

## V. KESIMPULAN

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk *frozen food* di Pasar Rabu Tani di Kota Padang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen Pasar Rabu Tani sebagai berikut: umur yang paling banyak adalah umur 20 – 30 tahun sebanyak 20 orang, dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen Pasar Rabu Tani masih dalam usia produktif, jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 36 orang, banyak nya konsumen dengan jenis kelamin perempuan disebabkan karena memang pada umumnya memasak kebutuhan sehari-hari adalah tugas utama dari perempuan, tingkat pendidikan paling banyak adalah S1/S2/S3 sebanyak 27 orang, banyaknya konsumen dengan pendidikan sarjana dikarenakan latar belakang pendiri Pasar Rabu Tani berasal dari dosen muda Universitas Andalas, pendapatan paling banyak adalah > Rp. 3.500.000 sebanyak 15 orang, banyaknya konsumen yang memiliki pendapatan > Rp. 3.500.000 karena rata-rata konsumen memiliki pekerjaan yang bagus, cara pembelian yang paling banyak yaitu secara *online* sebanyak 18 orang, banyaknya konsumen yang memilih pembelian secara online karena metode pembelian ini memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja, konsumen hanya perlu memesan kebutuhan mereka melalui website dan konsumen tinggal menunggu pesanan diantar ke alamat, alasan pembelian paling banyak yaitu untuk kebutuhan sebanyak 40 orang, dan frekuensi pembelian jarang sebanyak 36 orang, hal ini disebabkan karena mayoritas konsumen melakukan pembelian dengan skala jarang karena konsumen tidak ingin menyimpan produk terlalu lama.
2. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan karakteristik pembelian di Pasar Rabu Tani yaitu jumlah pembelian paling banyak adalah dengan jumlah sedang sebanyak 29 orang, hal ini

disebabkan karena konsumen ingin segera mengkonsumsi produk yang dibeli dan juga konsumen tidak ingin menyimpan produk yang mereka beli disimpan terlalu lama, cara pembelian dilakukan paling banyak secara *online* sebanyak 23 orang, hal ini menunjukkan bahwa semua konsumen baik yang memiliki waktu luang ataupun tidak, masin bisa berbelanja di Pasar Rabu Tani, alasan pembelian paling banyak didominasi oleh konsumen yang merasa belanja di Pasar Rabu Tani adalah kebutuhan sebanyak 40 orang, dan frekuensi pembelian paling banyak yaitu dengan frekuensi jarang (1-2x/bulan)

3. Berdasarkan 7 variabel kepuasan konsumen di Pasar Rabu Tani didapatkan rata – rata 180 dan angka ini menunjukkan bahwa konsumen dianggap sudah merasa puas karena berada pada nilai kelas interval 169,9 – 209,9, hal ini menunjukkan bahwa Pasar Rabu Tani sudah berhasil memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen karena pada interval tersebut Pasar Rabu Tani mendapatkan predikat Puas.

## 5.2 Saran

1. Disarankan Pasar Rabu Tani dapat memberikan harga yang lebih rendah agar konsumen yang memiliki pendapatan kecil, dapat memenuhi kebutuhan mereka di Pasar Rabu Tani dan juga diharapkan Pasar Rabu Tani dapat melakukan inovasi pada produk *frozen food* yang dapat menarik minat beli dari semua kalangan.

2. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen di Pasar Rabu Tani, maka diharapkan Pasar Rabu Tani untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi karyawan yang bertugas ditoko hingga kurir yang bertugas untuk mengatarkan pesanan konsumen ke alamat, diharapkan Pasar Rabu Tani menyediakan fasilitas tambahan saat konsumen menunggu pesanannya diprosess agar konsumen merasa nyaman saat menunggu ditoko. Diharapkan agar

Pasar Rabu Tani agar menambah karyawan yang bertugas sebagai kurir agar bisa melakukan pengiriman saat pesanan sedang banyak.

3. Faktor-faktor dan Tingkat kepuasan konsumen ini diharapkan nantinya agar dapat menjadi masukan untuk manajemen pengembangan selanjutnya sebagai peluang untuk mengembangkan usaha dan mampu meningkatkan daya saing Pasar Rabu Tani dengan toko atau outlet lainnya yang menyediakan *frozen food*.

