

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SEPATU DAMELIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

TRI MARDIANA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang telah diberikan oleh Sepatu Damelia Lampung. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari wawancara dan kuisioner dengan jumlah Populasi 31.219 & Sample 100 konsumen Sepatu Damelia Lampung dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling yaitu *purposive sampling*. Dalam kuisioner ini penulis menggunakan indikator kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, pelayanan dan kesan kualitas sebagai referensi untuk membuat pernyataan sebanyak 17 atribut. Kemudian data tersebut diolah menggunakan program excel dan program SPSS, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) adalah untuk mengetahui atribut produk yang harus diperbaiki dan dipertahankan, metode selanjutnya CSI (*Customer Satisfaction Index*) adalah untuk mengetahui keseluruhan tingkat kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode IPA (*Importance Perfomance Analysis*) memiliki 7 atribut kualitas produk yang masuk ke kuadran A, itu berarti bahwa ada 7 atribut yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas produk, yaitu (1) Sepatu Damelia memiliki kinerja kurang lebih 1 tahun, (4) Kondisi sepatu yang dijual lebih baik dari sepatu lainnya, (5) Jaminan garansi 30 Hari, (6) Sepatu Damelia memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi sepatu, (8) Sepatu Damelia memiliki keistimewaan dibandingkan dengan sepatu lainnya, (9) Model sepatu Damelia banyak variasinya, (13) Sepatu Damelia memiliki daya tarik bagi konsumen. Metode berikutnya, yaitu CSI (*Customer Satisfaction Index*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen sebesar 84,4% artinya bahwa konsumen merasa sangat puas dengan kinerja kualitas produk Sepatu Damelia Lampung.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, IPA (*Importance Perfomance Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*)