

RINGKASAN

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Lidah Kucing Daun Kelor Menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis*, Nailly Agustin, NIM B32210629, Tahun 2024, 54 Hlm.,Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Aulia Brilliantina, S.TP,M.P (Pembimbing).

Lidah kucing merupakan salah satu jenis kue kering yang berasal dari Belanda dan sering dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia sebagai makanan ringan. Umumnya kue lidah kucing terbuat dari tepung terigu sebagai bahan utama, namun kandungan gizinya tidak banyak. Hal tersebut mendorong keinginan produsen untuk menciptakan produk lidah kucing dengan kandungan gizi yang lebih tinggi. Keberlimpahan tanaman kelor yang ada di Kabupaten Jember mendorong produsen untuk memanfaatkan potensi tersebut yakni sebagai bahan tambahan yang berupa tepung daun kelor untuk menambah gizi dalam produk lidah kucing daun kelor. Untuk meningkatkan minat dan penjualan produk tersebut dapat dilakukan dengan cara membangun kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Produk Lidah Kucing Daun Kelor dan mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance perfomance Analysis* (IPA). Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli hingga bulan Agustus 2023. Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di 31 Kecamatan yang ada di Kabupaten Jember.

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas kinerja pada Produk Lidah Kucing Daun Kelor telah memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Terpenuhinya keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut dapat dilihat pada tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut berada dalam persentase 85-100% yang berarti tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut sudah memenuhi kepuasan konsumen dan harus tetap dipertahankan.

Semua atribut terdapat pada kuadran II (pertahankan prestasi) yang menunjukkan bahwa atribut tingkat kepentingan dan tingkat kinerja tinggi sehingga sudah dianggap sesuai dengan keinginan konsumen dan kinerja atribut ini harus tetap dipertahankan. Atribut-atribut tersebut yaitu desain kemasan lidah kucing daun kelor, ketersediaan informasi produk pada kemasan lidah kucing daun kelor, kemampuan kemasan dalam menjaga dan melindungi produk lidah kucing daun kelor, kepraktisan kemasan lidah kucing daun kelor, warna lidah kucing daun kelor, aroma lidah kucing daun kelor, rasa lidah kucing daun kelor, tekstur (kerenyahan) lidah kucing daun kelor, harga produk lidah kucing daun kelor sesuai dengan kualitas, kemudahan mendapatkan produk lidah kucing daun kelor, promosi iklan produk lidah kucing daun kelor, pelayanan terhadap konsumen melalui *call center*, proses pembuatan lidah kucing daun kelor serta kebersihan dan keamanan tempat produksi lidah kucing daun kelor.