

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGONSUMSI
SUSU PASTEURISASI PADA OUTLET FREAK MILK
DI KOTA PADANG**

Skripsi



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2017**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN SUSU
PASTEURISASI PADA OUTLET FREAK MILK
DI KOTA PADANG**

Alfi Saputra, dibawah bimbingan
Rahmi Wati, S.Pt, MSi dan **Elfi Rahmi S.Pt, MP**
Program Studi Peternakan Fakultas Peternakan
Universitas Andalas, Padang 2016

UNIVERSITAS ANDALAS
ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di outlet Freak Milk dengan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) karakteristik konsumen susu pasteurisasi di Kota Padang. 2) kepuasan konsumen yang mengkonsumsi susu di Kota Padang. Outlet Freak Milk berada di daerah Banda Purus. Metode penelitian yang digunakan adalah Studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dan kuisioner penelitian. Analisis data menggunakan rumus IPA (*Importance Performance Analisis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil 96,7% berumur 17-25 tahun yang masih tergolong remaja, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70%, konsumen Freak Milk sudah menamatkan pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 60%, dari segi pekerjaan pelajar dan mahasiswa sebanyak 38 % yang berpendapatan Rp<1.000.000 sebanyak 46,67%. Pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,81 dan jika didasarkan pada Indeks Kepuasan Konsumen maka nilai 0,81 pada rentang skala 0,81 – 1,00 berada pada kriteria sangat puas.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Susu Pasteurisasi, Outlet Freak Milk

UNTUK KEDJAJAAN BANGSA