

Nurkholis Jufri, 04371911017, Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Semangka Potong (*Citrullus Lanatus*) Pada Ritel Modern (Indomaret) Di Kota Ternate.

Pembimbing : Fatmawati Kaddas S.P.,M.Si

: Mardiyani Sidayat S.P.,M.A

RINGKASAN

PT.Indomarco Prismatama (Indomaret) merupakan pasar modern yang menjual berbagai macam kebutuhan manusia salah satunya yaitu semangka potong (*citrullus lanatus*) dalam bentuk kemasan. Semangka merah (*citrullus lanatus*) merupakan tanaman dari *family Cucurbitaceae* (labu-labuan) yang bersifat semusim. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap semangka potong pada Indomaret di Kota Ternate dengan menggunakan metode analisis CSI (*Customer Satisfaction index*) dan IPA (*Importance Performance Analisis*). Sampel pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah mengonsumsi semangka potong pada Indomaret di Kota Ternate. Penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu teknik sampel *incidental* dengan rumus lemeshow dengan total sampel yaitu sebanyak 96 sampel. Data yang dikumpulkan diolah secara tabulasi dan dianalisis menggunakan *sofwer spss 20* dengan uji validitas dan realibilitas. Hasil penelitian menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction index*) menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan indeks kepuasan yaitu sebesar 75,081 pada rentang skala 66%-80,99%. Sedangkan berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analisis*) terdapat 1 atribut pada kuadran A (Prioritas utama), 14 atribut pada kuadran B (prioritas prestasi), 7 atribut pada kuadran C (prioritas rendah sedangkan pada kuadran D(berlebihan) tidak ada atribut yang termasuk pada kuadran ini.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, semangka

Nurkholis Jufri, 04371911017, Analysis of Consumer Satisfaction Levels with Cut Watermelon (*Citrullus Lanatus*) in Modern Retail (Indomaret) in Ternate City

Supervisor : Fatmawati Kaddas S.P.,M.Si

: Mardiyani Sidayat S.P.,M.A

SUMMARY

*PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) is a modern market that sells various kinds of human needs, one of which is cut watermelon (*citrullus lanatus*) in packaged form. Red watermelon (*citrullus lanatus*) is a plant from the Cucurbitaceae (pumpkin) family which is an annual. This research aims to analyze the level of consumer satisfaction with cut watermelon at Indomaret in Ternate City using the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) analysis methods. The sample in this study was consumers who had consumed cut watermelon at Indomaret in Ternate City. Sampling in this research was an incidental sampling technique using the Lemeshow formula with a total sample of 96 samples. The collected data was processed tabulatedly and analyzed using SPSS 20 software with validity and reliability tests. The results of research using CSI (Customer Satisfaction Index) analysis show that consumers are satisfied with a satisfaction index of 75.081 on a scale range of 66% -80.99%. Meanwhile, based on IPA (Importance Performance Analysis) analysis, there is 1 attribute in quadrant A (top priority), 14 attributes in quadrant B (achievement priority), 7 attributes in quadrant C (low priority), while in quadrant D (excessive) there are no attributes included in this quadrant.*

Keywords: Consumer satisfaction, watermelon