

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari laporan diatas yaitu :

1. Terjadi kesenjangan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*.
2. Kesenjangan atas masing-masing poin dalam dimensi tersebut dapat di selesaikan dengan solusi yang telah di paparkan sebelumnya di bagian pembahasan. Kesenjangan tiap dimensi disimpulkan sebagai berikut :
 - Kesenjangan pada dimensi *reliability* terjadi perihal kemudahan pedagang dalam pengurusan sewa tempat usaha, karena pedagang merasa menunggu waktu yang lama untuk proses pengurusan sewa tempat usaha mengingat banyaknya pedagang di pasar taman serta proses pengurusan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Bidang Pasar Rakyat Kab. Sidoarjo yang mengurus data pedagang di 19 pasar di Kab. Sidoarjo. Sebaiknya pihak UPT Pasar Taman harus tetap berkomunikasi lebih lanjut kepada para pedagang perihal proses pengurusan surat sewa agar tidak menimbulkan sesuatu yang tidak di inginkan seperti kemarahan pedagang.
 - Pada dimensi *responsiveness* kesenjangan terjadi perihal petugas unit pasar cepat tanggap dalam menangani keluhan pedagang yang dirasa kurang baik dalam penanganannya, pedagang merasa kurang puas dengan petugas setelah menyampaikan keluhannya, hal ini dapat terjadi karena proses penanganan keluhan membutuhkan