

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kue kering di Indonesia sudah banyak dikenal secara luas dan disukai di seluruh nusantara. Menurut Sekretaris Jenderal Kementerian Pertanian (2020), konsumsi kue kering di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 647,5 kg/kapita/tahun. Salah satu kue kering yang dimaksud adalah kue lidah kucing. Lidah kucing merupakan makanan yang berasal dari Belanda dan sering dikonsumsi oleh masyarakat sebagai makanan ringan. Memiliki ciri – ciri yaitu berbentuk seperti lidah kucing, tipis, bertekstur renyah, rapuh serta berasa manis (Santoso, Hidayati & Sudjarwati, 2014). Selain itu, kue lidah kucing menjadi sajian khas musim perayaan hari raya seperti Idul Fitri, Natal dan hari-hari tertentu lainnya. Umumnya kue lidah kucing yang ada di pasaran terbuat dari tepung terigu sebagai bahan utama dan kandungan gizi yang terdapat didalam lidah kucing juga tidak banyak. Hal tersebut mendorong keinginan produsen untuk menciptakan produk lidah kucing dengan kandungan gizi yang lebih tinggi untuk meningkatkan nutrisi yang dibutuhkan oleh konsumen dan dapat menjadi inovasi produk agar dapat bersaing dengan produk yang ada di pasaran. 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. Produk ini merupakan produk baru dari hasil kegiatan PKM-PM yang telah dilakukan di Kelurahan Bintoro pada tahun 2023. Produk ini belum dipasarkan sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen untuk mengetahui daya tarik konsumen terhadap produk menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* dengan strategi bauran pemasaran 7P. Metode *Importance Perfomance Analysis* merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari setiap atribut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen agar sesuai dengan harapan mereka.

Tanaman kelor (*Moringa Oleifera*) merupakan tanaman tropis yang mudah tumbuh didaerah tropis seperti Indonesia dan berbagai kawasan tropis lainnya di dunia. Produksi rata – rata daun kelor dari pertanaman dengan luas lahan sekitar 2,4 ha menghasilkan sekitar 1.962,80 kg/bulan. Kelor juga menjadi salah satu tanaman sayuran yang multiguna sebab hampir semua bagian dari tanaman kelor ini dapat dijadikan sumber makanan (Tutik dkk, 2023). Salah satu bentuk olahan kelor yakni tepung. Tepung daun kelor merupakan salah satu produk yang dihasilkan dari daun kelor yang diproses dengan cara dikeringkan dan dibuat serbuka dengan dihancurkan dan diayak (Tanico, 2011). Daun kelor memiliki nilai gizi yang tinggi seperti phytochemical, vitamin (vitamin A dan vitamin C, khususnya Betakaroten), mineral, protein, asam amino dan enzim selaku senyawa bioaktif. Selain itu daun kelor dapat digunakan sebagai antibodi, agen antioksidan dan antimikroba alami yang dapat diaplikasikan dalam farmasi dan makanan sehingga dapat mempertahankan ketahanan tubuh (Devi dkk, 2023).

Adanya keterbukaan pasar saat ini menyebabkan semakin banyak persaingan produk atau jasa. Salah satu faktor yang diperhatikan oleh konsumen pada saat membeli suatu produk yakni kualitas produk. Adapun produk yang dimaksud adalah produk lidah kucing yang kandungan gizi didalamnya belum memenuhi kebutuhan nutrisi tubuh manusia bahkan dapat menyebabkan penyakit seperti obesitas jika kadar gula terlalu tinggi sehingga perlu dilakukan penambahan bahan berupa tepung daun kelor untuk meningkatkan nilai gizi dari produk tersebut (Devi dkk, 2023). Hal itu dilakukan sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan penjualan dan dapat dilakukan dengan cara membangun kepuasan konsumen. Salah satu caranya yaitu melalui kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* dengan bauran 7P (*product, place, price, promotion, people, process, physical evidance*). Metode ini dipilih karena memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan metode lainnya. Beberapa keunggulan metode ini yaitu memiliki hasil yang mudah diinterpretasikan dan mudah dipahami, dapat diketahui kualitas atribut yang dijadikan prioritas perbaikan serta biaya yang relatif rendah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan konsumen terhadap produk lidah kucing daun kelor dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* dengan bauran 7P.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah ini yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap bauran pemasaran yang telah ditetapkan dari produk lidah kucing daun kelor?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan seluruh atribut dari produk produk lidah kucing daun kelor dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk lidah kucing daun kelor
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut berdasarka metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan kontribusi pengetahuan serta referensi untuk penelitian – penelitian selanjutnya mengenai analisa kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* dan bauran pemasaran 7P.
2. Dapat dijadikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi produsen dalam melakukan strategi pemasaran yang lebih efektif dan tepat.