

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Gannt Chart	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1 Pasar Tradisional	6
2.2 Gambaran Umum Pasar Taman.....	8
2.3 Struktur Organisasi Pasar Taman	9
2.4 Jenis - Jenis Dagangandi Pasar Taman.....	10
2.5 Persyaratan Penggunaan <i>Stand</i> / Pengurusan Perpanjangan Penggunaan <i>Stand</i>	12
BAB III PEMBAHASAN	17
3.1 Landasan Teori	17
3.1.1 Jasa	17
3.1.1.1 Kualitas Jasa	17
3.1.1.2 Karakteristik Jasa	20
	vii
TUGAS AKHIR	3
KEPELIAN PEDAGANG PASAR	MUHAMMAD.NAFII22

3.1.3 GAP (Kesenjangan).....	22
3.2 Proses Pengumpulan Data	24
3.2.1 Pendekatan Kuantitatif.....	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.2.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	26
3.2.4 Populasi dan Sampel	28
3.3 Analisa dan Pembahasan	29
3.3.1 Uji Kualitas Data	29
3.3.1.1 Uji Validitas	30
3.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.3.2 Demografi Responden.....	32
3.3.3 Hasil dan Pembahasan Analisa Kesenjangan.....	40
1. <i>TANGIBLES</i>	40
2. <i>RELIABILITY</i>	41
3. <i>RESPONSIVENESS</i>	42
4. <i>ASSURANCE</i>	44
5. <i>EMPATHY</i>	45
3.3.4 Prioritas Pengembangan Layanan	46
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	49
4.1 Kesimpulan.....	49
4.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Gannt Chart</i>	5
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 3.3 <i>Tangibles</i>	40
Tabel 3.4 <i>Reliability</i>	41
Tabel 3.5 <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 3.6 <i>Assurance</i>	44
Tabel 3.7 <i>Empathy</i>	45
Tabel 3.8 Prioritas Pengembangan Layanan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Milestone</i> Sejarah Pasar Taman.....	7
Gambar 2.2 Plakat Peresmian Pasar Taman.....	7
Gambar 2.4 Susunan Organisasi UPT Pasar Taman	10
Gambar 3.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	23
Gambar 3.2 Jenis Kelamin	33
Gambar 3.3 Usia	34
Gambar 3.4 Domisili.....	35
Gambar 3.5 Pendidikan Terakhir.....	36
Gambar 3.6 Jenis Fasilitas Dagang	37
Gambar 3.7 Jenis Dagangan.....	38
Gambar 3.8 Lama Waktu Berdagang	39
Gambar 3.9 Omset Per-Hari.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	59
Lampiran 3 Buku Laporan Praktik Kerja Lapangan.....	60
Lampiran 4 Kartu Konsultasi Bimbingan	61
Lampiran 5 Surat Permohonan PKL	63
Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan.....	64
Lampiran 7 Formulir Penilaian Praktik Kerja Lapangan	65
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur.....	67
Lampiran 9 Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo	68
Lampiran 10 Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan	69