

RINGKASAN

Kutaraja Farm merupakan tempat usaha terbesar di Kecamatan Tonjong yang menjual berbagai jenis durian. Pemilik Kutaraja Farm selama ini belum pernah melakukan analisis atau riset yang mendalam terhadap konsumennya mengenai tingkat kepuasan terhadap durian yang diproduksinya. Tingkat kepuasan konsumen merupakan komponen penting untuk dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan seperti apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki. Permasalahan yang dihadapi Kutaraja Farm yaitu dari sisi pesaing, selain Kutaraja Farm ada satu gerai durian yang masih satu daerah dan menjual durian dengan varietas durian sejenis. Hal ini menimbulkan permasalahan yang harus dihadapi oleh perusahaan yaitu untuk tetap mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke gerai durian lainnya karena akan mengakibatkan penurunan volume penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen buah durian di Kutaraja Farm, menganalisis tingkat kepuasan konsumen Kutaraja Farm serta menganalisis atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan di Kutaraja Farm. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Responden pada penelitian ini sebanyak 82 orang. Teknik pengambilan data dengan kuesioner dan wawancara. Alat analisis data yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada buah durian Kutaraja Farm berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CS) ialah sebesar 81,90% yang berarti berada pada kategori sangat puas. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu harga, lokasi, keragaman media sosial, dan kejelasan informasi promosi. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu atribut rasa, kebersihan buah, kesegaran buah, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan tempat, dan keramahan karyawan.

SUMMARY

Kutaraja Farm is the largest business place in Tonjong District which sells various types of durian. So far, the owner of Kutaraja Farm has never carried out in-depth analysis or research on his consumers regarding the level of satisfaction with the durians he produces. The level of consumer satisfaction is an important component that can be used as evaluation material for what kind of company needs to be maintained and improved. The problem faced by Kutaraja Farm is from the competitor's side, apart from Kutaraja Farm there is one durian outlet that is still in the same area and sells durian with similar durian varieties. This creates a problem that must be faced by the company, namely to maintain consumers so they do not move to other durian outlets which will result in a decrease in sales volume.

This research aimed to determine the characteristics of durian fruit consumers at Kutaraja Farm, analyze the level of satisfaction of Kutaraja Farm consumers, and analyze the attributes that need to be improved and maintained at Kutaraja Farm. The research method used in this research was a quantitative descriptive method. Respondents in this study were 82 people. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The data analysis tools used were the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research results showed that the level of consumer satisfaction with Kutaraja Farm durian fruit based on the Customer Satisfaction Index (CS) method was 81,90%, which means it was in the very satisfied category. The attributes that were the main priority for improvement were price, location, diversity of social media, and clarity of promotional information. The performance attributes that must be maintained were taste attributes, fruit cleanliness, fruit freshness, availability of parking facilities, comfort of the place, and employee friendliness.