

ARMADANI. NIM. J1A217016. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kebab Pada Kebab Kayra Kota Jambi.

Pembimbing : Ade Yulia, S.TP, M.Sc dan Fenny Permata Sari, S.P., M.Si.

RINGKASAN

Makanan cepat saji adalah makanan yang dapat diolah dan disajikan dalam waktu yang singkat dan siap disantap mudah dalam hitungan menit, kebab merupakan makanan cepat saji yang berasal dari timur tengah yang berbahan utamanya daging yang dibalut menggunakan *tortilla* dan dipanggang dalam waktu yang tidak terlalu lama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk Kebab Kayra Kota Jambi.

Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini yaitu Deskriptif Kuantitatif dimana jenis sumber data yang digunakan berupa data Primer dan Sekunder, dengan metode pengumpulan data seperti melakukan Riset Lapangan, Kepustakaan, dan Skala *Sikert*. Penentuan responden dalam penelitian ini dengan cara *Cluster Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. Selanjutnya dilakukan analisis data dengan uji Validitas, uji Reliabilitas, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), analisis *Importance Performance Analisis* (IPA), dan Diagram Kartesius.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji Validitas dan Rliabilitas didapat kan hasil valid dan reliabel yang dimana semua kuisioner dan data yang digunakan dapat dipercaya. Kemudian dilakukan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan hasil 0,74 menunjukan konsumen puas terhadap produk yang diteliti adapun hasil uji menggunakan *Importance Performance Analisis* (IPA), dan Diagram Kartesius menunjukan bahwa terdapat bebrapa atribut produk yang harus diperbaiki seperti aroma dan tekstur.

Atribut yang di anggap penting bagi konsumen adalah rasa, aroma, tekstur, dan harga sesuai dengan kualitas. Berdasarkan penelitian ini sebaiknya dilakukan perbaikan pada kuadran I dengan memperhatikan setiap proses pembuatan kebab dan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut seperti kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan, dan strategi pemasaran.