

---

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang Masalah .....	I-1
Identifikasi Masalah.....	I-5
Rumusan Masalah.....	I-5
Tujuan Penelitian .....	I-5
Batasan Masalah .....	I-6
Manfaat Penelitian .....	I-6
Sistematika Penulisan .....	I-7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	II-1
2.2 Pasar.....	II-11
2.2.1 Pasar Tradisional.....	II-12
2.2.2 Ciri-ciri Pasar Tradisional.....	II-12
2.2.3 Fungsi Pasar Tradisional.....	II-12

---

2.2.4 Syarat – Syarat Pasar Tradisional .....	II-12
2.3 Pengukuran Kinerja Operasional Pasar .....	II-13
2.3.1 Konsep Pengelolaan Pasar Tradisional .....	II-14
2.3.2 Otonomi Pengelolaan Pasar .....	II-15
2.3.3 System Manajemen Yang Terintegrasi .....	II-17
2.3.4 Memaksimalkan Pendapatan Pasar .....	I-17
2.3.5 Standarisasi Kualitas Layanan Pasar .....	II-18
2.3.6 Struktur Organisasi Manajemen Pasar Tradisional .....	II-19
2.4 Sarana Fisik Pasar .....	II-20
2.4.1 Perencanaan Tata Ruang .....	II-20
2.4.2 Arsitektur Bangunan .....	II-21
2.4.3 Pengaturan Lalu lintas .....	II-21
2.4.4 Kualitas Konstruksi .....	II-21
2.4.5 Air bersih & Limbah .....	II-22
2.4.6 Sistem Elektrikal .....	II-22
2.4.7 Pencegahan Kebakaran .....	II-22
2.4.8 Penanggulangan Sampah .....	II-23
2.5 Manajemen Operasional dan Pemeliharaan Infrastruktur .....	II-23
2.6 Klasifikasi Tingkat Kerusakan .....	II-24
2.7 <i>Maintenance</i> .....	II-26
2.7.1 <i>Maintenance Planning</i> .....	II-26
2.8 Kepuasan Pelanggan .....	II-27
2.9 Kerangka Berpikir .....	II-27
2.10 Hipotesis .....	II-28

---

 BAB III METODE PENELITIAN

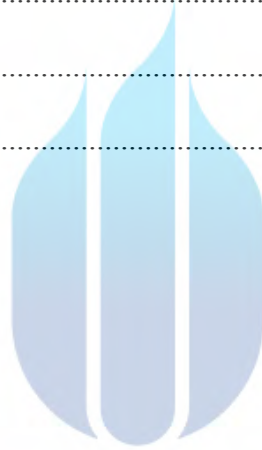
3.1 Alur Penelitian .....	III-1
3.2 Variabel Penelitian.....	III-3
3.3 Objek Penelitian.....	III-6
3.4 Instrumen Penelitian .....	III-6
3.4.1 Kuesioner .....	III-7
3.4.2 Wawancara .....	III-8
3.4.3 Sampel.....	III-9
3.5 Skala Pengukuran .....	III-9
3.6 Pengumpulan Data.....	III-10
3.6.1 Pengumpulan Data Tahap Pertama.....	III-11
3.6.2 Pengumpulan Data Tahap Kedua.....	III-11
3.6.3 Pengumpulan Data Tahap Ketiga.....	III-12
3.6.4 Pengumpulan Data Tahap Keempat.....	III-12
3.7 Teknik Analisa Data .....	III-13
3.7.1 Analisis Data Tahap Pertama.....	III-13
3.7.2 Analisis Data Tahap Kedua.....	III-13
3.7.3 Analisis Data Tahap Ketiga.....	III-14
3.7.4 Analisis Data Tahap Keempat.....	III-18

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pendahuluan.....	IV-1
4.2 Pengumpulan Dan Analisis Data Tahap 1 ( Validasi Pakar Awal ) .....	IV-1
4.2.1 Profil Pakar.....	IV-1
4.2.2 Hasil Validasi Pakar .....	IV-2
4.3 Pengumpulan Dan Analisis Data Tahap II ( <i>Pilot Survey</i> ) .....	IV-5

---

4.3.1 Profil Responden <i>Pilot Survey</i> .....	IV-5
4.3.2 Hasil Pilot Survey.....	IV-5
4.4 Pengumpulan Dan Analisis Tahap III ( Responden ) .....	IV-6
4.4.1 Profil Responden .....	IV-6
4.4.2 Customer Satisfaction Index ( CSI ).....	IV-9
4.4.3 Analisis Importance – Performance Analysis ( IPA ) .....	IV-12
4.5 Tahap Validasi Pakar Akhir.....	IV- 20
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran .....	V- 3
DAFTAR PUSTAKA .....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA