

ABSTRAK

Analisis Kualitas *Green Product* Menggunakan Metode *Grey Servqual* – Studi Kasus Pada Konsumen Lampu LED di Kota Padang

Oleh: Muhammad Fajar Rizaldi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas lampu LED dari sudut pandang konsumen yang ada di kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sample dalam penelitian ini adalah pengguna lampu LED yang ada di kota Padang yang berjumlah 130 orang. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan menggunakan teknik pengambilan *random sampling*. Pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini menggunakan metode *Grey Servqual*, metode *Grey Servqual* dapat digunakan untuk memecahkan masalah ketidakpastian dalam kasus dengan data yang sedikit dan informasi yang tidak lengkap. Dari hasil analisis ini dapat diketahui bagaimana kualitas lampu LED menurut sudut pandang konsumen. Hasil penelitian ini menunjuk bahwa kualitas lampu LED sudah cukup baik namun ada beberapa atribut yang perlu dipertimbangkan untuk dilakukanya perbaikan.

Kata kunci: *green product, grey servqual, important-peformance analysis matrix, lampu LED, kualitas.*