

**KEPUASAN KONSUMEN KERUPUK ATOM EMY DI
KABUPATEN BINTAN DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI



HERI PURBA

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**KEPUASAN KONSUMEN KERUPUK ATOM EMY DI
KABUPATEN BINTAN DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI



HERI PURBA

**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

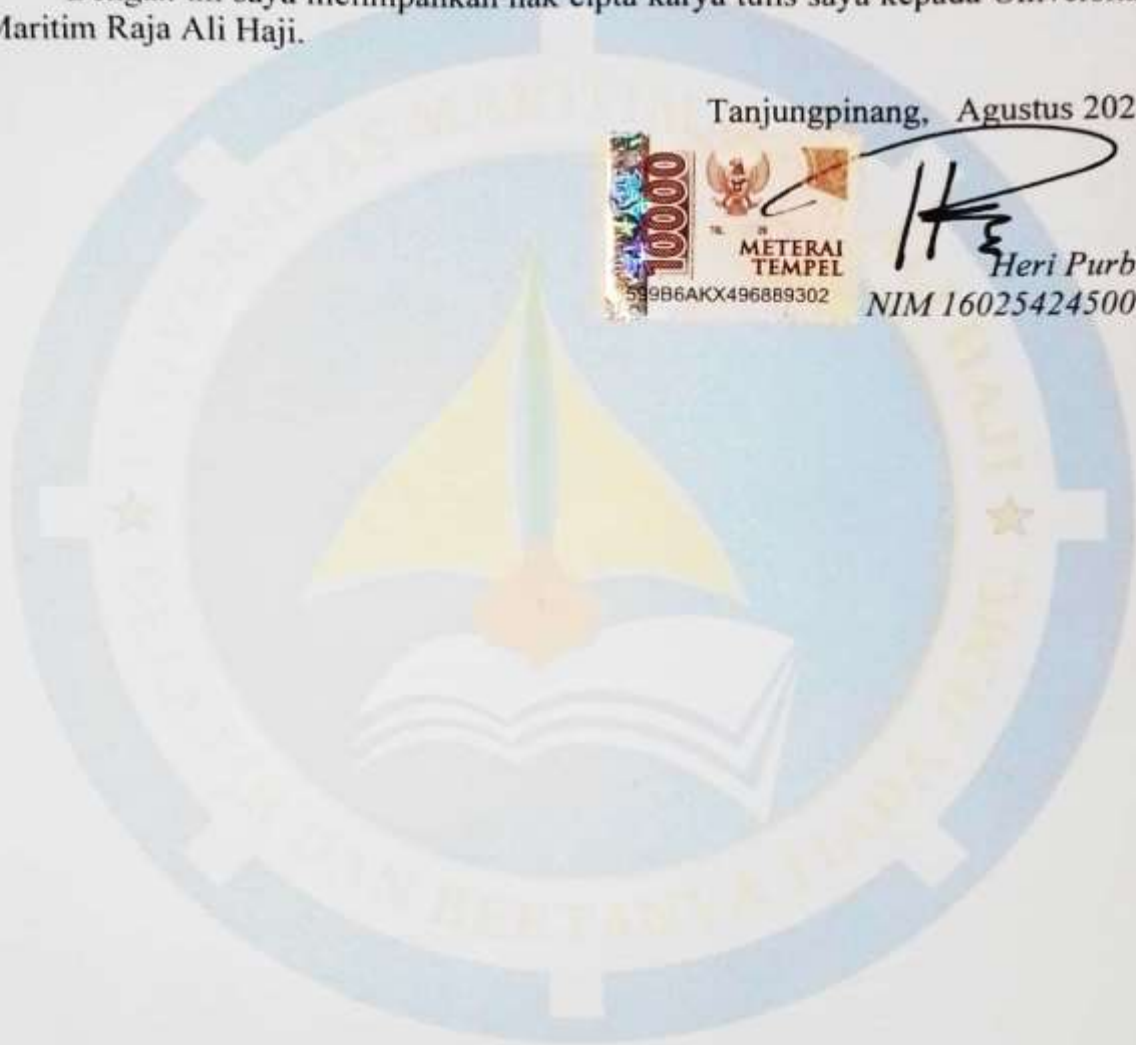
Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul Kepuasan Konsumen Kerupuk Atom Emy Di Kabupaten Bintan Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* adalah benar karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau kutipan dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka pada bagian akhir dari Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta karya tulis saya kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Agustus 2023




Heri Purba
NIM 160254245006





© Hak Cipta Milik Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tahun 2023
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

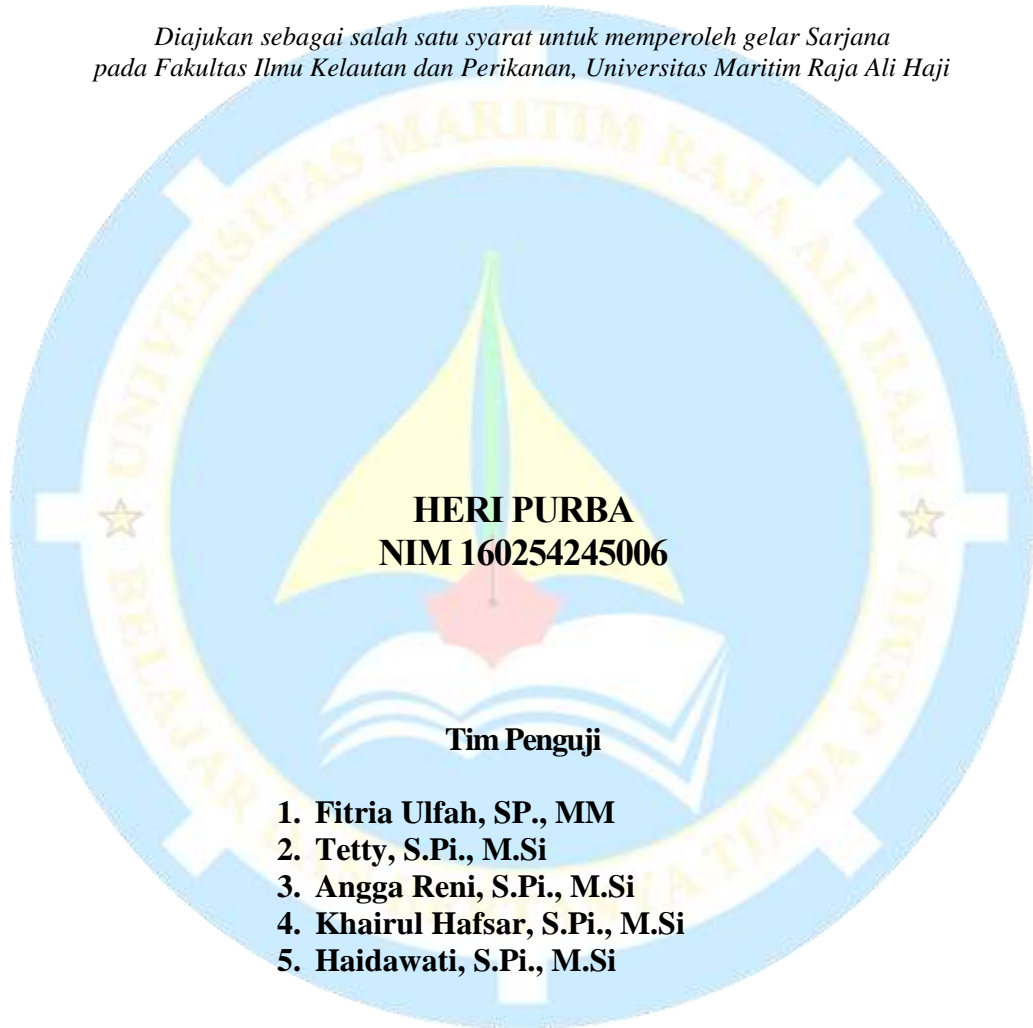
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Maritim Raja Ali Haji.

**KEPUASAN KONSUMEN KERUPUK ATOM EMY DI
KABUPATEN BINTAN DENGAN PENDEKATAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI
DALAM BIDANG SOSIAL EKONOMI PERIKANAN**

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
pada Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Maritim Raja Ali Haji*



**PROGRAM STUDI SOSIAL EKONOMI PERIKANAN
FAKULTAS ILMU KELAUTAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kepuasan Konsumen Kerupuk Atom Emy Di Kabupaten Bintang
Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*
Nama : Heri Purba
NIM : 160254245006
Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan

Disetujui oleh

Ketua Pembimbing	Anggota Pembimbing
	
Fitria Ulfah, SP., MM NIPPPK 197709122021212004	Tetty, S.Pi., M.Si NIP 199005222019032025
Dekan	Ketua Program Studi
	
Dr. Ir. T. Ersti Yulika Sari, S.Pi., M.Si NIP 197107141998022001	Khairul Hafsar, S.Pi., M.Si NIP 199007132018031002

Mengetahui



Tanggal Ujian: 31 Juli 2023

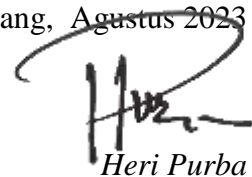
Tanggal Lulus: 04 - 08 - 23

PRAKATA

Puji dan syukur saya ucapkan Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan Konsumen Kerupuk Atom Emy Di Kabupaten Bintan Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perikanan (S.Pi) pada Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan, Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dari bantuan berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Jawasmen Purba dan Sasma Rosinari Damanik yang telah mendidik, mengajar dan memberikan dukungan moral.
2. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Dr. Ir. T. Ersti Yulika Sari, S.Pi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan.
4. Khairul Hafsar, S.Pi., M.Si selaku Ketua Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan.
5. Fitria Ulfah, SP., MM, selaku Ketua Pembimbing yang juga penasehat akademik peneliti dari semester 1 sampai dengan semester 4.
6. Tetty, S.Pi., M.Si, selaku anggota Pembimbing yang juga penasehat akademik peneliti dari semester 5 sampai dengan semester 14.
7. Dosen Sosial Ekonomi Perikanan yang telah banyak melimpahkan ilmu pengetahuan dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staf UMRAH, terkhusus Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Kelautan dan Perikanan dan Staf Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan yang telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik selama proses penyelesaian skripsi.

Tanjungpinang, Agustus 2023



Heri Purba

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat	2
1.5. Kerangka Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Kepuasan konsumen	4
2.2. Dimensi Kepuasan	6
2.3. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Konsumen	8
2.4. Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.5. Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i>	10
BAB III. METODE PENELITIAN	14
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	14
3.2. Alat dan Bahan.....	14
3.3. Metode dan Prosedur Penelitian	15
3.3.1. Metode Penelitian.....	15
3.3.2. Prosedur Penelitian.....	16
3.3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	16
3.4. Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Gambaran Umum Kerupuk Atom Emy	23
4.2. Karakteristik Responden	24
4.3. Responden Berdasarkan Usia.....	25
4.4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.5. Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
4.6. Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	26
4.7. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kerupuk Atom Emy Dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
4.7.1. Nilai <i>Importance Performance</i> Kualitas Produk.....	28
4.7.2. Nilai <i>Importance Performance</i> Kualitas Pelayanan.....	30
4.7.3. Nilai <i>Importance Performance</i> Faktor Emosional	31
4.7.4. Nilai <i>Importance Performance</i> Harga.....	32
4.7.5. Nilai <i>Importance Performance</i> Biaya	33
4.8. Analisis Kuadran.....	34
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48