

RINGKASAN

HERI PURBA. Kepuasan Konsumen Kerupuk Atom Emy Di Kabupaten Bintan Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*. Dibimbing oleh FITRIA ULFAH dan TETTY.

Kabupaten Bintan merupakan kabupaten dengan sumber daya perikanan yang cukup melimpah, yang mendorong lahirnya usaha pengolahan hasil perikanan yang didorong pertumbuhannya oleh pemerintah setempat. Namun banyak UMKM yang tidak mampu bertahan karena tidak mampu memperluas dan mempertahankan pangsa pasarnya, yang masih bertahan adalah kerupuk atom Emy di Desa Malang Rapat. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen kerupuk atom Emy dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 2023 di usaha kerupuk atom Emy. Adapaun alat dan bahan yang digunakan adalah kuesioner untuk mengumpulkan data, alat tulis untuk mencatat data, *handphone* untuk dokumentasi dan laptop untuk mengolah data. Data yang diperlukan adalah lokasi sebaran kerupuk atom Emy, harapan dan kinerja atribut kepuasan konsumen kerupuk atom Emy dan karakteristik responden. Analisis penelitian ini menggunakan *Important Performance Analysis* yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut kepuasan konsumen kerupuk atom Emy 101%, dan analisis kuadran menunjukkan konsumen kerupuk atom Emy puas terhadap 11 atribut kepuasan kerupuk atom Emy yaitu atribut yang terletak pada kuadran B adalah rasa kerupuk atom (Q1), produk utuh dan tidak rusak (Q2), kerupuk bersih (Q3), memberikan keterangan komposisi, label *halal*, dan *expired* (Q6), ukuran kemasan bervariasi (Q7), tersedianya layanan purna jual atau pengembalian produk rusak (Q10), percaya diri menyuguhkan produk (Q11), dan variasi harga yang beragam (Q17). Kemudian beberapa atribut yang terletak pada kuadran D adalah atribut kemudahan memberikan keluhan dan saran (Q8), mendukung UMKM (Q12), produk tanpa pajak (Q18). Kesimpulan dari penelitian ini adalah konsumen kerupuk atom Emy cukup puas dengan kinerja kerupuk atom Emy.

Kata kunci: Diagram Kartesius, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Konsumen, Tingkat kesesuaian.

SUMMARY

HERI PURBA. *Customer Satisfaction of Emy's Atom Crackers in Bintan Regency with Importance Performance Analysis Approach. Supervised by FITRIA ULFAH and TETTY.*

Bintan Regency is a regency with abundant fishery resources, which encourages the development of fishery product processing businesses supported by the local government. However, many SMEs are unable to survive because they cannot expand and maintain their market share, and the only one that remains is Emy's atom cracker in Malang Rapat Village. The purpose of this study is to determine the customer satisfaction of Emy's atom cracker using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. The method used is quantitative method. The research was conducted in July 2023 at Emy's atom cracker business. The tools and materials used are questionnaires to collect data, stationery to record data, mobile phones for documentation and laptops for data processing. The data needed are the location distribution of Emy's atom cracker, the expectations and performance of customer satisfaction attributes of Emy's atom cracker and the characteristics of respondents. The analysis of this research uses Important Performance Analysis which consists of conformity level analysis and quadrant analysis. The results showed that the average conformity level of all customer satisfaction attributes of Emy's atom cracker was 101%, and the quadrant analysis showed that customers of Emy's atom cracker were satisfied with 11 customer satisfaction attributes of Emy's atom cracker, namely attributes located in quadrant B were the taste of atom cracker (Q1), intact and undamaged product (Q2), clean cracker (Q3), providing composition information, halal label, and expired (Q6), varied packaging size (Q7), availability of after-sales service or return of damaged products (Q10), confident in presenting products (Q11), and varied price range (Q17). Then some attributes located in quadrant D were attributes of ease of giving complaints and suggestions (Q8), supporting SMEs (Q12), tax-free products (Q18). The conclusion of this study is that customers of Emy's atom cracker are quite satisfied with the performance of Emy's atom cracker.

Keywords: Cartesian Diagram, Consumer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Level of Suitability.