

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON CAKE LAMPUNG BANANA FOSTER ONLINE MARKETING BY E-COMMERCE DURING THE COVID-19 PANDEMIC BANDAR LAMPUNG BRANCH

By

Muhammad Revvy Kurniawan

This research aims to analyze the type of e-commerce, consumer satisfaction levels, and e-services performance used in the online marketing of banana foster cake. The research is conducted using a survey method in three banana foster Lampung outlets in Bandar Lampung city. The number of samples are 76 determined through purposive sampling techniques. Data were collected in April - May 2021. The analysis method used is descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, and Importance Performance Analysis (IPA). The research result shows that the media e-commerce, which banana foster often uses for marketing and access information is Instagram because of the razzle-quality photo appeal, the more obvious information, and up-to-date. While, making deliveries are using GoSend and GrabExpress services. CSI scores are obtained by 86.87 %. It means, the consumer is very satisfied with online marketing through e-commerce. Based on an IPA analysis, the attributes that banana foster can amend are consumer information protection, transaction ease, willingness to help customers, photo resolution, variations in the menu, and delivery speed.

Keywords: Banana Foster, CSI, e-commerce, IPA

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMASARAN *ONLINE CAKE PISANG LAMPUNG BANANA FOSTER* MELALUI *E-COMMERCE* PADA MASA PANDEMI COVID-19 CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Muhammad Revvy Kurniawan

Penelitian ini bertujuan menganalisis jenis *e-commerce*, tingkat kepuasan konsumen, dan kinerja *e-services* yang digunakan dalam pemasaran *online Cake Pisang Lampung Banana Foster*. Penelitian dilakukan menggunakan metode survei pada tiga outlet Lampung *Banana Foster* di Kota Bandar Lampung. Jumlah sampel sebanyak 76 orang yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada bulan April – Mei 2021. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI) analisis, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa media *e-commerce* yang sering digunakan Lampung *Banana Foster* untuk pemasaran dan mengakses informasi adalah *Instagram* karena daya tarik foto yang memiliki kualitas untuk ditampilkan, informasi yang lebih jelas, dan *uptodate*, sedangkan untuk melakukan pengiriman menggunakan layanan *GoSend* dan *GrabExpress*. Nilai CSI yang diperoleh sebesar 86,87 % yang berarti konsumen merasa sangat puas dengan pemasaran *online* melalui *e-commerce*. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang perlu diperbaiki oleh Lampung *Banana Foster* adalah perlindungan informasi konsumen, kemudahan transaksi, kesediaan untuk membantu konsumen, resolusi foto, variasi menu dan kecepatan pengiriman.

Kata kunci : *Banana Foster*, CSI, *e-commerce*, IPA.