ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK KERIPIK PISANG DI KOTA METRO

Oleh
Nabillah Salwa Azmah

RINGKASAN

Keripik pisang merupakan makanan ringan olahan yang berbahan dasar dari buah pisang. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan atribut keripik pisang di Kota Metro. Pelaksanaan penelitian ini perlu dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam membeli produk keripik pisang dengan mengetahui 6 atribut yaitu harga, rasa, aroma, kemudahan memperoleh, ukuran kemasan dan desain kemasan yang menjadi indeks kepuasan konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah Deskriptif, *Customer Satisfication Index* (CSI), *Important Performance Analysis* (IPA) dengan 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen keripik pisang rata-rata berjenis kelamin perempuan, umur 19-24 tahun, pendidikan terakhir adalah SMA, pendapatan rata-rata Rp 2.500.000-Rp 5.000.000 dengan tanggungan keluarga 4-6 orang. Indeks kepuasan konsumen berada pada indeks kepuasan konsumen 86.54% artinya sangat puas namun masih perlu ditingkatkan kembali hingga konsumen mencapai kepuasan. Tingkat kepentingan produk keripik pisang yang perlu di tingkatkan pada kuadran I (prioritas utama) adalah ukuran kemasan dan yang perlu dipertahankan pada kuadran II (pertahankan prestasi) adalah atribut harga dan rasa keripik pisang. *Important Performance Analysis* (IPA) bermanfaat sebagai masukan bagi produsen keripik pisang untuk menyusun strategi pemasaran baru dalam meningkatkan kualitas produknya yaitu ukuran kemasan pada produk keripik pisang di Kota Metro untuk mencapai kepuasan konsumen.