

ABSTRAK

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Buah Durian Pada Usaha Durian AA Kadu

Oleh:
Reza Fadhilah

Pembimbing:
H.D. Yadi Heryadi
Riantin Hikmah Widi

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari suatu produk dengan harapannya. Keanekaragaman buah durian di pasaran menyebabkan konsumen mudah berpindah dari satu produk ke produk lainnya apabila produk tersebut tidak mampu memenuhi harapan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap buah durian AA Kadu serta mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas produk. Penelitian dilakukan menggunakan metode survei dengan jumlah responden sebanyak 80 orang yang ditentukan melalui teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Januari hingga Desember 2025 melalui penyebaran kuesioner secara *online* melalui *Google Form*. Data dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori sangat puas, namun terdapat dua atribut prioritas yang perlu diperbaiki, yaitu tekstur dan kesegaran buah durian.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Buah Durian; *Importance Performance Analysis*; *Customer Satisfaction Index*