

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KIPANG KACANG
PADA USAHA KIPANG KACANG H. DAUD DI KOTA
PARIAMAN**

SKRIPSI

Oleh



**REISYA HANIFA
NIM. 2010222020**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KIPANG KACANG
PADA USAHA KIPANG KACANG H. DAUD DI KOTA
PARIAMAN**

Oleh

**REISYA HANIFA
NIM. 2010222020**



**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pertanian**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KIPANG KACANG PADA USAHA KIPANG KACANG H. DAUD DI KOTA PARIAMAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan karakteristik konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman (2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman. Penelitian ini dilakukan pada Kipang Kacang H. Daud yang berlokasi di Jalan SM. Abidin No. 48, Kelurahan Pasir Lohong, Kecamatan Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Provinsi Sumatera Barat, dari tanggal 1 Mei – 31 Mei 2024. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, dengan jumlah sampel 56 orang konsumen kipang kacang. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa atribut yang berada pada kuadran I (prioritas utama) yaitu kemasan produk, kebersihan tempat, dan promosi melalui media sosial. Kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu cita rasa produk, merek produk, kesesuaian harga dengan kualitas, lokasi yang strategis, kemudahan akses transportasi, dan promosi dari mulut ke mulut. Kuadran III (prioritas rendah) yaitu tampilan produk, ukuran produk, diskon, dan ketersediaan papan nama. Kuadran IV (berlebihan) yaitu, ketersediaan akses parkir. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh Kipang Kacang H. Daud sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 85,4% yang berada pada rentang skala 0.81-1.00.

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



ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION OF KIPANG KACANG AT THE KIPANG KACANG H. DAUD IN PARIAMAN CITY

ABSTRACT

This study aims to describe consumer characteristics in *Kipang Kacang H. Daud* and analyze the level of consumer satisfaction toward *Kipang Kacang H. Daud*. This research was conducted at *Kipang Kacang H. Daud*, which is located on *Jalan SM. Abidin No. 48, Pasir Lohong District, Central Pariaman District, Pariaman City, West Sumatra Province*, from May 1 – May 31, 2024. The sampling was taken out using the accidental sampling method, with a total of 56 *kipang kacang* consumers. The data was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Based on IPA, it is found that the attributes that are in quadrant I (main priority) are product packaging, place clean liness, and promotion through social media. The attributes in Quadrant II (maintain achievements) are product taste, the brand, price compatibility with quality, strategic location, ease of transportation access, and word-of-mouth promotion. Attributes in Quadrant III (low priority) are product display, product size, discounts, and name plate availability. Lastly, the attribute in Quadrant IV (excessive) is the availability of parking access. Overall, the performance of *Kipang Kacang H. Daud* has achieved a high level of customer satisfaction, as evidenced by a Customer Satisfaction Index (CSI) score of 85.4%. This score falls within the 0.81-1.00 scale range, indicating excellent satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), *Kipang Kacang*

