

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK
PADA TOKO THRIFT BY ELS SULTAN AGUNG
DENGAN METODE IPA DAN CSI**

Bernadine Ani Lestari

20612010041

ABSTRAK

Kualitas produk adalah kemampuan pada suatu produk yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, bahkan dapat melebihi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk pakaian *thrift* pada Toko Thrift By Els Sultan Agung, mengingat penilaian setiap konsumen terhadap kualitas produk berbeda-beda sehingga Toko Thrift By Els dapat melakukan evaluasi atau perubahan secara kontinu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat persentase kepuasan konsumen. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang sedang berbelanja pakaian Thrift By Els Sultan Agung dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) kuadran yang perlu diprioritaskan perbaikannya yaitu pada kuadran I. Hal ini dikarenakan pada kuadran 1 harapan konsumen terhadap kualitas produk tinggi namun realitanya rendah. Pernyataan yang masuk pada kuadran 1 yaitu atribut ke 1: Produk pakaian *thrift* pada Toko Thrift By Els Sultan Agung jahitannya rapi, kuat dan kokoh. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Toko Thrift By Els Sultan Agung didapatkan sebesar 81,72% yang menyatakan pasien merasa sangat puas atas kualitas produk yang diberikan oleh pihak Toko Thrift By Els Sultan Agung.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION TO THE QUALITY OF
PRODUCTS AT TOKO THRIFT BY ELS SULTAN AGUNG
WITH IPA AND CSI METHODS**

Bernadine Ani Lestari

20612010041

ABSTRACT

Product quality is the ability of a product to deliver a result that matches what the customer expects, even exceeds the customer's expectations. This research aims to find out the level of consumer satisfaction with the quality of the product thrift on the Thrift By Els Sultan Agung Store, given the judgment of each consumer on the product quality is different so that Thrift by Els Store can evaluate or change continuously. This type of research is a descriptive study that describes the percentage level of consumer satisfaction. The data source used in this research is primary data through the dissemination of questionnaires. The population in the study was a consumer who was shopping clothes Thrift By Els Sultan Agung with a sample of 100 respondents. The sample technique used is accidental sampling. Data analysis techniques in this study use the methods of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). This is due to the Quadrant 1 consumer expectations of high quality products but low reality. The statement that comes into the first quarter is the attribute of the first one: The product of the thrift clothes on the Thrift by Els Sultan the Great seams are neat, strong and robust. The Customer Satisfaction Index (CSI) calculation method of Thrift By Els Sultan Agung stores was obtained at 81.72% which stated that the patient felt very satisfied with the quality of the product provided by Thrift by Els Sultan.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisface Index (CSI).