

## RINGKASAN

Kabupaten Pemalang merupakan penghasil buah nanas madu terbesar di Jawa Tengah. Bupati Pemalang Junaidi, SH. H., M. M., menetapkan nanas madu sebagai produk unggulan Kabupaten Pemalang. Dengan jumlah produksi yang melimpah, banyak rumah produksi di Kabupaten Pemalang mengolah nanas madu menjadi berbagai jenis makanan dan minuman. Salah satunya adalah rumah produksi Fan's Food, yang sudah memiliki merek untuk produknya, yaitu Vita Nas. Produksi Fan's Food adalah mengolah nanas madu menjadi produk sirup nanas, minuman sari buah nanas dan koktail nanas. Produk yang diteliti penulis adalah produk Vita Nas minuman sari buah nanas dalam kemasan gelas dengan ukuran 180 ml. Pengusaha merasa bahwa usaha yang seharusnya berkembang cenderung stagnan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan, kepentingan dan kesesuaian konsumen, mengetahui indeks kepuasan konsumen dan mengetahui atribut serta strategi yang perlu diperbaiki.

Penelitian dilaksanakan selama lima bulan di Kabupaten Pemalang. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data primer didapat dari penyebaran kuesioner dengan metode *Purposive Sampling* kepada 100 orang melalui *Google Form* dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun dan pernah mengonsumsi Vita Nas minuman sari buah nanas minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Terdapat tujuh tahap pada penelitian ini, yaitu pengumpulan data dan penyebaran kuesioner, identifikasi profil konsumen, pengujian validasi dan reliabilitas, analisis tingkat kepuasan dan kepentingan serta tingkat kesesuaian, penentuan indeks kepuasan konsumen, penentuan strategi dengan *Importance Matrix* dan strategi perbaikan produk.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap produk Vita Nas minuman sari buah nanas dengan metode IPA, ditemukan bahwa atribut yang perlu diperbaiki adalah kemudahan memperoleh produk dan pemasaran melalui media online, sedangkan pada hasil analisis tingkat kesesuaian yang terendah ditemukan atribut yang diperbaiki adalah rasa manis sari buah dan daya tarik desain label. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), produk Vita Nas minuman sari buah nanas memperoleh indeks kepuasan konsumen sebesar 79,09% dengan kriteria puas.

Strategi perbaikan untuk atribut kemudahan memperoleh produk antara lain, bermitra dengan warung atau toko selain toko oleh – oleh, memilih distributor yang tepat untuk menyalurkan produk ke berbagai warung atau toko, bermitra dengan warung atau toko yang berada di luar kota dan mencari perantara agen untuk mendistribusikan ke luar kota. Strategi perbaikan atribut pemasaran melalui media online antara lain, mengikuti pelatihan pemanfaatan media online, mengaktifkan kembali media online yang sudah dimiliki, menambahkan promosi di media online lain, membuat postingan gambar atau video produk dengan teks promosi yang informatif dan persuasif, menampilkan testimoni konsumen, memberikan diskon atau hadiah gratis dengan jumlah pembelian tertentu, membranding produk sebagai minuman sehat dan dapat mencegah kanker, membuat jadwal promosi yang rutin serta melakukan promosi silang dengan sesama usaha bisnis online.

Strategi perbaikan atribut rasa manis sari buah adalah memperbaiki formula produk dengan mengurangi penggunaan gula sukrosa dan menambah produk baru dengan varian less sugar yang menggunakan gula stevia, sedangkan untuk atribut daya tarik desain label adalah memperbaiki desain dengan melibatkan desainer grafis.



## SUMMARY

*Pemalang Regency is the largest honey pineapple producer in Central Java. Pemalang Regent Junaidi, S. H., M. M., Designated honey pineapple as the superior product of Pemalang Regency. With an abundant amount of production, many production houses in Pemalang Regency process honey pineapple into various types of food and drinks. One of them is a Fan's Food production house which already has a brand for its product, namely Vita Nas. Fan's Food production is processing honey pineapple into pineapple syrup, pineapple juice and pineapple cocktail. The product studied by the author was the Vita Nas product, a pineapple juice drink in glass packaging with a size of 180 ml. Entrepreneur feel that businesses that should be developing tend to stagnate. The purpose of this research is to determine the level of consumer satisfaction, interest and suitability, determine the consumer satisfaction index, and determine the attributes and strategies that need to be improved.*

*The research was conducted for five months in Pemalang Regency. The methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Primary data was obtained from distributing questionnaires using the purposive sampling method to 100 respondents via Google Form with the criteria of the respondent being at least 17 years old and having consumed Vita Nas pineapple juice drink twice in the last three months. There are seven stages in this study, namely data collection and distribution of questionnaires, identification of questionnaires, identification of consumer profiles, validation and reliability testing, analysis of satisfaction levels and interests and levels of conformity, determination of consumer satisfaction index, determination of strategies using the importance matrix and product improvement strategies.*

*Based on the results of analysis of the level of satisfaction and consumer interest in the Vita Nas product, pineapple juice drink using the IPA method, it was found that the attributes that needed to be improved were the ease of obtaining products and marketing through online media, while the results of the lowest level of conformity analysis found that the attributes that were improved were the sweet taste of fruit juice and the attractiveness of the label design. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the product Vita Nas pineapple juice drink obtained a customer satisfaction index of 79,09% unit the criteria of satisfaction.*

*Strategies for improving the ease of obtaining products include partnering with stalls or shops other than gift shops, choosing the right distributor to distribute products to various stalls or shops, partnering with stalls or shops outside the city and looking for intermediary agents for distribution to out of town. Strategies to improve marketing attributes through online media including participating in online media utilization training, reactivating existing online media, adding promotions in other online media, post product images or indeos with informative and persuasive promotional text, display consumer testimonials, provide discounts or free gifts with a certain number of purchases, brand products as healthy drinks and can prevent cancer, create a regular promotion schedule and carry out cross – promotion with fellow online businesses.*

*The strategy to improve the sweetness attribute of fruit juice is to improve the product formula by reducing the use of sucrose sugar and adding new products with less sugar variants that use stevia sugar, while for the label design attractiveness attribute is to improve the design by involving graphic designers.*

