

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari “Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pedagang Pasar Tradisional Di Kabupaten Ciamis (Studi Kasus Pasar Manis Ciamis)” dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen Pasar Manis Ciamis didominasi oleh perempuan dengan usia produktif yaitu 26-50 tahun, alamat domisili konsumen berlokasi di Kecamatan Ciamis, pendidikan terakhir konsumen didominasi oleh sarjana, status pernikahan konsumen didominasi oleh orang yang sudah menikah, pekerjaan konsumen didominasi oleh PNS, pendapatan per bulan konsumen sebagian besar mendapatkan \leq Rp1.000.000 dan Rp1.000.001 – Rp2.000.000, frekuensi belanja per bulan konsumen didominasi oleh orang yang jarang atau hanya 1-10 kali/bulan, dan biaya yang dikeluarkan oleh konsumen didominasi oleh orang yang berbelanja \leq Rp1.000.000.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Pasar Manis di Kabupaten Ciamis adalah puas yang mencakup aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan harga.
3. Atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran I) untuk meningkatkan konsumen di Pasar Manis Ciamis adalah kebersihan lingkungan pasar, adanya toilet yang bersih, dan adanya tempat sampah yang memadai.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai masukan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis IPA pengelola pasar diharapkan dapat lebih memperhatikan atribut-atribut yang masuk ke dalam prioritas utama, karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi konsumen namun tingkat

kinerja yang rendah. Tingkat kepuasan konsumen dapat menurun jika atribut pada prioritas utama tidak segera ditindak lanjuti. Saran ini diharapkan dapat dipertimbangkan agar kepuasan konsumen semakin meningkat dan Pasar Manis dapat lebih kompetitif di tengah persaingan pasar lainnya.

2. Bagi pengelola pasar sebaiknya melakukan survei kepuasan konsumen secara berkala. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan perbaikan yang sudah dilakukan dan mengetahui perubahan preferensi konsumen, sehingga pengelola pasar selalu tanggap terhadap kebutuhan yang diperlukan konsumen.

