

## ABSTRAK

### TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN STATUS KEBERLANJUTAN USAHA PRODUKSI TELUR UDANG VANAME *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) DI CV HATCHERY OPYE, KECAMATAN RAJABASA, LAMPUNG SELATAN.

Oleh

**DIO RHIVANTO MARWAN**

Terdapat berbagai masalah yang ditemui pelaku usaha pembenuran udang yang menyebabkan tidak tercapainya target usaha. Masalah tersebut memengaruhi tingkat daya beli telur udang oleh konsumen telur udang di CV Hatchery Opye, yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target kepuasan konsumen terhadap pelaku usaha pembenuran udang. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian tentang kepuasan konsumen dan keberlanjutan usaha di unit usaha tersebut. Analisis yang digunakan adalah metode *customer satisfaction index* (CSI) dan metode *multi dimensional scalling* (MDS). Data didapatkan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi mandiri. Wawancara dilakukan menggunakan 2 kuesioner yang terdiri dari 12 atribut dari 3 dimensi untuk kepuasan konsumen dan 21 atribut dari 4 dimensi untuk keberlanjutan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen CV Hatchery Opye adalah sangat puas dan status keberlanjutan usaha tergolong ke golongan baik (berkelanjutan). Terdapat beberapa cara operasional yang perlu dibenahi agar usaha tersebut dapat lulus standar operasional yang sudah ditetapkan oleh KKP dan SNI.

Kata kunci: Penjualan telur vaname, *customer satisfaction index*, *multi dimensional scalling*

## **ABSTRACT**

### **THE CONSUMER SATISFACTION INDEX AND SUSTAINABILITY STATUS OF PRODUCTION OF VANAME SHRIMP EGGS *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) AT CV HATCHERY OPYE, RAJABASA DISTRICT, SOUTH LAMPUNG.**

**By**

**DIO RHIVANTO MARWAN**

There are various problems encountered by the shrimp hatchery business actors which caused the unachieved target. This problem affects the purchasing power of shrimp egg consumers at CV Hatchery Opye, which can result to unachieved target of consumer satisfaction for shrimp hatchery business actors. Therefore, there was necessary to conduct a study on customer satisfaction and business sustainability in the business unit. The analysis used are the customer satisfaction index (CSI) method and the multi dimensional scaling (MDS) method. Data were obtained by means of interviews, documentation and independent observation. Interviews were conducted using 2 questionnaires consisting of 12 attributes from 3 dimensions for customer satisfaction and 21 attributes from 4 dimensions for business sustainability. The research concluded that the level of consumer satisfaction of CV Hatchery Opye was very satisfied and the business continuity status was classified as good (sustainable). There were several operational methods that need to be addressed so that the business could pass the operational standards set by the KKP and SNI.

**Keywords:** Vaname egg sales, customer satisfaction index (CSI), multi dimensional scaling (MDS).