

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan guna mengetahui harapan konsumen mengenai kualitas produk Eiger terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya mengetahui hal yang perlu ditingkatkan dan hal yang perlu dipertahankan oleh produk Eiger.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu mahasiswa aktif jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Telkom. Penarikan contoh dilakukan dengan metode *nonprobability sampling*. Data yang dikumpulkan merupakan data primer berasal dari kuesioner dan data sekunder diperoleh dari situs *website*, studi pustaka, dan seterusnya. Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah dan dilakukan pengujian *reliabilitas & validitas*. Teknik analisis yang digunakan penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis *importance performance analysis*.

Dari penelitian yang telah dilakukan didapat hasil : Kinerja kualitas produk Eiger termasuk dalam kategori baik, harapan konsumen mengenai kualitas produk Eiger dianggap penting, kinerja dalam hal jaminan dan kepuasan yang diberikan produk Eiger masih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa belum puas. Hal yang harus ditingkatkan oleh produk Eiger terdapat pada 8 pernyataan dalam pemetaan kuadran II dan IV dengan menggunakan *importance performance analysis*, Salah satu pernyataan yang dianggap penting oleh responden yang harus ditingkatkan oleh produk Eiger adalah “Outlet Eiger mudah ditemukan” dan “Saya tidak keberatan dengan harga yang ditawarkan oleh produk Eiger”. Sedangkan hal yang harus dipertahankan oleh produk Eiger terdapat pada 8 pernyataan dalam pemetaan kuadran II dan IV dengan menggunakan *importance performance analysis*, salah satu pernyataan produk Eiger yang termasuk dalam kategori baik adalah “Produk Eiger tahan lama”.

Berdasarkan dari hasil penelitian, hal yang harus ditingkatkan oleh produk Eiger adalah : Produk Eiger harus membuat harga yang semakin terjangkau bagi konsumen produk Eiger atau membuat paket atau diskon pembelian produk Eiger lebih murah pada hari-hari tertentu.