

## ABSTRAK

Choiril Bariyah, 2022, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Uly Mabruroh Halida, M.E.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Konsumen, Krepek Tette, Kelurahan Kowel, Kabupaten Pamekasan*

Masyarakat Kelurahan Kowel (sebagai sumber daya Manusia) telah melakukan usaha berupa produksi (usaha) Krepek Tette. Usaha produksi Krepek Tette merupakan salah satu hazanah perekonomian di Kabupaten Pamekasan khususnya Kelurahan Kowel, produksi Krepek Tette sejak dahulu sudah dilakukan oleh masyarakat Kelurahan Kowel.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua fokus penelitian yang menjadi kajian utama penelitian ini, yaitu: *Pertama*, Bagaimana efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. *Kedua*, Bagaimana efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data penelitian ini bersifat induktif dengan meringkas data dari hasil yang diperoleh dengan mengecek keabsahan data (baik validitas dan reabilitas) serta triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama*, konsumsi Krepek Tette merupakan tujuan yang penting dari produksi di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dengan memprioritaskan mutu produk Krepek Tette, sehingga mampu melaksanakan fungsinya yang meliputi daya tahan, keandalan, ketetapan, kemudahan operasi dan perbaikan. Begitu juga Krepek Tette yang memiliki fungsi mutu produk dan nilai (*value*) yang lebih baik dari sisi mutu. Bahkan apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama; *Kedua*, Krepek Tette bersifat konsumtif, yang mempunyai arti bahwa Krepek Tette banyak orang (konsumen) yang mengkonsumsi Krepek Tette (baik konsumen lokal atau konsumen regional). Hal ini dibuktikan dengan banyaknya konsumen yang membeli Krepek Tette secara langsung atau melalui media online, terutama dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan adalah adanya manfaat dengan cara silaturahmi antara konsumen dan produsen, harga, lokasi, dan ketahanan dalam produk, sehingga sering dijadikan keputusan konsumen dalam mengkonsumsinya secara terus menerus.