

ABSTRAK

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya selalu berputar pada profit yang menjadi titik acuan sukses tidaknya usaha tersebut. Untuk mendapatkan profit, pelaku usaha harus memiliki pelanggan dan harus dijaga kualitasnya dengan baik agar pelanggan tidak melakukan pembelian dengan pelaku usaha lain. Kualitas yang buruk pasti akan berpengaruh terhadap reputasi dan target penjualan usaha yang dijalani, pelaku usaha harus bisa mengukur seberapa puas dan tidak puas pelanggannya. UMKM Ibu Evi adalah UMKM yang bergerak dibidang oleh-oleh makanan ringan Khas Jawa Barat seperti Kembang Goyang, Semprong, dan Kue Gapit. UMKM Ibu Evi mendapati permasalahan mengenai ketidaktahuan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan. Sehingga metode yang dapat dipakai untuk mengukur hal tersebut yaitu dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) yaitu indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Dan metode IPA (*Important Performance Analysis*) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh UMKM Ibu Evi. Setelah dilakukannya analisis, didapatkan nilai 70% untuk CSI yang dimana ditunjukan pada tabel interpretasi masuk ke dalam kategori Puas. Lalu analisa kuadran IPA menghasilkan beberapa prioritas utama dalam perbaikan atribut-atribut yaitu pada kuadran I dan II. Pelaku usaha sebaiknya bisa memberikan pelatihan kepada pegawainya dan juga meningkatkan kualitas yang telah ada ke kualitas yang lebih baik.

Kata Kunci: *customer satisfaction index, important performance analysis*, kepuasan pelanggan, kualitas produk dan pelayanan

KARAWANG

ABSTRACT

Business actors in carrying out their business activities always revolve around profit which is the reference point for the success or failure of the business. To get profit, business actors must have customers and the quality must be maintained properly, so that customers do not make purchases with other business actors. Poor quality will affect the reputation and sales targets of the business being undertaken, businesses must be able to measure how satisfied and dissatisfied their customers are. Ms. Evi's MSME is an MSME engaged in the field of souvenirs from West Java Typical snacks such as Kembang Goyang, Semprong, and Gapit Cakes. Mrs. Evi's MSME found problems regarding whether customers were satisfied with the quality of the products and services provided. So the method that can be used to measure this is the CSI (Customer Satisfaction Index) method, which is an index to determine the overall level of customer satisfaction with an approach that considers the level of importance of the measured product or service attributes. And the IPA (Important Performance Analysis) method is used to identify the level of importance of each service attribute to determine the priority of improvement that must be carried out by Ms. Evi's MSMEs. After doing the analysis, a value of 70% was obtained for CSI which is shown in the interpretation table which is included in the Satisfied category. Then the IPA quadrant analysis produces several main priorities in improving the attributes, namely in quadrants I and II. Business actors should be able to provide training to their employees and also improve existing quality to a better quality.

Keywords: customer satisfaction index, important performance analysis, customer satisfaction, product quality, and service

