

ELVERA. JIA216012. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Pisang Rizky di Kota Jambi.

Pembimbing: Dr. Ir. Sahrial, M.Si., dan Meri Arisandi, S.TP., M.M.

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting bagi konsumen produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi, untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi, dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan atribut produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif, jenis data yang digunakan adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi, dan analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna dalam pengembangan program pemasaran yang efektif dengan menggunakan diagram kartesius yang menghasilkan empat kuadran yang terbentuk dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Hasil penelitian *Customer Satisfaction Indeks* didapatkan nilai sebesar 0,798 menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan atribut keripik pisang Rizky yaitu rasa, aroma, tekstur, warna, merek, kemasan, harga terjangkau, serta harga sesuai kualitas produk pada kriteria puas. Hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) bahwa atribut yang terdapat pada kuadran I yaitu warna, harga terjangkau, harga sesuai dengan kualitas, pada kuadran II yaitu rasa dan tekstur, pada kuadran III yaitu kemasan dan merek, pada kuadran IV yaitu aroma.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan atribut keripik pisang Rizky yang dianggap penting oleh konsumen adalah warna keripik pisang, harga keripik pisang terjangkau, harga keripik pisang sesuai kualitas produk, rasa keripik pisang, serta tekstur keripik pisang. Rekomendasi perbaikan untuk atribut keripik pisang Rizky pada atribut warna keripik pisang, harga keripik pisang terjangkau, serta harga sesuai dengan kualitas keripik pisang. Disarankan perbaikan terhadap atribut-atribut yang berada pada kuadran I yaitu warna keripik pisang, harga keripik pisang terjangkau, serta harga keripik pisang sesuai dengan kualitas produk. Dilakukan penelitian lanjutan terhadap atribut-atribut lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen pada produk keripik pisang Rizky, agar diperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kata Kunci: CSI, IPA, Kepuasan Konsumen, Keripik Pisang.