ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KUE BASAH MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS DAN CUSTOMERS SATISFACTION INDEX PADA CHACHA BAKERY, DAIRI, SUMATERA UTARA
REGINA NOMINANDA G, Diklusari Isnarosi Norsita, S.T.P., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KUE BASAH MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *CUSTOMERS SATISFACTION INDEX* PADA CHACHA BAKERY, DAIRI, SUMATERA UTARA

Oleh:

Regina Nominanda Br Ginting

Abstrak

Chacha Bakery adalah toko kue Ibu Hennita Kaban yang memiliki kesulitan dalam perkembangannya. KesulitanNya yaitu kurangnya pengenalan industri terhadap masyarakat luas dan kelengkapan barang yang masih kurang sehingga konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen menjadi satu hal yang mempengaruhi perkembangan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan konsumen dan mencari peluang perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan diketahui bahwa produk yang paling banyak dibeli yaitu kue basah. Harapannya konsumen puas terhadap produk dan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut.

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* dengan sampel responden pernah mengunjungi dan mencicipi produk Chacha dan memasuki usia sekitar 12 tahun keatas sebanyak 100 responden. Metode *Importance Performance Analysis* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Metode *Customers Satisfaction Index* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur indeks kepuasan. Atribut yang dinilai dalam penelitian ini yaitu atribut kualitas mutu produk dan atribut kualitas pelayanan lima dimensi. Hasil yang didapatkan yaitu indeks kepuasan pelanggan terhadap Chacha Bakery sebesar 94,16 persen yang masuk dalam kategori sangat puas. Peluang perbaikan dapat dilakukan untuk sikap karyawan dalam menghadapi konsumen dengan pelatihan sikap dan teguran kepada karyawan yang kurang ramah, memberikan tanda pengenal karyawan dan melakukan pengecekan pesanan konsumen.

Kata kunci: *Customers Satisfaction Index, Importance Performance Analysis,* Kepuasan konsumen.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KUE BASAH MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMERS SATISFACTION INDEX PADA CHACHA BAKERY, DAIRI, SUMATERA UTARA
REGINA NOMINANDA G, Diklusari Isnarosi Norsita, S.T.P., M.Si.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION BAKERY PRODUCT USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND CUSTOMERS SATISFACTION INDEX AT CHACHA BAKERY, DAIRI, NORTH SUMATERA

By:

Regina Nominanda Br Ginting

Abstrac

Chacha Bakery is Mrs. Hennita Kaban's cake shop which has difficulties in its development. The difficulty is the lack of recognition of the industry to the wider community and the lack of completeness of goods so that consumers feel less satisfied. Consumer satisfaction is one thing that affects product development. This research to measure the consumer satisfaction index and look for opportunities for improvement to increase customer satisfaction. It is known that the most purchased product is wet cakes. The hope is that consumers are satisfied with the product and will repurchase the product.

The method used for this research is the Importance Performance Analysis Method and the Customer Satisfaction Index with a sample of respondents who have visited and bought Chacha products and are around 12 years of age and over as many as 100 respondents. Importance Performance Analysis method is a method used to measure customer satisfaction by looking at the level of importance and industry performance. The Customer Satisfaction Index method is a method used to measure the satisfaction index. Attributes in this research are product quality attributes and five-dimensional service quality attributes. The results obtained, namely the customer satisfaction index for Chacha Bakery of 94.16 percent which is included in the very satisfied category. Opportunities for improvement can be made for employee attitudes in dealing with consumers with an attitude of training and reprimands for unfriendly employees, providing employee identification and checking consumer orders.

Keywords: *Customers Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction.*