

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
BATIAH UBI PADA USAHA MIKRO EDA TANJUNG DI
KABUPATEN SIJUNJUNG**

SKRIPSI

Oleh

**WAZNIL JANNAH
1810221015**

UNIVERSITAS ANDALAS

Dosen Pembimbing :

Pembimbing 1 : Prof.Dr. Ir. Melinda Noer, M.Sc

Pembimbing 2 : Nuraini Budi Astuti, S.P, M.Si



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BATIAH UBI PADA USAHA MIKRO EDA TANJUNG DI KABUPATEN SIJUNJUNG

Abstrak

Berkembangnya usaha Batiah Ubi menimbulkan banyaknya pesaing baru. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan kinerjanya agar dapat mempertahankan posisi pasar. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan karakteristik konsumen produk Batiah Ubi usaha mikro Eda Tanjung, (2) menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk Batiah Ubi usaha mikro Eda Tanjung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan teknik *non probability* yaitu *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar konsumen Batiah Ubi berjenis kelamin perempuan, berusia 36-50 tahun, sudah menikah, memiliki jumlah anggota keluarga 4 orang, pendidikan terakhir SMP, pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, berpendapatan sekitar < Rp 1.300.000/bulan, dan berdomisili di Kabupaten Sijunjung. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang harus diperbaiki adalah daya tahan produk dan ketersediaan produk. Berdasarkan nilai indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui bahwa nilai CSI adalah 0,84 yang berada pada rentang nilai 0,81-1,0 artinya keseluruhan atribut produk Batiah Ubi usaha mikro Eda Tanjung telah memuaskan konsumen. Adapun saran yang diberikan adalah diharapkan usaha mikro Batiah Ubi Eda Tanjung dapat mempertahankan kinerja pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi, memperbaiki dan mengembangkan kinerja pada atribut prioritas utama yaitu ketahanan produk dan ketersediaan produk sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk Batiah Ubi usaha mikro Eda Tanjung.

Kata kunci : *Produk Batiah Ubi, Karakteristik Konsumen, Kepuasan Konsumen*

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON BATIAH UBI AT THE MICRO BUSINESS EDA TANJUNG IN SIJUNJUNG REGENCY

Abstract

The development of Batiah Ubi's business encourages many emerging competitors. This condition requires the company to improve its quality and performance to maintain its market position. This study aims to (1) describe the consumer characteristics of Eda Tanjung micro business Batiah Ubi and (2) analyze consumer satisfaction with Eda Tanjung micro business Batiah Ubi products. The research used a survey method with accidental sampling as a sample selection method. The data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that most Batiah Ubi consumers are female, aged 36-50 years, married with four family members on average. Most respondents got junior high school education with an income of less than Rp 1,300,000 per month. The Importance Performance Analysis (IPA) shows that the attributes of product durability and product availability must be improved. The value of the customer satisfaction index (CSI) is 0.84, with a range of values of 0.81-1.0. It indicates that consumers have satisfied with the overall product attributes of Batiah Ubi micro business Eda Tanjung. The Batiah Ubi Eda Tanjung micro-business is expected to maintain the performance of attributes with a high level of importance and performance. The company needs to improve and develop performance on the main priority attributes, namely product resilience and availability, to increase consumer satisfaction.

Keywords: *Batiah Ubi, Importance Performance Analysis, Consumer Satisfaction*