

ABSTRAK

CV.Multiguna merupakan perusahaan yang bergerak dalam industri penjualan pakaian wanita. Pada era saat ini wirausaha khususnya yang bergerak dibidang industri penjualan pakaian wanita memiliki persaingan penjualan yang sangat ketat. Mulai banyak bermunculan jenis model pakaian yang beraneka ragam yang ditawarkan masing-masing pesaing usaha industri pakaian. Dalam kurun waktu dari tahun 2015 penjualan pakaian Outlet CV.Multiguna mengalami penurunan penjualan dibanding penjualan tahun sebelumnya. Oleh karena itu persaingan dalam pelayanan perlu diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehingga tercapainya kepuasan konsumen, sehingga bisa meningkatkan penjualan yang baik. Dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat mengukur atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan. Terdapat lima dimensi kualitas jasa/pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu : Bukti Fisik (Tangibels), keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy). Teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner kepada 70 responden, sedangkan pengolahan data dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis untuk mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen Outlet Penjualan CV.Multiguna. Hasil dari perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) mendapatkan hasil indeks kepuasan sebesar 86%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen termasuk dalam kategori Very Good dengan pelayanan yang telah diberikan, namun masih perlu adanya perbaikan pelayanan pada sebagian atribut agar tercapai hasil indeks kepuasan yang lebih tinggi. Sedangkan Hasil penelitian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis dengan jumlah kuesioner sebanyak 23 atribut, terdapat 5 atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu : a) Pihak Outlet CV.Multiguna bertanggungjawab jika terjadi kelalaian saat melakukan pelayanan penjualan.. b) Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan. c) Kompensasi pengembalian jika pemesanan produk mengalami cacat produk. d) Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan/konsumen. e) Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, CSI, IPA.

