

RINGKASAN

Andi Sefrina Ayuni Hamzal (08320230050). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen terhadap Atribut Pisang Cavendish di Kota Makassar (Studi Kasus PT. Dua Lima Agro Indonesia, Kelurahan Tidung, Kecamatan Rappocini) dibimbing oleh Ibu Nuraeni dan Ibu Sitti Sabahannur.

Pisang Cavendish merupakan salah satu varietas pisang unggulan yang dikenal dengan rasa manis, tekstur lembut, serta warna kulit kuning cerah saat matang, dan banyak diminati baik untuk konsumsi langsung maupun kebutuhan industri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap atribut Pisang Cavendish yang dipasarkan oleh PT. Dua Lima Agro Indonesia di Kota Makassar. Atribut yang dikaji dalam penelitian ini meliputi harga, rasa (manis), pelayanan, ketersediaan, ukuran, pengetahuan produk, tingkat kematangan, tekstur, rekomendasi, dan lokasi penjualan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengidentifikasi karakteristik konsumen Pisang Cavendish di PT. Dua Lima Agro Indonesia, (2) mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas bagi konsumen, (3) menganalisis tingkat kepuasan konsumen, dan (4) menganalisis tingkat loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan konsumen aktif Pisang Cavendish. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Net Promoter Score (NPS).

Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut lokasi penjualan berada pada Kuadran I IPA, yang berarti merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan karena dinilai penting oleh konsumen namun kinerjanya belum optimal. Nilai indeks kepuasan konsumen (CSI) sebesar 81,73%, yang menunjukkan bahwa konsumen berada dalam kategori puas. Sedangkan hasil Net Promoter Score (NPS) mencapai 25%, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar konsumen berada dalam kategori Promoter, sehingga loyalitas terhadap produk tergolong baik.

Konsumen Pisang Cavendish di PT. Dua Lima Agro Indonesia umumnya memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan tingkat loyalitas yang baik. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kinerja pada aspek lokasi penjualan agar konsumen lebih mudah menjangkau produk, sekaligus mempertahankan kualitas atribut lain yang sudah dinilai memuaskan oleh konsumen.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), Net Promoter Score (NPS).