PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN OUTLET NOTOSUMAN BAKERY NGAWI JAWA TIMUR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
ZULFA OKTAFIANI, Diklusari Isnarosi Norsita STP M.Si; Ratih Hardiyanti STP M.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN OUTLET NOTOSUMAN *BAKERY* NGAWI JAWA TIMUR DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Zulfa Oktafiani[1], Diklusari Isnarosi Norsita[2], Ratih Hardiyanti[3]

INTISARI

Notosuman *bakery* adalah salah satu outlet roti yang terbesar di kota Ngawi. Permasalahan yang terjadi di Outlet Notosuman *bakery* adalah penjualan yang tidak kosisten di tahun 2017. Oleh karena itu outlet Notosuman *bakery* perlu mengetahui penilaian konsumen terhadap kinerja yang telah dilakukan selama ini dengan membandingkan dengan ekspektasi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan bauran pemasaran yang diberikan oleh outlet Notosuman *Bakery* sehingga perusahaan dapat menentukan prioritas yang perlu ditingkatkan dan yang harus dipertahankan. Penelitian ini dilakukan pada periode April 2018 dengan data-data yang diperlukan yaitu pengisian kuisioner dari 100 konsumen Notosuman *Bakery*. Pengolahan kuisioner dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil akhir yang diperoleh dari pengukuran kepuasan pelanggan yaitu rerata kinerja total adalah sebesar 3,67 dan harapan 3,79, yang berarti masuk dalam kategori cukup puas dan perusahaan diharapkan bisa meningkatkan kinerjanya menjadi puas.

Kata Kunci: *Bakery*, Metode *IPA*, Kepuasan Konsumen

[1] Mahasiswa Program Studi Agroindustri Universitas Gadjah Mada
[2] Dosen Pembimbing/ Penguji I
[3] Dosen Penguji II

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN OUTLET NOTOSUMAN BAKERY NGAWI JAWA TIMUR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
ZULFA OKTAFIANI, Diklusari Isnarosi Norsita STP M.Si; Ratih Hardiyanti STP M.Eng
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT OF NOTOSUMAN BAKERY'S OUTLET NGAWI EAST JAVA WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Zulfa Oktafiani[1], Diklusari Isnarosi Norsita[2], Ratih Hardiyanti[3]

Abstract

Notosuman bakery is one of the greatest bakery in Ngawi city. In 2017, the problem that occured is Notosuman bakery has a fluctuating sale . Therefore, Notosuman bakery's outlet need to know how customer valuation toward performance that has been done so far by comparing with customer's expectation. The purpose of this study is to know customer's satisfaction rate toward the services and marketing mix of Notosuman bakery thus the bakery can determine where is priority that should be upgraded and maintained. This study held in April 2018 with the data that needed is 100 questionnairs filled by Notosuman Bakery's customer. The questionnairs processed with Importance Performance Analysis method. The final result from customer's satisfaction measurement are total performance's mean is 3,67 and expectation value is 3,79, its mean its included in quite satisfied categories and the bakery is expected to improve its performances to be satisfied

Keywords: Bakery, IPA method, Customer

[1] Mahasiswa Program Studi Agroindustri Universitas Gadjah Mada
[2] Dosen Pembimbing/ Penguji I
[3] Dosen Penguji II