

## ABSTRAK

Handayani, Retno, 2019. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pasar Tradisional di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Aplikasi Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA))*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Prof.Dr.Juhri Abdul Mu'in,M.Pd. (2) Dr.Bambang Suhada,S.E.,M.Si.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pasar tradisional, *importance performance analysis*.

Keberadaan pasar merupakan salah satu faktor yang penting karena merupakan wadah untuk melakukan kegiatan jual beli barang bagi kebutuhan masyarakat. Keberadaan pasar juga menjadi salah satu indikator paling nyata kegiatan ekonomi masyarakat disuatu wilayah. Pasar tradisional berperan sebagai salah satu pasar ritel yang merupakan simbol perekonomian rakyat. Sebagai jantung perekonomian disuatu daerah, pasar diharapkan mampu memberikan tingkat kenyamanan dan keamanan bagi pedagang dan pembeli.

Penelitian ini dilakukan pada pasar tradisional yang dikelola oleh pemerintah daerah yang ada di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur dengan sampel yang diambil secara purposive sampling sebanyak 40 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah pedagang pasar yang memiliki kios atau los dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil analisa penelitian yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* mendapatkan beberapa atribut yang perlu mendapatkan prioritas utama sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanannya, karena atribut-atribut tersebut berada pada kuadran A. Posisi atribut-atribut yang berada pada kuadran A mempunyai arti bahwa atribut-atribut tersebut dianggap penting keberadaanya tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut yang mendapatkan saran untuk perbaikan antara lain : setiap penagihan retribusi yang dilakukan disertai dengan tanda bukti yang sah (2), pegawai pasar berada ditempat selama jam operasional pasar (4), keadaan kebersihan lingkungan pasar terjaga (17), listrik/penerangan didalam pasar yang memadai (19), tempat pembuangan sampah sementara memadai (21), dan los/lapak sesuai dengan kebutuhan pedagang (23).