

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Acara Lalala Festival 2019 Menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*)”, yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui faktor apa saja yang dapat membentuk kepuasan konsumen Lalala Festival 2019 sesuai dengan tingkatan atribut-atribut yang terpenting menurut konsumen.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan alat IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk analisis data yang setiap atributnya akan dikategorikan di salah satu 4 kuadran. Data penelitian diperoleh dari studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Kuesioner disebar kepada 110 orang konsumen Lalala Festival 2019 sebagai responden.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen Lalala Festival tergolong baik dengan setiap dimensinya memiliki tingkat persentase kepuasan konsumen dari 74,27% sampai dengan 77,36%. Sedangkan, atribut yang penting bagi konsumen dan kinerja yang dinilai kurang oleh konsumen sehingga perlu peningkatan demi kepuasan konsumen, yaitu pelayanan yang diberikan team Lalala Festival 2019 ramah, kemudahan dalam membeli tiket Lalala Festival 2019, Informasi rangkaian jadwal event Lalala Festival 2019 yang jelas, dan informasi harga tiket event Lalala Festival 2019.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis, Lalala Festival