karena telah mendapatkan apa yang ingin dibutuhkan dan diperoleh oleh seseorang. Kenyamanan dapat membuat seseorang bertahan ataupun kembali lagi pada titik yang telah membuat nyaman.⁹

Kenyamanan di pasar tradisional Ngemplak menurut konsumen sudah terpenuhi hanya saja kurang maksimal karena terkadang ketika

⁷ Jufri Mansyah, *Studi Kebersihan Pasar Inpres...*, hlm. 3.

⁸ Philip Kotler & Kevin Lane Kotler, *Manajemen...*, hlm.38.

⁹ Syaeful Amri dan Yoestini, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk...*, hlm. 32-34.

belanja harus berdesakan dengan pembeli lain. Sehingga konsumen merasa kurang nyaman. Selain itu kebersihan yang kurang juga mengakibatkan kurangnya rasa nyaman dalam belanja hal ini disebabkan dari kurangnya menjaga kebersihan dengan masih ada tumpukan sampah dapat menimbulkan bau yang kurang enak.

Berdasarkan hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi merumuskan “ada beberapa aspek kenyamanan bagi pembeli yaitu kenyamanan fisik dan kenyamanan lingkungan. Kenyamanan fisik berkaitan dengan sensasi tubuh yang dapat dirasakan oleh seseorang itu sendiri. Kenyamanan fisik meliputi kebersihan, keindahan, kerapihan, aroma. Sedangkan kenyamanan lingkungan meliputi kondisi lingkungan, temperatur suhu, suara dan kelembapan udara.¹⁰

Berdasarkan hasil temuan dilapangan bahwa kualitas produk sayur dan buah di pasar Ngemplak yaitu masih kurang segarnya sayur dan buah yang dibuktikan dengan adanya sayuran dan buah yang busuk. Kemudian dari segi kemasan masih kurang menarik. Kebersihan di pasar tradisional juga masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya sampah tumpukan sayuran ataupun buah yang busuk. Dari segi kenyamanan berdasarkan kondisi lapangan juga masih kurang, walaupun pelayanan yang diberikan bagus, namun kondisi lingkungan sekitar yang kurang baik memberikan kenyamanan yang kurang bagi konsumen. Kondisi lapangan ini sesuai dengan lasan pernyataan dari

¹⁰ Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi P, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat...*, Hlm. 58.

konsumen yang menyatakan bahwa kualitas sayur dan buah kurang maksimal, kebersihan juga masih kurang sehingga berdampak pada kenyamanan yang kurang dirasakan oleh konsumen.

Kondisi lapangan ini didukung oleh teori Yulia Nurliani Lukito bahwa “Kelemahan yang paling utama dari pasar tradisional adalah keadaan pasar yang kumuh dan kotor. Bukan hanya itu saja, sistem penyimpanan barang dagangan yang kurang baik menyebabkan barang yang diperjualbelikan terkadang diawetkan dengan bahan kimia. Kemasan barang dipasar tradisional sering kurang menarik sehingga dapat membuat masyarakat kurang melirik karena kurang menarik. Dibandingkan dengan pasar modern sistem penyimpanan dan transportasi barang pada pasar tradisional juga kurang mendukung kesegaran barang dagangan. Belum lagi masalah keamanan dan kenyamanan dalam berbelanja yang masih kurang sehingga membuat konsumen menjadi malas untuk pergi ke pasar tradisional.”¹¹

Hasil penelitian kualitas produk sayur dan buah, kebersihan dan kenyamanan dipasar tradisional Ngemplak ini sejalan dengan penelitian terdahulu Lucia Diah Sawitri yang berjudul kepuasan pelanggan terhadap administrasi lingkungan ditinjau dari kebersihan pasar tradisional di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dilihat dari kebersihan pasar tradisional. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan diperoleh nilai kepuasan pada pasar tradisional hampir mendekati

¹¹ Yulia Nurliani Lukito, *Revitalisasi Ruang Pasar Tradisional Melalui Pendekatan Desain dan Interaksi Pengguna Ruang*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018), hlm. 18-19.

cukup puas. Karena antara penjual dan pembeli kurang kerjasama dalam menciptakan pasar yang indah, bersih dan asri.¹² Berdasarkan penelitian di pasar tradisional Ngemplak, kualitas kebersihan di pasar tradisional Ngemplak masih kurang maksimal maka dapat berdampak pada berkurangnya konsumen yang belanja dipasar ngemplak akibat kurangnya rasa puas yang dirasakan konsumen.

B. Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan di Pasar Tradisional Desa Rejotangan menurut konsumen

1. Kualitas Produk

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.¹³ 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.

Kualitas produk termasuk hal terpenting dalam memberikan kepuasan bagi konsumen. Kualitas produk menurut Kotler Philip dan Garry Armstrong merupakan nilai mutu dari suatu produk. Sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap konsumen. Kualitas produk adalah yang memberikan suatu

¹² Lucia Diah Sawitri, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Administrasi Lingkungan Ditinjau dari Kebersihan Pasar Tradisional di Kabupaten Sidoarjo...*, hlm. 139- 153.

¹³Etta Mamang S dan Sopiah, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 99.

kemampuan sesuai dengan fungsinya.¹⁴ Kualitas produk merupakan nilai mutu dari suatu produk. Sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap konsumen. Kualitas produk adalah yang memberikan suatu kemampuan sesuai dengan fungsinya.¹⁵

Kualitas produk sayur dan buah menurut konsumen di pasar tradisional Desa Rejotangan cukup baik mutu kesegaraannya. Sayur dan buah di pasar dikelompokkan antara sayur dan buah yang segar dengan yang kurang segar. buah dikelompokkan untuk mempermudah ketika membeli sayur ataupun buah. Harga yang diberikan juga Kualitas produk sayur dan buah dipasar tradisional Desa Rejotangan sesuai dengan pernyataan Herman Malano bahwa dipasar tradisional konsumen beranggapan bahwa barang-barang di pasar tradisional adalah produk murahan dengan kualitas rendah. Memang diakui di pasar tradisional ada sebagian produk yang mutunya kurang bagus, namun tentunya disesuaikan dengan tawaran harga yang murah.¹⁶ Artinya harga antara kualitas sayur dan buah yang bagus dengan yang kurang bagus berbeda.

2. Kebersihan

Kebersihan merupakan hal penting untuk diterapkan didalam lingkungan pasar. Sebab, dengan menjaga tingkat keberhasilan maka pembeli akan cenderung puas dan senang. Lingkungan yang bersih, indah akan membuat seseorang betah ditempat tersebut dan sebaliknya. Jika kondisi

¹⁴ Kotler Philip dan Garry Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm.63.

¹⁵ *Ibid*, hlm.63.

¹⁶ Herman Malano, *Selamatkan Pasar Tradisional...*, hlm. 62.

lingkungan kumuh maka seseorang pasti merasa tidak nyaman dan tidak menutup kemungkinan untuk berpindah tempat ke tempat lain.¹⁷

Kebersihan menurut konsumen di pasar tradisional Desa Rejotangan lumayan baik. Kebersihan lingkungan ditandai dengan tidak adanya sampah yang berserakan meskipun masih berada di lokasi bangunan lama yang belum ada pembangunan. Meskipun di lingkungan yang masih lama namun lingkungan tidak kumuh. Kebersihan di pasar tradisional ini seperti yang dimaksud didalam pernyataan Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi yang menyatakan bahwa “Kebersihan dalam kondisi lingkungan menjadi pemicu pertama adanya rasa nyaman dalam belanja.”¹⁸

3. Kenyamanan

Kenyamanan konsumen merupakan orientasi utama dalam kegiatan belanja. Kenyamanan dapat membuat seseorang bertahan ataupun kembali lagi pada titik yang telah membuat nyaman. Kenyamanan menurut Yulia Nur Liani Kenyamanan merupakan bentuk rasa puas. Kepuasan terjadi karena telah mendapatkan apa yang ingin dibutuhkan dan diperoleh oleh seseorang.¹⁹

Kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan menurut konsumen sangat baik. Konsumen dapat merasakan kenyamanan sebab pelayanan yang bagus, tingkat kebersihan dan kualitas dari suatu produk. Kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan menurut konsumen sesuai dengan aspek

¹⁷ Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi P, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kenyamanan...*, Hlm. 58.

¹⁸ *Ibid...*, hlm. 57.

¹⁹ Yulia Nurliani Lukito, *Revitalisasi Ruang Pasar Tradisional...*, hlm. 25.

kenyamanan bagi pembeli menurut Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi yang meliputi aspek kenyamanan fisik yang terdiri dari keindahan, kebersihan, aroma dan kerapihan. Selain itu ada aspek kenyamanan lingkungan yang terdiri dari bagaimana kondisi lingkungan, temperatur suhu, kelembapan udara, suhu.²⁰

Berdasarkan temuan di lapangan tentang kondisi kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan di pasar tradisional Desa Rejotangan di Tulungagung berdasarkan yaitu kualitas produk yang didapatkan terjamin kualitasnya. Harga yang di dapatkan sudah tidak dapat ditawar lagi karena termasuk harga grosir. Kondisi lingkungan belanja juga bersih dan tidak kumuh. Hal ini didukung dengan penataan barang dengan pengelompokkan sehingga memudahkan pembeli dalam memilih belanjaan antara sayur dan buah yang memiliki kualitas sangat bagus dengan kualitas yang kurang bagus. Kenyamanan yang dirasakan cukup bagus sekali. Kenyamanan ini karena rapinya penataan dagangan dengan pengelompokan, bersihnya kondisi lingkungan tempat belanja. Kenyamanan juga disebabkan ramahnya pelayanan.

Hasil ini juga didukung penelitian Altje Lenny Tumbel yang berjudul pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian di pasar tradisional (studi pada pasar tradisional di di Kota Manado). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi, keragaman produk dan kualitas produk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, lokasi, keragaman produk dan kualitas

²⁰ Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi P, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kenyamanan...*, Hlm. 58.

produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.²¹ Seperti di pasar tradisional Rejotangan, keputusan pembelian juga akan dipengaruhi dari segi kualitas produk dan harga. Keberagaman produk memang sudah dipastikan banyak jenisnya sayuran dan buah. Akan tetapi kualitas produk yang baik dengan harga yang bersahabat akan membuat konsumen kembali lagi untuk memutuskan pembelian kembali. Selain itu juga akan dipengaruhi tentang lokasi yang mendukung untuk kembali memutuskan untuk berbelanja.

C. Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk, Kebersihan dan Kenyamanan Antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Modern Golden di Kabupaten Tulungagung

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting bagi masa depan bisnis. Jika suatu perusahaan tidak memiliki pelanggan maka otomatis kinerja perusahaan itu hancur. Kepuasan pelanggan juga hal terpenting yang timbul dari rasa seseorang karena mendapatkan apa yang telah diharapkan. Dari hal ini terlihat jelas bahwa memberi kepuasan sangat diutamakan. Menurut Usi Asmara kepuasan merupakan perasaan seseorang yang dirasakan karena apa yang mereka rasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.²² Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang didapatkan dengan harapan.²³ Memuaskan kebutuhan suatu konsumen merupakan keinginan

²¹ Altje Lenny Tumbel, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap...*, hlm. 60-73.

²² Usi Asmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2008), hlm.116.

²³ Umar, Husein, *Study Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). Hlm. 65.

setiap perusahaan. Dengan adanya rasa puas dari pelanggan maka perusahaan telah berhasil meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Menurut Hadi Irawan, faktor yang menentukan tingkat kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Kualitas produk yang dapat menimbulkan kepuasan konsumen yaitu hasil produk-produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas pelayanan dapat memicu timbulnya kepuasan konsumen, karena dalam industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Harga juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen apabila produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Selain itu dengan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa sehingga membuat konsumen merasa puas terhadap barang atau jasa.²⁴

Perbedaan kepuasan konsumen merupakan hal yang wajar karena tingkat kepuasan seseorang berbeda-beda. Seperti kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional Ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan. Konsumen lebih puas dari segi kualitas produk yaitu sayur dan buah di pasar tradisional Desa Rejotangan dari pada di pasar Ngemplak. Hal ini disebabkan karena kondisi sayur dan buah di pasar tradisional Desa Rejotangan di kelompokkan tersendiri antara sayuran dan buah yang kualitasnya bagus dengan kualitas yang kurang bagus, berbeda dengan di pasar

²⁴ Handi Irawan D, *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan...*, hlm. 37.

tradisional Ngemplak yang mencampur sayuran dan buahan dengan kualitas bagus dengan yang kurang bagus, sehingga konsumen harus meneliti dan memilih sayur dan buah ketika membeli agar tidak memperoleh sayur dan buah yang busuk. Harga yang di dapat di pasar tradisional Desa Rejotangan juga lebih murah karena beli ecer atau grosir harganya sama yaitu harga grosir, sehingga banyak konsumen yang senang sebab tidak perlu menawar ke pedagang. Sedangkan di pasar Ngemplak harus dengan tawar menawar jika ingin mendapatkan harga yang lebih murah atau dengan harga grosir. Selain itu jika penjual kurang ramah dalam proses tawar menawar dapat menyebabkan perasaan yang kurang enak antara penjual dan pembeli.

Alasan kepuasan konsumen ini sesuai dengan teori Handi Irawan D Tingkat kepuasan konsumen, salah satu faktor utama yang harus diperhatikan kepuasan konsumen yaitu kualitas produk. Apabila kualitas bagus maka konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Jadi dengan pengelompokan dari segi tingkat kualitas dapat membuat konsumen merasa puas dalam kegiatan berbelanja memenuhi kebutuhan.

Selain kualitas produk, kepuasan konsumen juga di sebabkan oleh tingkat kebersihan. Kebersihan merupakan hal yang paling utama dalam lingkungan belanja. Dengan menjaga tingkat keberhasilan maka pembeli akan cenderung puas dan senang sehingga menciptakan rasa nyaman. Kebersihan merupakan hal penting yang menyangkut dengan kesehatan. Apabila kebersihan diutamakan

maka dapat berpengaruh terhadap kualitas produk yang dijual yang akan berdampak meningkatkan mutu kesehatan bagi bagi penjual maupun pembeli.

Perbedaan kepuasan konsumen tentang kebersihan menurut konsumen yang pernah belanja di pasar tradisional Ngemplak dan pasar tradisional Desa Rejotangan yaitu menyatakan bahwasanya kebersihan di pasar Ngemplak masih kurang maksimal. Dikatakan kurang maksimal karena masih adanya tumpukan sampah disekitar area dagang yang menimbulkan bau kurang sedap. Berbeda dengan kondisi kebersihan di pasar tradisional Desa Rejotangan yang masih berada dalam bangunan lama, dimana kebersihan adalah yang utama dalam lingkungan sehingga pasar tidak bau dan tidak kumuh. Kondisi kebersihan pemicu utama dalam hal kenyamanan belanja. Berdasarkan pernyataan konsumen i dengan pernyataan Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi P. yaitu kondisi lingkungan menjadi pemicu pertama adanya rasa nyaman.²⁵

Kenyamanan adalah keadaan lingkungan yang memberikan rasa sesuai kepada panca indra dan proporsi serta dimensi tubuh juga karakteristik fisiologis lainnya dan kesanggupan berhubungan dengan berbagai kegiatan manusia.²⁶ Kenyamanan di pasar tradisional Ngemplak dan di pasar tradisional Desa Rejotangan menurut konsumen yang pernah belanja di kedua tempat memiliki tingkat kenyamanan yang berbeda. Menurut konsumen tingkat kenyamanan tetap dirasakan ketika seseorang terpenuhi harapan dan kondisi yang mendukung untuk kembali lagi belanja. Kenyamanan dipasar tradisional Rejotangan disebabkan

²⁵ Putri Wulan, M Ali Topan, Agus Budi P, *Faktor-Faktor ...*, Hlm. 58.

²⁶ Yulia Nurliani Lukito, *Revitalisasi Ruang Pasar Tradisional Melalui Pendekatan Dsain dan Interaksi Pengguna Ruang*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018), hlm. 25.

karena kualitas sayur dan buah, pelayanan dan tingkat kebersihan. Berbeda dengan tingkat kenyamanan di pasar Ngemplak yang masih kurang akibat kebersihan yang kurang maksimal dan kualitas sayuran dan buah yang harus memilih dengan teliti.

Berdasarkan perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional ngemplak dengan pasar tradisional Desa Rejotangan dapat dibandingkan bahwa konsumen lebih puas belanja di pasar tradisional Rejotangan dari pada belanja di pasar tradisional sayur dan buah ngemplak. Kualitas produk sayur dan buah menurut konsumen lebih terjaga kualitasnya. Kemudian kebersihan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak masih kurang baik dibandingkan dengan kebersihan di pasar tradisional Rejotangan. Kondisi kebersihan di pasar Ngemplak masih kurang karena adanya tumpukan sampah sayur dan buah yang membusuk. Sedangkan dari segi kenyamanan konsumen lebih nyaman belanja di pasar tradisional Rejotangan dari pada di pasar Ngemplak. Hal ini disebabkan karena di pasar Rejotangan kebersihannya terjaga, kualitas sayur dan buah juga terjaga. Sedangkan di pasar tradisional sayur dan buah Ngemplak pelayanan baik akan tetapi terkadang masih ada penjual yang kurang ramah ketika pembeli melakukan kegiatan tawar menawar demi memperoleh harga yang lebih murah inilah yang mengakibatkan konsumen kurang nyaman. Kualitas produk juga perlu peningkatan pengelompokkan agar konsumen lebih mudah dalam belanja. Selain itu kebersihan masih perlu dimaksimalkan agar konsumen senang dengan kondisi lingkungan.

Kepuasan konsumen kualitas produk dapat diukur sesuai dengan teori ekonomi mikro konvensional sesuai pernyataan Rokhmat Subagiyo yaitu “menghitung besar kecilnya tingkat kepuasan konsumen yaitu konsumen akan memilih barang-barang yang akan memaksimalkan utilitasnya sesuai dengan anggaran mereka.”²⁷ Dari teori ini menunjukkan bahwa apabila konsumen merasa puas dengan kualitas produk di pasar maka akan kembali untuk membelanjakan uangnya demi kepuasan terhadap barang. Tidak hanya pada kepuasan konsumen segi kualitas produk, namun kebersihan dan kenyamanan. Kepuasan konsumen menurut Rokhmat Subagiyo “orang akan memperoleh kepuasan maksimum apabila seluruh uangnya atau pendapatannya telah habis dibelanjakan”.

Alasan Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Gladis Mongkau, penelitian ini berjudul pengaruh kualitas produk, harga, dan tempat terhadap kepuasan konsumen pada pasar tradisional remboken (study kasus pada masyarakat Desa Sinuian Kec. Remboken). Penelitian ini bertujuan untuk mencari bagaimana pengaruh kualitas produk, harga dan tempat terhadap kepuasan konsumen pada pasar tradisional Remboken. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan tempat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.²⁸

Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas kualitas produk, kepuasan konsumen di pasar tradisional. Didalam belanja di pasar tradisional

²⁷ Rokhmat Subagiyo, *Ekonomi Mikro*,... hlm. 38-39.

²⁸ Gladis Mongkau, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Tempat terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Tradisional Remboken (Study Kasus Pada Masyarakat Desa Sinuian Kec. Remboken)”, *Jurnal Emba* Vol. 5 No. 2, 2017, hlm. 2469-2477.

Rejotangan dan pasar tradisional Ngemplak. Kepuasan konsumen sangat berpengaruh dari kualitas produk sayuran. Kepuasan konsumen tentang kualitas produk di pasar tradisional Rejotangan memang dirasakan konsumen dengan mengelompokkan sayuran yang segar dengan yang kurang segar dengan harga yang berbeda. Berbeda dengan pasar Ngemplak yang memang sayur dan buahnya tercampur sehingga konsumen harus memilah dengan teliti ketika belanja. Selain itu, tempat lingkungan pasar menjadi pemicu utama dalam kepuasan konsumen untuk mendukung tingkat kenyamanan konsumen. Seperti kondisi lingkungan pasar Rejotangan yang berada di lingkungan yang masih berada pada bangunan lama namun tidak kumuh dan tidak bau limbah sampah sayur dan buah yang busuk. Seperti halnya pasar tradisional Rejotangan yang memiliki banyak konsumen karena faktor pendukung dari kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan yang dirasakan oleh konsumen.

Perbedaan kepuasan konsumen tentang kualitas produk, kebersihan dan kenyamanan antara pasar tradisional sayur dan buah dengan pasar modern golden di Tulungagung dapat diambil perbandingan sebagai berikut:

Tabel 5.1 Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kualitas Produk antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan.

Kategori	Pasar Ngemplak	Pasar Rejotangan
----------	----------------	------------------

Kualitas Produk	kondisi sayur dan buah di pasar ngemplak terkadang masih ada yang busuk. Kemasannya kurang menarik dan terjaga	sayur dan buahnya segar juga dikelompokkan antara sayur dan buah yang segar dengan yang kurang baik kualitasnya
-----------------	--	---

Tabel 5.2 Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kebersihan antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan.

Kategori	Pasar Ngemplak	Pasar Rejotangan
Kebersihan	kebersihan di pasar ngemplak masih kurang maksimal. Dikatakan kurang maksimal karena masih adanya tumpukan sampah disekitar area dagang yang menimbulkan bau	kondisi kebersihan di pasar Rejotangan lumayan bersih dan tidak kumuh. Pasar ini masih dalam bangunan lama.

Tabel 5.3 Perbandingan Kepuasan Konsumen Tentang Kenyamanan antara Pasar Tradisional Sayur dan Buah Ngemplak dengan Pasar Tradisional Desa Rejotangan.

Kategori	Pasar Ngemplak	Pasar Rejotangan
Kenyamanan	kenyamanan di pasar ngemplak yang masih kurang akibat kebersihan yang kurang dan harus berdesakan ketika belanja	tingkat kenyamanan dirasakan ketika belanja kualitas yang baik tersedia dengan harga yang murah. Dan kebersihan yang cukup baik