

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT
PRODUK OLAHAN PISANG
(Studi Kasus *Cake* Banana Foster di Bandar Lampung)**

Oleh
Dwi Amanda Hardianti

ABSTRAK

Banana Foster Kota Bandar Lampung merupakan salah satu gerai yang menyajikan produk olahan pisang dan sekaligus pusat oleh-oleh yang ada di Kota Bandar Lampung. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kinerja konsumen terhadap atribut produk olahan pisang di *cake* Banana Foster Kota Bandar Lampung. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam membeli produk *cake* di Banana Foster Lampung dengan mengetahui 5 atribut yaitu harga, rasa, tekstur, kemasan dan pelayanan. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif, *Customer satisfaction Index* (CSI), *Important Performance Analysis* (IPA) dengan 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen produk *cake* di Banana Foster di Kota Bandar Lampung rata-rata berjenis kelamin perempuan yang memiliki usia rata-rata 19-24 tahun, pendidikan terakhir adalah SMA-SMK, serta rata-rata pendapatan Rp 3.000.000-Rp 4.500.000 yang memiliki pekerjaan rata-rata pegawai swasta. Kepuasan konsumen berada pada indeks kepuasan konsumen 84,19% yang artinya sangat puas, namun masih perlu ditingkatkan kembali hingga konsumen mencapai kepuasan. Tingkat kinerja produk *cake* Banana Foster Lampung yang perlu ditingkatkan pada kuadran I (Prioritas utama) adalah harga, cita rasa, pelayanan dan yang perlu dipertahankan pada kuadran II (Pertahankan prestasi) adalah atribut tekstur, kemasan, pelayanan. *Important Performance Analysis* (IPA) bermanfaat sebagai masukan bagi produsen Banana Foster Lampung untuk menyusun strategi pemasaran baru dalam meningkatkan kualitas produknya yaitu harga, cita rasa, pelayanan pada produk *cake* Banana Foster Lampung untuk mencapai kepuasan konsumen.