

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Saat Berbelanja Pada Pasar Duduk Sampeyan”. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan. Sedangkan variabel Produk (X_2) dan Fasilitas (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan.
2. Hasil uji secara simultan (uji f) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, produk dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan. Sehingga hipotesis 1 terbukti kebenarannya.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) menyimpulkan bahwa:
 - a) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan. Sehingga hipotesis ke 2 tidak terbukti kebenarannya.

- b) Variabel produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan. Sehingga hipotesis ke 3 terbukti kebenarannya.
- c) Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan. Sehingga hipotesis ke 4 tidak terbukti kebenarannya.

5.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pengelola Pasar Duduk Sampeyan sebaiknya lebih memperhatikan keadaan pasar secara langsung. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga kualitas yang diberikan pedagang kepada pembeli/konsumen, sehingga terdapat standar yang ditetapkan dengan baik yang menjadikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Selain itu kualitas pelayanan seperti kemudahan dalam berbelanja bisa diperhatikan dengan menambah papan informasi di pasar agar konsumen dapat terbantu. Untuk produk pengelola pasar hendaknya mempertahankan keunggulan yang dimiliki seperti produk yang beraneka ragam, produk yang segar dan kualitas yang baik dengan cara memperhatikan keadaan pasar secara langsung atau mengadakan sidak kepada pedagang sehingga produk yang didapatkan konsumen terjaga kualitasnya. Maka dari itu produk yang

ditawarkan Pasar Duduk Sampeyan tidak kalah dengan produk yang ditawarkan di pasar modern/minimarket.

2. Dalam segi fasilitas terdapat beberapa kekuarangan seperti tempat yang terlihat kumuh, penataan yang kurang, tempat parkir yang terbatas dan sarana penunjang lainnya. Untuk itu pengelola perlu melakukan penataan terutama pada lapak-lapak pedagang agar membuat penampilan yang rapi di Pasar Duduk Sampeyan. selanjutnya untuk tempat parkir yang kurang luas dan nyaman dimana hanya sebagian parkir yang ada atapnya yang membuat kenyamanan konsumen berkurang. Kemudian toilet yang kurang baik dan bersih harusnya lebih diperhatikan melihat toilet sebagai sarana penunjang pasar agar konsumen merasakan kepuasan saat berbelanja pada Pasar Duduk Sampeyan.
3. Untuk peneliti selanjutnya dengan menggunakan objek penelitian yang sama, sebaiknya peneliti menggunakan variabel selain variabel yang sudah diteliti. Misalnya variabel persepsi konsumen, harga, tempat atau lokasi, atau minat beli.