

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DR.KOFFIE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

PITRIANI

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Bagi perusahaan yang berfokus pada konsumen, kepuasan konsumen adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Pengertian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan, tempat dan produk Dr.Koffie Bandar lampung.Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Dr Koffie Bandar Lampung. Penentu sampel menggunakan *purposive sampling* menggunakan rumus Slovin adalah 100 responden dengan tingkat kesalahan 5%.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*. Metode berikutnya, yaitu CSI (*Customer Satisfaction Index*)menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen sebesar 80,5% artinya bahwa konsumen merasa sangat puas dengan pelayanan, tempat dan produk Dr.koffie.

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

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF DR. KOFFIE'S CONSUMER SATISFACTION IN BANDAR LAMPUNG

By:

PITRIANI

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the performance (outcome) of the product thought to the expected performance (result). For a consumer-focused company, customer satisfaction is both a goal and a marketing tool. This understanding was to determine and analyze how the effect of the consumer satisfaction level on the services, places, and products of Dr. Koffie Bandar Lampung. The population in this study was the consumers of Dr. Koffie Bandar Lampung. The sample of 100 respondents was determined by using the purposive sampling technique with the Slovin formula with an error rate of 5%. Then the data was processed using the excel program and the SPSS program, then analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method to determine the product attributes that had to be repaired and maintained, the next method CSI (Customer Satisfaction Index) was to determine the overall level of customer satisfaction. The result of this study found that the IPA (Importance Performance Analysis) method. The next method, namely CSI (Customer Satisfaction Index) found that the overall level of consumer satisfaction was 80.5% meaning that the consumers were very satisfied with Dr.koffie's services, places, and products.

Keywords: Consumer Satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), CSI (Customer Satisfaction Index)