

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
KOPI BUBUK KUB KOPI RANG BUKIK APIK DI KOTA
BUKITINGGI**

SKRIPSI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOPI BUBUK KUB KOPI RANG BUKIK APIK DI KOTA BUKITTINGGI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profil usaha Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik dan menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Kopi Bubuk KUB Kopi Rang Bukik Apik. Metode analisis yang digunakan adalah metode survei. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 36 orang. Analisa data pada tujuan pertama menggunakan analisa deskriptif kualitatif, sedangkan untuk tujuan kedua adalah menggunakan analisa deskriptif kuantitatif menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan, secara keseluruhan diketahui pada metode IPA tingkat kinerja memiliki kategori bagus dan tingkat kepentingan memiliki kategori penting. Pada metode CSI, nilai yang didapatkan adalah 0,69 yang dikategorikan konsumen puas. Penulis menyarankan agar pelaku usaha KUB Kopi Rang Bukik Apik melakukan perbaikan atribut pada kuadran I yaitu label nama produk, label komposisi dan reputasi produk .

Kata kunci: *Kepuasan Konsumen, Bauran Pemasaran, Kopi*

