

Widiyah Wati. NIM 200331100080. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Warung Nasi Boranan Mbak Ita di Kabupaten Lamongan. Dibawah bimbingan Dr. Iffan Maflahah, S.TP., M.Si. dan Dian Farida Asfan, S.T., M.T.

ABSTRAK

Nasi Boran merupakan makanan khas dan tradisional yang hanya dijual di kota Lamongan. Makanan khas ini menjadi identitas daerah sehingga memotivasi warga untuk mengambil peluang untuk menjadi penjual nasi boran. Banyaknya pedagang yang menjual nasi boran ini memunculkan banyak pesaing. Banyaknya jumlah penjual menyebabkan penjual harus memberikan kualitas pelayanan yang bagus pada konsumen. Pelayanan yang bagus dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan produk dan pelayanan pada warung Nasi Boran di Kabupaten Lamongan menjadi relevan karena pentingnya memahami pandangan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan konsumen merupakan respon emosional yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsi mereka terhadap produk dan layanan dengan ekspektasi mereka. Jika produk dan layanan memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa puas dan jika tidak memenuhi mereka akan merasa tidak puas. Kepuasan konsumen melibatkan perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual terkait kinerja atau hasil yang dirasakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan Nasi Boran yang ditawarkan pada konsumen dalam meningkatkan daya saing penjualan Nasi Boran di Kabupaten Lamongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index*. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* diperoleh nilai CSI pada kualitas produk adalah sebesar 83,34%, yaitu berada pada range 81%-100% dimana hal ini mengindikasikan bahwa konsumen secara keseluruhan sudah sangat puas terhadap kualitas produk yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai CSI sebesar 78,17%. Nilai ini berada pada range 66%-80% pada kriteria CSI yakni dapat dikatakan pada kategori puas.

Kata Kunci: CSI, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Nasi Boran

Widiyah Wati. NIM 200331100080. *Analysis of Customer Satisfaction Levels at Warung Nasi Boranan Mbak Ita in Lamongan Regency. Under the guidance of Dr. Iffan Maflahah, S.TP., M.Si. and Dian Farida Asfan, S.T., M.T.*

ABSTRACT

Boran rice is a typical and traditional food that is only sold in the city of Lamongan. This typical food has become a regional identity, thus motivating residents to take the opportunity to become boran rice sellers. The large number of traders selling boran rice has given rise to many competitors. The large number of sellers causes sellers to provide good quality service to consumers. Good service can increase consumer satisfaction. The level of product and service satisfaction at the Nasi Boran stall in Lamongan Regency is relevant because of the importance of understanding consumers' views of the products and services offered. Consumer satisfaction is an emotional response that arises after someone compares their perception of products and services with their expectations. If products and services meet expectations, consumers will feel satisfied and if they do not meet expectations, consumers will feel dissatisfied. Consumer satisfaction involves a comparison between expectations and actual experience regarding perceived performance or results. The aim of this research is to analyze and measure the level of consumer satisfaction with Boran Rice products and services offered to consumers in increasing the competitiveness of sales of Boran Rice in Lamongan Regency. The method used in this research is the Customer Satisfaction Index method. The results of this research are based on calculation results Customer Satisfaction Index The CSI value obtained for product quality was 83.34%, which is in the range of 81%-100%, which indicates that consumers as a whole are very satisfied with the quality of the products provided. Based on the calculation results, the CSI value was 78.17%. This value is in the range of 66% - 80% in the CSI criteria, which can be said to be in the satisfied category.

Keywords: Boran Rice, CSI, Product Quality, Service Quality