

RINGKASAN

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Nugget Daun Kelor Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, Andieny Mashita Putri, NIM B32210684, Tahun 2024, 56 Hlm., Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Aulia Brilliantina, S.TP., M.P. (Pembimbing).

Pada bidang pangan, pengolahan makanan semakin berkembang sehingga menghasilkan berbagai macam produk makanan yang beredar di pasaran. Salah satu makanan siap saji olahan daging ayam yang saat ini banyak dikonsumsi oleh masyarakat yaitu nugget. Untuk menambahkan kandungan gizi pada makanan siap saji diperlukan penambahan bahan lain, contohnya seperti daun kelor. Tanaman kelor mengandung senyawa aktif dan gizi lengkap, selain itu pemilihan daun kelor ini juga didasari oleh keberlimpahan tanaman kelor yang ada di Kabupaten Jember, hal tersebut yang mendorong produsen dalam membuat usaha produk nugget daun kelor. Salah satu faktor yang diperhatikan konsumen pada saat membeli suatu produk adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas apabila hasil yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan analisis suatu usaha agar produsen dapat menghasilkan produk yang berkualitas, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Nugget Daun Kelor dan mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut dari produk Nugget Daun Kelor berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli hingga Agustus 2023 yang bertempat di 31 kecamatan yang ada di Kabupaten Jember dan Laboratorium Pengolahan Pangan Politeknik Negeri Jember. Responden yang digunakan sebanyak 100 responden yang mewakili 31 kecamatan yang ada di Kabupaten Jember.

Kinerja pada produk Nugget Daun Kelor dinilai sudah memenuhi kepuasan konsumen. Dapat diketahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada semua atribut masuk ke dalam presentase 80-100%, hal ini

dianggap atribut tersebut telah memenuhi kepuasan konsumen, namun perlu dilakukan perbaikan lagi.

Berdasarkan nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan produk Nugget Daun Kelor diketahui atribut daya tarik desain kemasan nugget daun kelor, ketersediaan informasi produk pada kemasan nugget daun kelor, kemampuan kemasan dalam melindungi produk nugget daun kelor, warna nugget daun kelor, aroma nugget daun kelor, rasa nugget daun kelor, tekstur nugget daun kelor, kenampakan/bentuk nugget daun kelor, harga produk nugget daun kelor sesuai dengan kualitas produk, kemudahan mendapatkan produk nugget daun kelor, promosi iklan produk nugget daun kelor, keramahan dan kesopanan produsen, kemampuan produsen berkomunikasi dengan konsumen, proses pembuatan nugget daun kelor, serta kebersihan dan keamanan tempat produksi nugget daun kelor masuk ke dalam kuadran II, dan tidak terdapat atribut yang masuk ke dalam kuadran I, III, dan IV.