

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK
PADA MEBEL CV. ANUGERAH FURNITURE NATAR LAMPUNG
SELATAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS (IPA)***

Yohanes Nababan

20612010016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen atas kualitas produk CV. Anugerah Furniture Natar Lampung Selatan. Jenis penelitian ini deskriptif yang menjelaskan suatu fenomena yang terjadi serta menggambarkan suatu keadaan yang terjadi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian 100 responden. Sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan metode non-probability sampling dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Pada teknik analisis data penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada hasil kuadran (IPA), kuadran yang harus diprioritaskan utama dalam perbaikan kinerjanya yaitu pada atribut ke 4 dan ke 10

Kata kunci : Kepuasan konsumen ,kualitas produk dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH PRODUCT QUALITY
IN CV. ANUGERAH FURNITURE NATAR LAMPUNG SELATAN USING
THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD**

Yohanes Nababan

20612010016

ABSTRACT

This research aims to determine consumer satisfaction and consumer dissatisfaction with the quality of CV products. Natar Furniture Award, South Lampung. This type of research is descriptive which explains a phenomenon that occurs and describes a situation that occurs. The data obtained in this research used a questionnaire. The population in the study was 100 respondents. The sample used in this research was a non-probability sampling method with an accidental sampling technique. This research used 100 respondents using the Lemeshow formula. The data analysis technique for this research uses the Importance Performance Analysis (IPA) method. In the quadrant results (IPA), the quadrants that must be prioritized in improving performance are the 4th and 10th attributes

Keywords: *Consumer satisfaction, product quality and Importance Performance Analysis (IPA)*