

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BUAH
NAGA SS PURNAMA JAYA FARM
DI KECAMATAN NGAGLIK KABUPATEN SLEMAN**

Oleh : Miksandra

Dibimbing oleh : Budiarto dan Daru Retnowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Produk buah naga di SS Purnama Jaya Farm. Metode dasar penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, metode pelaksanaan menggunakan metode survei dengan melihat realita di lapangan secara langsung. Metode penentuan lokasi menggunakan metode *purposive*, metode pengambilan sampel adalah metode *accidental sampling*, metode pengumpulan data adalah kuesioner dan pencatatan. Macam data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sumber-sumber data yaitu, pihak SS Purnama Jaya Farm, konsumen SS Purnama Jaya Farm, buku pustaka, dan internet. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importence-Performance Analysis (IPA)* dan *Costomer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tingkat kinerja kualitas produk buah naga berada pada kriteria tinggi dengan skor 4,34. Sedangkan tingkat kepentingan kualitas produk buah naga berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,8. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kriteria puas dengan skor 0,87.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harapan Konsumen, Kepuasan Konsumen.

**AN ANALYSIS ON THE CONSUMER SATISFACTION ON THE
DRAGON FRUIT PRODUCTS OF SS PURNAMA JAYA FARM IN
NGAGLIK SUB DISTRICT, SLEMAN DISTRICT**

By : Miksandra

Guided By : BUDIARTO dan DARU RETNOWATI

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of dragon fruit consumers' satisfaction in SS Purnama Jaya Farm. The basic research method used is a descriptive method. The method of implementation uses a survey method to see the reality in the field directly. The location determination method uses a purposive method. The sampling method is an accidental sampling method. The data collection methods use questionnaire and recording. The types of data used in this study are primary data and secondary data. The data sources are SS Purnama Jaya Farm, SS Purnama Jaya Farm consumers, library books, and internet. The analysis techniques used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The analysis shows that the product quality has a positive and significant influence on the customers' satisfaction. The level of product quality performance of dragon fruit is at a high criterion with a score of 4.34. Meanwhile, the level of importance of the product quality of dragon fruit is at a high criterion with a score of 3.8. The level of consumers' satisfaction is on the criteria of being satisfied with a score of 0,87.

Keywords: Product Quality, Consumer expectations, Consumer Satisfaction