

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kopi Bubuk Kahyangan Sachet Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, Syadila Ayu Cahya Arasy, NIM B322015558, Tahun 2023, 63 Hlm., Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Aulia Brilliantina, S.TP, M.P (Pembimbing).

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Perkebunan Kahyangan merupakan salah satu perusahaan yang membudidayakan kopi robusta di Kabupaten Jember. Berdasarkan data produksi dan penjualan kopi bubuk kahyangan *sachet* dalam 3 tahun terakhir mengalami ketidakseimbangan antara produksi dan penjualan. Jumlah produksi melebihi jumlah penjualan, sehingga stok dalam gudang masih banyak. Untuk menyeimbangkan jumlah produksi dan penjualan maka penjualan harus ditingkatkan. Sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan penjualan dapat dilakukan dengan cara membangun kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Produk Kopi Bubuk Kahyangan *Sachet* dan mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari hingga bulan Maret 2023, Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di 31 kecamatan yang ada di Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas kinerja pada Produk Kopi Bubuk Kahyangan *Sachet* telah memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen namun perlu dilakukan perbaikan lagi. Terpenuhinya keinginan dan kebutuhan konsumen dapat dilihat pada tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut masuk ke dalam presentase 80-100% yang artinya tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut telah memenuhi kepuasan konsumen namun perlu dilakukan perbaikan lagi..

. Atribut yang masuk dalam kuadran II yaitu daya tarik ilustrasi pada kemasan kopi bubuk kahyangan *sachet*, kemampuan kemasan dalam menjaga produk kopi bubuk kahyangan *sachet*, aroma kopi bubuk kahyangan *sachet*, masa

simpan produk kopi bubuk kahyangan *sachet*, harga produk kopi bubuk kahyangan *sachet*. Kemudian atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu kekentalan kopi bubuk kahyangan *sachet* setelah diseduh kemudahan mendapatkan produk kopi bubuk kahyangan *sachet*, promosi iklan produk kopi bubuk kahyangan *sachet*, merek yang telah dikenal. Terakhir atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu warna kemasan kopi bubuk kahyangan *sachet* dan warna kopi bubuk kahyangan *sachet*.