ABSTRAK

Peggy Elsyah : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Indomaret Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini membahas tentang kepuasan konsumen Indomaret di Desa Suka Damai Kabupaten Rokan Hulu. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari sebagian konsumen yang belum merasakan puas terhadap pelayanan Indomaret. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, gambaran objektif tingkat harapan dan tingkat kenyataan terhadap kualitas pelayanan Indomaret untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Indomaret dan sampel berjumlah 97 orang dengan kriteria sudah berbelanja minimal 2 kali. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling.* Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 16 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasakan sangat puas dengan pelayanan di Indomaret dengan nilai CSI Indomaret sebesar 81,70% dan penilaian tingkat harapan dan kenyataan konsumen Indomaret dalam perhitungan IPA dari 16 atribut, terdapat 3 atribut Indomaret yang harus ditingkatkan , 7 atribut Indomaret harus dipertahankan, 5 untuk atribut kedalam prioritas rendah, 1 atribut Indomaret yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang harus ditingkatkan Indomaret adalah kemudahan kejelasan promo dan diskon yang ditawarkan, kecekatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen, pelayanan sistem transaksi, atribut yang harus dipertahankan seperti layout toko, penerangan toko, penyediaan barang atau produk yang lengkap dan bervariasi, kecepatan proses pelayanan (seperti : pengisian pulsa, token listrik, *e-money* dll), produk yang ditawarkan bagus dan tidak kadaluwarsa, karyawan memperhatikan konsumen dengan penuh perhatian, karyawan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada konsumen.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Konsumen, Pelayanan Indomaret.