

RINGKASAN

Belimbing wuluh merupakan buah yang mudah rusak dan daya simpannya relatif singkat. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya simpan, daya jual, dan nilai ekonomis belimbing wuluh adalah diolah menjadi dodol. Cahaya Bulan merupakan UMKM yang memanfaatkan belimbing wuluh sebagai bahan dasar pembuatan dodol. Berdasarkan opini beberapa konsumen dodol belimbing wuluh, dodol belimbing wuluh dapat diterima dari segi rasa oleh konsumen, namun teksturnya masih kurang diminati. Oleh karena itu, produk ini perlu dilakukan evaluasi agar dapat bersaing dengan produk serupa. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Mengetahui profil konsumen dodol belimbing wuluh Arulla di UMKM Cahaya Bulan; 2) Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap dodol belimbing wuluh Arulla di UMKM Cahaya Bulan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA); 3) Mengetahui tingkat kesesuaian produk dodol belimbing wuluh Arulla di UMKM Cahaya Bulan berdasarkan kepentingan dan kepuasan konsumen; 4) Mengetahui indeks kepuasan konsumen terhadap produk dodol belimbing wuluh Arulla di UMKM Cahaya Bulan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI); 5) Mengetahui atribut unggulan dan atribut prioritas perbaikan dodol belimbing wuluh Arulla di UMKM Cahaya Bulan.

Penelitian dilaksanakan di UMKM Cahaya Bulan serta wilayah pulau Jawa dan Bali. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023-Februari 2024. Pengambilan sampel diperoleh dari 100 responden kuesioner yang disebar secara online melalui platform google form dengan kriteria responden yang dipilih yaitu berusia 17-50 tahun dan pernah mengonsumsi dodol belimbing wuluh minimal lebih dari 1 kali dalam 1 bulan terakhir. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini antara lain dodol belimbing wuluh, kemasan, serta harga dan promosi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap parameter memiliki atribut dengan tingkat kepentingan, kepuasan, dan kesesuaian tertinggi. Tingkat kepentingan tertinggi yaitu rasa manis, kelengkapan informasi pada label kemasan sekunder, dan promosi melalui media sosial. Tingkat kepuasan tertinggi yaitu rasa manis, kekuatan kemasan sekunder, dan kesesuaian harga dengan kualitas produk. Tingkat kesesuaian tertinggi yaitu tekstur tidak lengket material/bahan kemasan primer, dan kemudahan mendapatkan produk di toko *online*. Matriks IPA menunjukkan terdapat 6 atribut unggulan yaitu rasa manis, material/bahan kemasan sekunder, kekuatan kemasan sekunder, kelengkapan informasi pada label kemasan sekunder, kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan promosi produk melalui media sosial serta 5 atribut perbaikan yaitu tekstur tidak lengket, kemudahan mendapatkan produk di toko *online*, aroma buah belimbing wuluh, material/bahan kemasan primer, dan tekstur kekenyalan. Berdasarkan metode CSI, diperoleh nilai indeks kepuasan konsumen sebesar sebesar 84,03% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Dodol, belimbing wuluh, IPA, CSI

SUMMARY

Bilimbi is a fruit that is easily damaged and has a relatively short shelf life. Efforts that can be made to increase the shelf life, selling power and economic value of bilimbi are processing it into dodol. Cahaya Bulan is one of the MSMEs that uses bilimbi as a basic ingredient for making dodol. Based on the opinions of several consumers of bilimbi dodol, bilimbi dodol is acceptable in terms of taste by consumers, but the texture is still less desirable. Therefore, this product needs to be evaluated so that it can compete with similar products. One of the methods that can be used is the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. This research aims to: 1) Find out the consumer profile of Arulla starfruit dodol in Cahaya Bulan MSMEs; 2) Knowing the level of consumer interest and satisfaction with Arulla's starfruit dodol in Cahaya Bulan MSMEs based on the Importance Performance Analysis (IPA) method; 3) Knowing the level of suitability of Arulla starfruit dodol products in Cahaya Bulan MSMEs based on consumer interests and satisfaction; 4) Knowing the superior attributes and priority attributes for improving Arulla starfruit dodol in Cahaya Bulan MSME; 5) Knowing the consumer satisfaction index for Arulla's dodol starfruit products at Cahaya Bulan MSMEs using the Customer Satisfaction Index (CSI) method.

The research was carried out at Cahaya Bulan MSMEs and the islands of Java and Bali. The time of the research was carried out in November 2023-February 2024. Samples were taken from 100 questionnaire respondents distributed online via the Google Form platform with the criteria for selected respondents being aged 17-50 years and having consumed dodol starfruit at least more than once in 1 last month. The parameters used in this research include bilimbi dodol, packaging, as well as price and promotion.

The research results showed that each parameter has attributes with the highest levels of importance, satisfaction and suitability. The highest level of importance is sweet taste, completeness of information on secondary packaging labels, and promotion via social media. The highest level of satisfaction is sweet taste, strength of secondary packaging, and suitability of price to product quality. The highest level of suitability is the non-sticky texture of the primary packaging material/material, and the ease of getting the product in online stores. The IPA matrix shows that there are 6 superior attributes, namely sweet taste, secondary packaging materials/materials, strength of secondary packaging, completeness of information on secondary packaging labels, suitability of price to product quality, and product promotion via social media as well as 5 improvement attributes, namely non-sticky texture, ease of getting the product in online stores, aroma of bilimbi, primary packaging material, and supple texture. Based on the CSI method, a consumer satisfaction index value of 84.03% was obtained in the very satisfied.

Keywords : Dodol, bilimbi, IPA, CSI