

RINGKASAN

Keripik R&R merupakan pelaku usaha bidang pangan di Kota Jambi yang memproduksi berbagai macam produk keripik, salah satu produknya yaitu Keripik Kembang Tahu Original R&R. Bahan baku utama pembuatannya dengan memanfaatkan kembang tahu yang dicampur dengan bahan lainnya seperti tepung, minyak, daun seledri, telur, udang, bawang merah dan penyedap rasa untuk menambah cita rasa produk. Keripik kembang tahu original R&R ialah produk pertama yang diproduksi dan dengan jumlah produksi paling banyak diantara produk lainnya yang ada di keripik R&R. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk keripik kembang tahu original R&R di Kota Jambi.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif dengan jenis sumber data yang digunakan yaitu data Primer dan Sekunder. Metode pengumpulan data seperti Riset Lapangan, Kuesioner, dan Skala Likert. Penentuan responden dalam penelitian ini dengan cara *Cluster Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan uji Validitas, uji Reliabilitas, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Diagram Kartesius.

Setelah melakukan analisis data didapatkan hasil uji Validitas dan Reliabilitas pada penelitian ini valid dan reliabel, berdasar hasil kuesioner semua data bisa dimengerti oleh responden. *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan terhadap produk Keripik Kembang Tahu Original R&R dalam kategori puas dengan skor 0,743. Pada uji *Important Performance Analysis* (IPA) didapat rerata tingkat kepuasan (sumbu x) dan tingkat kepentingan (sumbu y) akan membentuk Diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Analisis dari diagram tersebut menunjukkan atribut yang kurang memuaskan dan perlu dilakukan perbaikan yaitu harga keripik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, atribut keripik kembang tahu original R&R yang dianggap penting adalah harga keripik. Sebaiknya perlu dilakukan perbaikan terhadap kualitas produk keripik dengan menambahkan varian rasa dan membuat kemasan 100 gram agar konsumen memiliki beragam opsi dan keleluasaan untuk memilih produk yang diinginkan.

Kata kunci: *atribut produk, CSI, IPA, kepuasan konsumen, keripik kembang tahu*