

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Pasar Jerakah Semarang” dari hasil data di lapangan dapat disimpulkan bahwa:

1. Besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap minat pelanggan adalah positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,484. Artinya bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk datang kembali.
2. Besarnya pengaruh variabel lokasi terhadap minat pelanggan adalah positif. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi variabel lokasi sebesar 0,250. Artinya bahwa lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk datang kembali ke Pasar Jerakah Semarang.
3. Koefisien regresi sebesar 0,915 artinya pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ) mendekati 100% maka kepuasan pelanggan untuk datang kembali semakin besar. Artinya semua variabel pelayanan dan lokasi terhadap variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan.

## **5.2 Saran – saran**

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Pasar Jerakah Semarang. Berdasarkan hal ini sebaiknya pihak Pasar Jerakah Semarang memberikan perhatian kepada variabel pelayanan. Salah satu hal yang dinilai perlu mendapatkan perhatian pihak Pasar Jerakah Semarang adalah memberikan informasi yang benar dan jelas kepada para pelanggan, berkaitan dengan pelayanan yang memuaskan kepada semua pelanggan yang datang. Pasar Jerakah Semarang juga harus dapat meyakinkan dan membuktikan kepada semua pelanggan mengenai kondisi barang dagangan secara detail dan jujur. Dengan demikian pelanggan mau datang kembali berbelanja dengan puas di Pasar Jerakah Semarang.

## **5.3 Penutup**

Alhamdulillah segala puji dan puja milik Allah SWT semata atas bimbingan dan petunjuk-Mu penelitian ini dapat terselesaikan. Penulis sadar bahwa apa yang telah dipaparkan dalam karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari segi penulisan bahasa maupun isi yang terkandung. Kekurangan dan kekhilafan sebagai manusia, menyadarkan penulis akan kekurangsempurnaan skripsi ini.

Oleh karena itu, tegur sapa dan saran kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Amin.