

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil pemetaan diagram kartesius, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pedagang di Pasar Terapung Lok Baintan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan oleh adanya beberapa atribut pelayanan yang berada pada kuadran I (prioritas utama), yaitu kategori atribut yang dianggap sangat penting oleh pengunjung namun pelaksanaannya masih dinilai rendah. Atribut dalam kuadran ini mencakup: kebersihan pedagang selama proses berjualan, pedagang menjaga konsistensi harga, perasaan aman pengunjung/pembeli saat transaksi.
2. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Pasar Terapung Lok Baintan berada dalam kategori baik, dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93,84%. Tingginya tingkat kepuasan ini disebabkan oleh sejumlah atribut pelayanan yang masuk dalam Kuadran II (pertahankan prestasi), yaitu atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pedagang. Atribut dari kuadran II yaitu pedagang terampil dan cakap dalam melayani keperluan pengunjung/pembeli, pedagang memiliki kemampuan

memberikan kualitas produk yang diharapkan oleh pengunjung/pembeli, menginformasikan pengunjung/pembeli tentang produk yang diberikan, pedagang memberikan respon yang cepat terhadap pengunjung/pembeli, kemampuan pedagang menyediakan pelayanan tepat waktu, kesiapan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, keramahan pedagang dalam melayani pengunjung/pembeli, pedagang yang konsisten bersikap sopan dan ramah, pedagang memiliki kemampuan untuk bersedia memberi jawaban pertanyaan pengunjung/pembeli dengan baik dan tepat, memberikan pelayanan sama tanpa membedakan status sosial.

B. Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pedagang wisata pasar terapung Lok Baintan agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung wisata pasar terapung Lok Baintan, agar pengunjung merasakan pelayanan sesuai dengan ekspektasinya.
2. Penelitian ini menyadari adanya keterbatasan yang menjadikannya belum sepenuhnya sempurna. Banyak hal yang dapat ditingkatkan dan dikembangkan, seperti pemilihan metode maupun variabel yang digunakan. Oleh karena itu disarankan peneliti selanjutnya dapat

menggunakan metode dan variabel yang lainnya, agar memperoleh hasil pengukuran kualitas pelayanan yang berkembang.