

ANALISIS KARAKTERISTIK SOSIAL-EKONOMI DAN PERJALANAN PENGUNJUNG PASAR PADA KAWASAN PASAR KM 5 KOTA PALEMBANG

Muhammad Rizka Fadli Wibowo¹, Yuni Widia Sari², Balqis Fataya Said³

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Komputer, Universitas Baturaja, Jl. Ratu Penghulu No. 2301, Karang Sari, Ogan Komering Ulu, 32115, Indonesia^{1,2}

Program Studi Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang - Prabumulih No.KM. 32, Ogan Ilir, 30862, Indonesia³

E-mail : fadliwibowo028@gmail.com¹, syuniwidia@gmail.com²

Abstrak

Pasar KM 5 Kota Palembang merupakan pasar eceran yang terletak pada jalan nasional yang dilewati oleh transportasi umum LRT dan Angkutan Kota. Keterbatasan lahan parkir menimbulkan kemacetan di sekitar pasar. Permasalahan dapat diselesaikan dengan ditingkatkannya keterpaduan antar moda transportasi yang baik, dimana nantinya diharapkan pelaku perjalanan yang menggunakan kendaraan pribadi dapat berpindah ke kendaraan umum. Tujuan penelitian untuk menganalisis karakteristik sosial ekonomi dan perjalanan pengunjung serta hubungannya terhadap preferensi pemilihan moda, Pengambilan data karakteristik sosial ekonomi, perjalanan, penilaian kepentingan fasilitas menggunakan kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai persentase pengguna sepeda motor atau kendaraan pribadi lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, mayoritas pengunjung pasar adalah wanita dan berprofesi sebagai pengusaha/ wiraswasta dengan pendapatan 2 - 3 juta perbulan. Hasil karakteristik perjalanan, mayoritas datang untuk berbelanja dengan kedatangan satu kali seminggu dan menghabiskan biaya perjalanan 5 - 10 ribu. Variabel karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan mempunyai hubungan atau pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi, yaitu variabel usia, pendidikan terakhir, variabel kepemilikan SIM dan variabel pendapatan responden.

Kata Kunci: Karakteristik Sosial-Ekonomi, Karakteristik Perjalanan.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pasar merupakan suatu tempat bertemunya produsen dan konsumen dengan adanya interaksi permintaan dan penawaran pada proses transaksi jual beli (Handri, 2005). Dengan adanya aktivitas ekonomi yang terjadi di suatu pasar, produsen dan konsumen tentunya akan bermobilisasi baik menuju/dari pasar dengan berbagai tipe moda, seperti dengan kendaraan pribadi dan kendaraan umum. Pasar KM 5 mempunyai lokasi yang strategis karena terletak pada jalan nasional, dapat diakses dari berbagai kawasan di Kota Palembang karena memiliki aksesibilitas lebih dari dua jenis angkutan umum, serta

menjadi salah satu pasar eceran dengan pengunjung harian tingkat tinggi sehingga memiliki mobilitas yang sangat tinggi (Dinas PD Pasar Palembang Jaya, 2020). Survei pendahuluan yang dilakukan di pasar KM 5 juga menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung pasar datang dengan menggunakan kendaraan pribadi. Adanya kebutuhan ruang parkir yang lebih besar daripada kapasitas parkir yang telah disediakan menyebabkan pengunjung parkir tidak pada tempatnya dan mengakibatkan beberapa permasalahan transportasi, seperti kemacetan pada ruas Jalan Kol. H. Burlian. Penelitian ini dilakukan pada Pasar KM 5 Kota Palembang karena pasar ini terdapat pada ruas jalan yang sekitarnya mempunyai

beberapa masalah, yaitu kemacetan yang terjadi akibat pengunjung pasar yang parkir di badan jalan dan masih kurangnya keterpaduan integrasi antar moda transportasi di pasar ini. Penelitian ini menggunakan beberapa metode seperti metode analisis statistik deskriptif dan analisis tabulasi silang (*crosstab*) yang digunakan untuk menganalisis data karakteristik responden pelaku perjalanan yang berupa karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan. Kedua metode ini digunakan karena diyakini dapat menampilkan hasil dari data yang diperoleh dapat lebih mudah dipahami dikarenakan hasil kuesioner karakteristik sosial – ekonomi dan perjalanan pengunjung bersifat deskriptif (Muchson, 2017).

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan pengunjung pasar yang meliputi lokasi asal-tujuan, moda yang digunakan, jumlah kunjungan ke pasar dalam satu minggu, waktu dan biaya perjalanan dari dan menuju Pasar KM 5 Kota Palembang dan bagaimana hubungan antara karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan pengunjung terhadap preferensi pemilihan moda transportasi dari dan menuju Pasar KM 5 Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Mendapatkan hasil analisis karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan pengunjung pasar yang meliputi lokasi asal-tujuan, moda yang digunakan, jumlah kunjungan ke pasar dalam satu minggu, waktu dan biaya perjalanan dari dan menuju Pasar KM 5 Kota Palembang dan menganalisis hubungan antara karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan pengunjung terhadap preferensi pemilihan moda transportasi dari dan menuju Pasar KM 5 Kota Palembang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji hal-hal yang tentunya berkaitan dengan karakteristik sosial ekonomi dan pengunjung perjalanan pasar

dan bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah Kota Palembang untuk dapat melakukan evaluasi terhadap penataan parkir khususnya parkir di kawasan pasar KM 5 Kota Palembang.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pasar Tradisional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 tahun 2007 mendefinisikan pasar tradisional sebagai pasar yang dibangun dan dikelola oleh pemerintah, Pemerintah Daerah, swasta, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah termasuk kerjasama dengan swasta dan tempat usaha berupa toko, kios, los, dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar-menawar. Menurut Menteri Perdagangan Republik Indonesia, pasar tradisional merupakan wadah utama penjualan produk-produk kebutuhan pokok yang dihasilkan oleh para pelaku ekonomi berskala menengah-kecil serta mikro. Salah satu pelaku di pasar tradisional adalah para petani, nelayan, pengrajin dan *home industry* (industri rakyat).

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Moda

Menurut Ortuza dan Willumsen (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda antara lain:

1. Pengguna jalan

Pengguna jalan dapat menjadi faktor yang memengaruhi dalam pemilihan moda antara lain: ketersediaan atau pemilihan kendaraan pribadi, kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM), struktur rumah tangga, pendapatan, faktor lain misal keharusan menggunakan mobil ke tempat kerja dan mengantar anak.

2. Ciri pergerakan

Ciri pergerakan juga sangat mempengaruhi dalam proses pemilihan moda antara lain:

- a. Tujuan pergerakan. Contohnya, pergerakan ke tempat kerja ataupun ke kampus di negara maju lebih mudah dengan menggunakan angkutan umum, karena ketepatan waktu dan tingkat pelayanan sangat baik dan ongkosnya relatif lebih murah dibandingkan dengan angkutan pribadi. Namun sebaliknya di negara yang sedang berkembang orang lebih memilih kendaraan pribadi seperti mobil maupun sepeda motor menuju tempat kerja, dan perjalanan, pendidikan meskipun lebih mahal karena ketepatan waktu, kenyamanan, dan lain-lainnya tidak dapat dipenuhi oleh angkutan umum.
- b. Waktu terjadinya pergerakan, ketika ingin bergerak pada tengah malam pasti membutuhkan kendaraan pribadi karena pada saat itu angkutan umum tidak atau jarang beroperasi.
- c. Jarak perjalanan. Semakin jauh perjalanan, maka pelaku perjalanan cenderung memilih angkutan umum dibandingkan dengan angkutan pribadi.

3. Ciri fasilitas moda transportasi:

Dikategorikan menjadi dua, yaitu:

- a. Faktor kuantitatif, yaitu waktu perjalanan, biaya transportasi (tarif, biaya, bahan bakar, dan lainnya), ketersediaan ruang dan tarif parkir.
- b. Faktor kualitatif yang cukup sulit untuk dihitung, meliputi kenyamanan dan keamanan, keandalan dan keteraturan dan lain-lain.

Menurut Geertz (1992), ekonomi pasar tradisional fungsinya diatur oleh adat kebiasaan dagang yang dianggap keramat karena terus menerus dipergunakan selama berabad-abad, tetapi tidak dalam pengertian bahwa ekonomi pasar ini menggambarkan suatu sistem di mana tingkah laku ekonomis tidak dibedakan secukupnya dari macam-macam tingkah laku sosial lain.

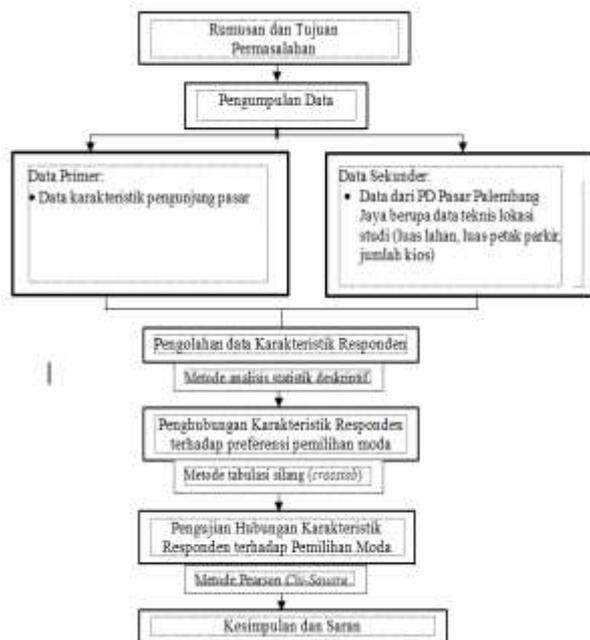
2. Objek dan Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pasar KM 5 Kota Palembang. Data primer yang diambil yaitu data karakteristik pengunjung pasar, data preferensi pemilihan moda dengan cara membagikan kuesioner kepada 108 responden yang dijadikan sampel. Pengambilan data kondisi eksisting fisik dan operasional angkutan umum dilakukan dengan mengambil data kondisi eksisting fasilitas transit di kawasan Pasar KM 5. Data sekunder terdiri atas data teknis lokasi studi (luas lahan, luas petak parkir, dan jumlah kios). Objek penelitian dikategorikan menjadi dua bagian, yaitu karakteristik sosial-ekonomi, perjalanan. Objek penelitian karakteristik sosial-ekonomi dan perjalanan pengunjung digunakan menjadi unsur pertanyaan di kuesioner. Objek dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1. dan untuk tahapan-tahapan dari alur penelitian dapat dilihat pada gambar 1.

Tabel 1
Objek Penelitian

No	Kategori	Objek Penelitian	Sumber Literatur
1	Karakteristik Sosial-Ekonomi	Jenis Kelamin	Ortuzar dan Willumsen (1994) dalam Hutabarat (2022); Faradhillah (2022)
		Pekerjaan	
		Pendapatan	
		Pendidikan Terakhir	
		Kepemilikan SIM A dan SIM C	
2	Karakteristik Perjalanan Pengunjung	Asal-Tujuan Perjalanan	Hutabarat (2022); Faradhillah (2022)
		Jumlah Kunjungan Ke Pasar	
		Waktu Perjalanan	
		Biaya Perjalanan	
		ModaTransportasi yang Digunakan	
Waktu Antara (Headway)			

Sumber: Ortuzar dan Willumsen (1994)



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Data primer diolah dengan beberapa tahap dan metode, yaitu metode analisis statistik deskriptif dan analisis tabulasi silang (*crosstab*) yang digunakan untuk menganalisis data karakteristik responden pelaku perjalanan yang berupa karakteristik sosial ekonomi dan karakteristik perjalanan. Analisis karakteristik responden dilanjutkan dengan pengujian Pearson *Chi-Square*, di mana pengujian ini berfungsi untuk mengetahui variabel manakah yang mempunyai pengaruh kuat terhadap pemilihan moda.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Pasar KM 5 Kota Palembang

Pasar KM 5 Kota Palembang memiliki luas tanah 2.216,27 m² dengan luas lahan parkir 600 m² dan luas bangunan 2.716 m². Lahan parkir terdiri atas lahan parkir untuk kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua. Di lapangan seluas 100 m² pada lahan parkir dialih fungsikan pedagang untuk berjualan. Maka berdasarkan kondisi eksisting, jumlah SRP yang tersedia adalah

sebanyak 116 SRP, sedangkan standar jumlah kebutuhan ruang parkir untuk pusat perdagangan dengan kisaran luas areal total sebesar 2.500 m² adalah sebanyak 195 petak parkir. Maka dari itu lahan parkir pasar yang tersedia belum dapat memenuhi standar jumlah parkir yang dibutuhkan.

4.2 Karakteristik Pengunjung Perjalanan

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi karakteristik sosial-ekonomi dan karakteristik perjalanan, yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2
Karakteristik Perjalanan Pengunjung

Karakteristik Perjalanan Pengunjung		%
Jenis Kelamin	Wanita	82
	Pria	18
Pendidikan Terakhir	SMP	6
	SMA	48
	Pendidikan Diploma	6
Jenis Pekerjaan	Pendidikan Strata	39
	Ibu Rumah Tangga	11
	Mahasiswa/Pelajar	4
	Pegawai Negeri/TNI/Polri	17
Karakteristik Sosial-Ekonomi	Pegawai Swasta/BUMN	18
	Pengusaha/Wiraswasta	39
	Pensiunan	7
	Tidak Bekerja	5
Tingkat Pendapatan	< 1.000.000	8
	1.000.000 - 2.000.000	26
	2.000.001 - 3.000.000	29
	3.000.001 - 4.000.000	11
	4.000.001 - 5.000.000	22
	> 5.000.001	4
	Kepemilikan SIM	SIM A
SIM A, SIM C		6
SIM C		34
Karakteristik Perjalanan Tujuan	Tidak Ada	29
	Bekerja	19
	Belanja	81

Jumlah Responden Berdasarkan Waktu Perjalanan	Akhir Pekan (Sabtu-Minggu)	15
	Hari Kerja (Senin-Jum'at)	4
	Satu Kali Seminggu	67
	Setiap Hari	15
Jumlah Responden Berdasarkan Biaya Perjalanan	< 5.000	12
	5.000 - 10.000	44
	10.001 - 15.000	37
	15.001 - 20.000	6
	Angkutan Kota	2
	Mobil Pribadi	39
Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna Moda	Motor Pribadi	43
	Ojek	5
	Ojek dan Angkutan Kota	5

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan analisis karakteristik perjalanan pengunjung dari segi sosial-ekonomi, didapatkan bahwa sebanyak 82% pengunjung pasar adalah perempuan, pendidikan terakhir pengunjung didominasi oleh tamatan SMA, jenis pekerjaan didominasi oleh pengusaha/wiraswasta dengan tingkat pendapatan yang didominasi oleh kisaran Rp. 1.000.0001 – Rp. 2.000.0000 serta kepemilikan SIM yang paling tinggi adalah SIM C. Kemudian, dari karakteristik perjalanan didapatkan bahwa tujuan pengunjung pasar didominasi untuk berbelanja sebesar 81%, dengan frekuensi waktu pengunjung dilakukan satu kali dalam seminggu, jumlah responden berdasarkan biaya perjalanan didominasi dari Rp. 5.000 – Rp. 10.000, dan pengunjung paling banyak menggunakan motor pribadi dalam moda transportasi yaitu sebesar 43%.

4.3 Pemilihan Moda Transportasi Berdasarkan Karakteristik Pengunjung Pasar

Analisis ini didasarkan pada karakteristik responden pengunjung pasar yang dilakukan dengan berpedoman pada variabel karakteristik pengunjung pasar. Hasil analisis persentase pemilihan moda berdasarkan karakteristik pengunjung pasar menunjukkan bahwa moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh responden berdasarkan karakteristik pengunjung pasar

pada akumulasi setiap aspek adalah motor pribadi dengan persentase 305,8% dan yang paling rendah adalah angkutan umum dengan persentase 13,3%. Hal ini menunjukkan bahwa ketertarikan responden dalam menggunakan moda transportasi umum masih sangat rendah.

4.4 Analisis Hubungan antara Karakteristik Hubungan Pasar terhadap Preferensi Pemilihan Moda Transportasi

Analisis pada hubungan antara karakteristik pengunjung pasar terhadap preferensi pemilihan moda transportasi dilakukan untuk mengetahui variabel pengujian manakah yang mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi oleh pengunjung Pasar KM 5 Kota Palembang. Pengujian dengan uji Pearson *Chi-Square* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi, yaitu variabel pendidikan terakhir, variabel kepemilikan SIM, dan variabel pendapatan. Ketiga variabel ini kemudian akan digunakan dalam aspek analisis kinerja pelayanan integrasi.

Tabel 3
Hasil Uji Pearson *Chi-Square* Variabel Pemilihan Moda terhadap Variabel Pengujian

Hubungan Variabel	Hasil Uji Pearson <i>Chi-Square</i>				Keterangan	Kesimpulan
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Nilai Ekspektasi <5 (Fh) (%)		
Pemilihan Moda & Jenis Kelamin	0,976	1	0,323	25	Syarat uji tidak terpenuhi (Fh >20%) & nilai AS > 0,05	Variabel jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi

Hasil Uji Pearson *Chi-Square*

Hubungan Variabel	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Nilai Ekspektasi <5 (Fh) (%)	Keterangan	Kesimpulan
Pemilihan Moda & Usia	8,261	2	0,016	16,7	Syarat uji terpenuhi (Fh <20%) & nilai AS < 0,05	Variabel usia mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Pendidikan Terakhir	13,561	3	0,004	15	Syarat uji terpenuhi (Fh <20%) & nilai AS < 0,05	Variabel pendidikan terakhir mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Jenis Pekerjaan	0,126	2	0,939	50	Syarat uji tidak terpenuhi (Fh >20%) & nilai AS > 0,05	Variabel jenis pekerjaan tidak mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Tujuan Perjalanan	0,201	1	0,654	25	Syarat uji tidak terpenuhi (Fh >20%) & nilai AS > 0,05	Variabel tujuan perjalanan tidak mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Biaya Perjalanan	2,318	3	0,509	25	Syarat uji tidak terpenuhi (Fh >20%) & nilai AS > 0,05	Variabel biaya perjalanan tidak mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Kepemilikan SIM	38,565	3	0,000	12,5	Syarat uji terpenuhi (Fh <20%) & nilai AS < 0,05	Variabel kepemilikan SIM mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi
Pemilihan Moda & Pendapatan	11,111	2	0,004	0	Syarat uji terpenuhi (Fh <20%) & nilai AS < 0,05	Variabel pendapatan mempunyai pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan yaitu untuk hasil pada karakteristik sosial-ekonomi dan karakteristik perjalanan yaitu mayoritas pengunjung pasar adalah wanita sebesar 82%, profesi pengunjung didominasi oleh pengusaha/wiraswasta sebesar 39%, pendidikan terakhir pengunjung pasar didominasi oleh tingkat SMA sebesar 48%, mayoritas pengunjung pasar berpendapatan 2.000.001 – 3.000.000 per bulan sebesar 29% dan minoritas pendapatan pengunjung yaitu lebih dari 5.000.000 sebesar 4%, serta mayoritas pengunjung pasar memiliki SIM C sebesar 34% dan kepemilikan dual SIM (SIM A & SIM C) merupakan yang paling sedikit sebesar 6%. Hasil pada karakteristik perjalanan, mayoritas pengunjung pasar datang untuk berbelanja sebesar 81% mayoritas pengunjung pasar datang sebanyak satu kali seminggu yaitu sebesar 67%, pengunjung pasar lebih banyak menghabiskan biaya perjalanan sebanyak 5.001 – 10.000 dengan persentase sebesar 44%, mayoritas pengunjung pasar juga menggunakan motor pribadi sebesar 43%, kemudian diikuti dengan penggunaan mobil pribadi sebesar 39% sebagai kendaraannya dan hal ini menunjukkan bahwa penggunaan kendaraan umum menuju pasar hanya di bawah 10%. Analisis karakteristik perjalanan pengunjung dari segi sosial – ekonomi dan segi perjalanan menunjukkan bahwa kedua sub karakteristik ini mempunyai pengaruh dalam pemilihan moda transportasi menuju Pasar KM 5 Kota Palembang. Variabel pada karakteristik sosial - ekonomi dan karakteristik perjalanan pengunjung pasar yang mempunyai hubungan atau pengaruh kuat dalam pemilihan moda transportasi, yakni variabel pendidikan terakhir, variabel kepemilikan SIM dan variabel pendapatan responden.

Rekomendasi yang dapat diberikan penulis pada penelitian ini memiliki

keterbatasan pada jumlah responden dan cakupan wilayah yang hanya terbatas pada pasar KM 5 Kota Palembang, oleh karena itu disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk ebagai berikut:

- a. Menggunakan sampel yang lebih besar dan mencakup berbagai wilayah agar hasil penelitian lebih *generalizable*.
- b. Menambahkan variabel lain dalam melakukan penelitian
- c. Menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam agar dapat menggali lebih jauh karakteristik sosial-ekonomi dan perjalanan pengunjung dari dan menuju pasar.

Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP.
Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan dan Pengelolaan Sarana Perdagangan.

Peraturan Menteri Perhubungan No. KM. 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional.

Faradhillah, R.S. 2022. Model Pemilihan Moda Antara Kendaraan Pribadi, Angkutan Online, dan Bus Trans Jogja. Tesis. Institut Teknologi Bandung.

Daftar Pustaka

- Departemen Perhubungan. 1996. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No.272/HK.105/DJRD/96 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir. Jakarta.
- Negara, I.C. dan Prabowo, A. 2018. Penggunaan Uji Chi-Square untuk Mengetahui Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Umur Terhadap Pengetahuan Penasun Mengenai HIV-AIDS di Provinsi DKI Jakarta, Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Terapannya, p-ISSN: 2550-0384.
- Syaiful, dkk. 2018. *Parking Capacity Analysis at Around Bogor Station*. Media Teknik Sipil.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi. 2015. Perbandingan Multiplier Angkutan Jalan dan Infrastruktur Jalan Menggunakan Model *Input-Output*, Jurnal Transportasi Darat, 17(1), p. 45 - 54.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan