

M. WARISATUL AMBIYA 19542010011 : Analisis Kepuasan Konsumen Produk Olahhan Ikan Pada Griya-Ulam-Q di Kabupaten Kediri dibawah bimbingan Nastiti Winahyu, SE., M.Si dan Erlin Widya Fatmawati, S.P., M.P.

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut yang terdapat pada produk olahan ikan Griya-Ulam-Q dan dan kepuasan konsumen terhadap produk olahan ikan Griya Ulam-Q di Kabupaten Kediri. Lokasi penelitian yang dilakukan di Griya Ulam-Q Jl. Pamenang ,Katang, Kecamatan Ngasem. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2023.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dan kuisisioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari data pustaka dan internet. Jumlah sampel untuk penelitian dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh sebanyak 100 sampel konsumen Griya Ulam-Q dan ditentukan menggunakan metode *accidental* sampling atau secara kebetulan ketika peneliti bertemu dengan konsumen. Metode analisis yang digunakan untuk permasalahan ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, metode IPA dan CSI. Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu perbaikan atau dipertahankan, sedangkan metode CSI digunakan untuk mengetahui seberapa kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada podruk olahan ikan Griya¹Ulam-Q adalah atribut kualitas, harga, kemasan, pelayanan dan ketersediaan produk dan promosi. Kepuasan konsumen produk olahan ikan Griya Ulam-Q diketahui dari hasil metode ipa bahwa dari 22 indikator hanya masuk pada kuadran 2 (pertahankan prestasi) dan kuadran 3 (prioritas rendah) maka perlunya untuk mempertahankan kinerja atribut. Tidak ada yang masuk pada kuadran 1 (prioritas utama) untuk perbaikan dan kuadran 4 (berlebihan). Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap produk olahan ikan Griya Ulam-Q sebesar 74% yang artinya konsumen puas dengan produk tersebut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengolahan Ikan	7
2.2 Kepuasan Konsumen	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.2.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	9
2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	9
2.2.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	11
2.2.5 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Kerangka Pemikiran	18
III. METODE PENELITIAN	20
3.1 Penentuan Lokasi dan Waktu	20
3.2 Metode Pengambilan Sampel	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Metode Analisis Data.....	23

3.4.1 Uji Validasi Dan Reliabilitas.....	23
3.4.2 Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	23
3.4.3 Perhitungan Nilai CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	28
3.5 Definisi Operasional	30
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Griya Ulam-Q	32
4.1.1 Profil Perusahaan.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi.....	34
4.1.3 Gambaran Umum Produk Griya Ulam-Q	35
4.2 Identifikasi Karakteristik Responden	37
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	37
4.2.2 Usia Responden.....	38
4.2.3 Pendidikan Terakhir Responden	39
4.2.4 Pekerjaan Responden	40
4.2.5 Penghasilan Perbulan Responden	41
4.3 Uji Validitas	42
4.4 Uji Reliabilitas.....	43
4.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	43
4.5.1 Tingkat kesesuaian atribut.....	43
4.5.2 Analisis Diagram Kartesius.....	51
4.6 Perhitungan Customer Satisfaction index (CSI).....	55
V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63