

## ABSTRAK

YUSRIL MAULANA. Evaluasi Faktor Kepuasan Konsumen Produk Pupuk BenSil+. Dibimbing oleh TRI RATNA SARIDEWI dan NAZARUDDIN.

Fluktuatif penjualan produk pupuk seringkali terjadi karena konsumen tidak melakukan pembelian ulang. Banyak ditemukan konsumen yang tidak merespon perusahaan. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan konsumen pada kinerja perusahaan. Hingga saat ini perusahaan telah menerapkan kelima faktor kepuasan konsumen, namun belum mengukur efektifitas faktor-faktor tersebut bagi konsumen. Upaya evaluasi terhadap kinerja faktor-faktor tersebut penting dilakukan agar pelanggan merasa puas dan tertarik terhadap produk. Tujuan penelitian adalah mengetahui indeks kepuasan konsumen, menentukan atribut prioritas, menentukan urutan atribut prioritas perbaikan, merumuskan strategi peningkatan kepuasan konsumen Penelitian dilakukan pada tahun 2023 di PT Bene Pyto Tani Jaya. Metode yang digunakan yaitu deskriptif terdiri atas *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Costumer Value (PGCV)*. Hasil analisis CSI diperoleh nilai kepuasan sebesar 82,36% berada pada kategori sangat puas terhadap kinerja PT. Bene Pyto Tani Jaya. Atribut prioritas utama untuk perbaikan berdasarkan analisis IPA adalah keterjangkauan harga produk pupuk BenSil+ dan atribut pengaruh lingkungan terhadap pembelian produk pupuk BenSil+. Urutan perbaikan berdasarkan analisis indeks PGCV yaitu atribut pengaruh lingkungan terhadap pembelian produk pupuk BenSil+ kemudian atribut keterjangkauan harga produk pupuk BenSil+. Strategi perbaikan dapat dilakukan melalui kerjasama dengan petani, perbaikan *content marketing*, dan diskon kuantitas.

Kata kunci: kepuasan konsumen, pupuk benSil+