

RINGKASAN

Kerajinan anyaman akar keladi air merupakan kerajinan yang dibuat dengan tangan manusia atau dikatakan masih tradisional yang dimiliki oleh masyarakat Kubu Raya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen produk kerajinan anyaman akar keladi air. Pada penelitian ini, peneliti mengambil 96 responden sebagai sampel dan melalui 4 variabel yaitu variabel produk, variabel harga, variabel lokasi/distribusi dan variabel promosi. Pengambilan sampel secara *accidental sampling* konsumen yang kebetulan bertemu dengan peneliti untuk di analisis menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut dari kepuasan konsumen yang dijadikan prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelaksanaannya adalah keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan manfaat, akses transportasi ke lokasi dan periklanan. Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan konsumen produk kerajinan anyaman akar keladi air masuk ke dalam kategori puas dengan nilai 72,10%.