

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MAKANAN
PISANG CRISPY PIKEPY OWAIK DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

OLEH

M. YASRIL

1610221019

Pembimbing 1 : Ir. Zelfi Zakir M.Si

Pembimbing 2 : Cipta Budiman S.Si, M.M



PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS ANDALAS

2020

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MAKANAN PISANG CRISPY PIKEPY OWAIK DI KOTA PADANG

ABSTRAK

Kota Padang merupakan salah satu daerah yang memiliki komoditas buah pisang tahun 2018 sebanyak 4.017 ton membuat tumbuhnya industri olahan pisang berbagai macam produk, salah satunya yaitu olahan Pisang goreng Crispy. Kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu cara yang bermanfaat dalam meningkatkan jumlah konsumen bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan karakteristik konsumen pisang Crispy Pikepy Owaik di Kota Padang (2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pisang Crispy Pikepy Owaik di kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode Survei atau menggunakan kuesioner. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 60 responden yang berbelanja di Pikepy Owaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Pikepy Owaik sebagian besar berjenis kelamin perempuan usia antara 19-24 tahun, dengan jumlah anggota keluarga rata-rata 5 orang dan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), pekerjaan mereka adalah pelajar dan mahasiswa, sebagian besar berpenghasilan <500.000 rupiah perbulan dengan jumlah pembelian rata-rata <2 bungkus. Berdasarkan aspek konsumsi, pelanggan Pikepy owaik menunjukkan karakteristik yang berbeda antar konsumen tergantung latar belakang, pengetahuan dan alasan yang mendorong melakukan pembelian. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut kinerja yang dilakukan perusahaan sangat baik. Nilai Indeks kepuasan pelanggan (CSI) mencapai 0.838 yang berarti sangat puas. Dengan demikian, atribut keseluruhan Pikepy Owaik Kota Padang dapat dikatakan sudah sangat puas.

Kata Kunci : Pikepy owaik, Karakteristik, Kepuasan Konsumen.

ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION OF CRISPY PIKEPY OWAIK BANANA FOOD IN PADANG CITY

ABSTRACT

The city of Padang is one of the regions that has 4.017 tons of banana fruit commodities in 2018. which has led to the growth of the banana processing industry with various kinds of products. one of which is processed Crispy fried banana. The company's ability to understand customer needs by providing quality products and services is a useful way to increase the number of consumers for the company. This research aims to (1) Describe the consumer characteristics of Crispy Pikepy Owaik banana in Padang City (2) To analyze the level of satisfaction of Crispy Pikepy Owaik banana consumers in the city of Padang. This research used a survey method or used a questionnaire. The data were collected by using questionnaires to 60 respondents who shopped to Pikepy Owaik. The results showed that most Pikepy Owaik consumers were female aged range between 19-24 years, with an average number of family members of 5 people and the latest high school education (SMA). their work was students and college students, the average income of respondents is less than 500.000 IDR month with an average purchase quantity of <2 packs. Based on the consumption aspect, Pikepy Owaik customers show different characteristics between consumers depending on their background, the knowledge, and reasons that drive the purchase. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) show that the performance attributes of the company are very good. The customer satisfaction index (CSI) value reached 0.838 which means very satisfied. Thus, the overall attributes of the Padang City Pikepy Owaik can be said to be very satisfactory.

Keywords: *Pikepy owaik, Characteristics, Customer Satisfaction.*