

RINGKASAN

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Ikan Tongkol Bumbu Bali Dalam Kaleng Tefa Fish Canning, Aan Yuda Puja Yanti, NIM B32180861, Tahun 2021, 55 hlm, Program Studi Teknologi Industri Pangan, Jurusan Teknologi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Aulia Brilliantina, S.TP., MP (Sekretaris), M. Ardiyansyah Surya N, S.Si., M.Si (Ketua Penguji), Dr. Titik Budiati, S.TP., MT., M.Sc (Anggota Penguji).

Kepuasan konsumen merupakan salah satu perasaan suka atau tidaknya seseorang (konsumen) pada produk barang atau jasa setelah mereka membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya. Salah satu caranya yaitu melalui kualitas pelayanan. Tefa Fish Canning merupakan salah satu pengembangan dari unit UPT Pengolahan dan Pengemasan Pangan yang ada di Politeknik Negeri Jember yang masih dalam proses pengembangan dan pembangunan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk ikan tongkol bumbu bali dalam kaleng Tefa Fish Canning Politeknik Negeri Jember dan mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pelaksanaan penelitian ini pada bulan maret-mei 2021 di Tefa Fish Canning Politeknik Negeri jember. Jumlah responden yang digunakan yaitu 75 responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yang berada dalam kuadran I yaitu ketersediaan izin, ketersediaan informasi produk, promosi iklan, kelengkapan fasilitas Tefa Fish Canning, kenyamanan Tefa Fish Canning, serta kebersihan dan kerapian Tefa Fish Canning. Atribut yang berada dalam kuadran II adalah atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan membuat konsumen merasa puas. Atribut yang berada dalam kuadran II yaitu rasa ikan tongkol bumbu bali dalam kaleng, keramahan dan kesopanan produsen, kemampuan produsen berkomunikasi dengan konsumen, dan keamanan Tefa Fish Canning. Atribut yang dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki prioritas

rendah dan kuadran IV adalah atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen namun kinerja perusahaan sudah sangat baik.