

RINGKASAN

Poetra Roti merupakan salah satu unit usaha berbasis UMKM yang bergerak dalam produksi makanan ringan yang terletak di Desa Mertasari, Kecamatan Purwanegara, Kabupaten Banjarnegara. Salah satu produk unggulan dari UMKM Poetra Roti adalah sale pisang gulung yang seringkali dijadikan produk oleh-oleh. Dalam mengembangkan produk sale pisang gulung, produsen perlu mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap produk untuk dapat menerapkan perbaikan produk berdasarkan keinginan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis tingkat kepuasan, kepentingan dan kesesuaian konsumen terhadap produk Sale pisang gulung Poetra Roti. 2) Menentukan atribut unggulan pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). 3) Menentukan atribut yang harus diperbaiki pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). 4) Merumuskan strategi perbaikan produk Sale pisang gulung Poetra Roti dengan Model *Causal Loop Diagram* (CLD). 5) Menganalisis indeks kepuasan konsumen terhadap produk Sale pisang gulung Poetra Roti menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Banjarnegara dan Kabupaten Banyumas. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan metode *purposive sampling* melalui *Google form* kepada 100 orang responden yang memenuhi kriteria berusia minimal 17 tahun dan pernah mengonsumsi produk Sale pisang gulung Poetra Roti minimal dua kali selama tiga bulan terakhir. Terdapat beberapa tahap pada penelitian ini, yaitu penyusunan kuisisioner, pengujian validitas dan reabilitas kuisisioner, penyebaran kuisisioner, identifikasi profil konsumen, analisis tingkat kepentingan, kepuasan dan kesesuaian konsumen, penentuan nilai indeks kepuasan konsumen, penentuan atribut unggulan dan atribut perbaikan, serta penentuan strategi perbaikan produk menggunakan metode CLD.

Berdasarkan matriks IPA, atribut unggulan yang perlu dipertahankan pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti meliputi atribut tidak adanya aroma yang menyimpang/tidak diinginkan, rasa pisang yang kuat, kesesuaian harga dengan bobot dan kemasan, kesesuaian harga dengan mutu produk, rasa manis yang pas, tekstur sale pisang berpenyalut tepung yang renyah ketika digigit, warna sale pisang yang menarik, kemasan yang kedap udara, kelengkapan informasi produk pada label, kemudahan mendapatkan/membeli produk secara langsung di gerai Poetra Roti, kemampuan kemasan untuk mempertahankan produk dari kerusakan fisik, tidak adanya minyak yang tersisa, kemampuan kemasan untuk mempertahankan kerenyahan dan desain label kemasan. Atribut yang direkomendasikan untuk diperbaiki pada produk Sale pisang gulung Poetra Roti meliputi kemudahan kemasan untuk disimpan/ditutup lagi, kemudahan kemasan untuk dibuka, kemudahan mendapatkan/membeli produk secara *online*, adanya promosi melalui media *online*, tekstur sale pisang yang tidak lengket di gigi, keseragaman tekstur dan keseragaman warna sale pisang.

Strategi yang direkomendasikan untuk perbaikan produk Sale pisang gulung Poetra Roti, antara lain: 1) Parameter produk, strategi yang direkomendasikan meliputi melakukan kontrol kualitas pada bahan baku yang digunakan, melakukan penerapan standar lama waktu dan suhu penggorengan sale pisang, melakukan pengawasan terhadap penerapan standar pengolahan, menggunakan alat atau mesin untuk pengirisan pisang dan menggunakan alat ukur untuk mengukur lama waktu dan suhu penggorengan. 2) Parameter kemasan, strategi yang direkomendasikan meliputi mengganti kemasan dengan kemasan jenis plastik standing pouch yang dilengkapi dengan zipper lock, membuat alternatif kemasan dengan ukuran yang lebih kecil dan berat isi produk yang lebih sedikit (kemasan sekali habis) dan menambahkan fitur pendukung yang memudahkan kemasan untuk dibuka. 3) Parameter promosi dan pemasaran, strategi yang dapat direkomendasikan meliputi memastikan ketersediaan produk yang mencukupi untuk penjualan online, mengelola akun marketplace dan media sosial secara aktif, memanfaatkan fitur-fitur pemasaran dan promosi yang terdapat pada media sosial, mengelola akun marketplace dan media sosial secara aktif dan membuat konten promosi yang menarik, informatif dan persuasif. Berdasarkan perhitungan CSI, nilai indeks kepuasan konsumen produk Sale pisang gulung Poetra Roti adalah 81,60% dan masuk ke dalam kategori “Sangat Puas”.



SUMMARY

Poetra Roti is a micro, small, and medium-sized enterprise (MSME) engaged in the production of snacks, located in Mertasari Village, Purwanegara District, Banjarnegara Regency. One of Poetra Roti's flagship products is rolled banana chips, which are often sold as souvenirs. To develop the rolled banana chips product, producers need to understand the level of consumer importance and satisfaction with the product to implement product improvements based on consumer desires.

This research aims to: 1) Analyze the level of consumer satisfaction, importance, and suitability for Sale pisang gulung Poetra Roti product. 2) Determine the superior attributes of Sale pisang gulung Poetra Roti product based on the Importance Performance Analysis (IPA) Cartesian diagram. 3) Determine the attributes that need to be improved in Sale pisang gulung Poetra Roti product based on the Importance Performance Analysis (IPA) Cartesian diagram. 4) Formulate a product improvement strategy for Sale pisang gulung Poetra Roti product using the Causal Loop Diagram (CLD) model. 5) Analyze the consumer satisfaction index for Sale pisang gulung Poetra Roti product using the Customer Satisfaction Index (CSI).

This research was conducted in Banjarnegara and Banyumas Regencies. Primary data was obtained from distributing questionnaires using the purposive sampling method through Google Forms to 100 respondents who met the criteria of being at least 17 years old and having consumed Sale pisang gulung Poetra Roti product at least twice in the last three months. There are several stages in this research, namely questionnaire preparation, testing the validity and reliability of the questionnaire, distributing questionnaires, identifying consumer profiles, analyzing the level of consumer importance, satisfaction, and suitability, determining the consumer satisfaction index value, determining superior attributes and attributes for improvement, and determining product improvement strategies using the CLD method.

Based on the IPA matrix, the superior attributes that need to be maintained in Sale pisang gulung Poetra Roti product include the absence of any off/undesirable odors, a strong banana flavor, the suitability of the price to the weight and packaging, the suitability of the price to the product quality, the right level of sweetness, the crispy texture of the flour-coated banana chips when bitten, the attractive color of the banana chips, airtight packaging, complete product information on the label, the ease of obtaining/purchasing the product directly at Poetra Roti outlets, the packaging's ability to protect the product from physical damage, the absence of residual oil, and the packaging's ability to maintain crispness and the design of the packaging label. Attributes that are recommended for improvement in Sale pisang gulung Poetra Roti product include the ease of

packaging to store/close again, the ease of opening the packaging, the ease of obtaining/purchasing the product online, the existence of online media promotions, the non-sticky texture of the banana chips on the teeth, and the uniformity of the texture and color of the banana chips.

The recommended strategies for improving Sale pisang gulung Poetra Roti product include: 1) Product parameters, the recommended strategy includes conducting quality control on the raw materials used, implementing standards for the duration and temperature of frying banana chips, supervising the implementation of processing standards, using tools or machines for slicing bananas and using measuring instruments to measure the duration and temperature of frying. 2) Packaging parameters, the recommended strategy includes replacing the packaging with a standing pouch type plastic packaging equipped with a zipper lock, making alternative packaging with smaller sizes and less product weight (single-use packaging) and adding supporting features that make the packaging easier to open. 3) Promotion and marketing parameters, the recommended strategy includes ensuring sufficient product availability for online sales, actively managing marketplace and social media accounts, utilizing marketing and promotional features available on social media, actively managing marketplace and social media accounts, and creating attractive, informative, and persuasive promotional content. Based on the CSI calculation, the consumer satisfaction index value of Sale pisang gulung Poetra Roti product is 81.60% and falls into the category of "Very Satisfied".

