

RINGKASAN

Yoghurt adalah minuman yang dihasilkan dari fermentasi susu menggunakan bakteri *Streptococcus thermophilus* dan *Lactobacillus bulgaricus* sebagai starternya. Untuk mengembangkan produk *yoghurt cup* dari Yoghurt Sehati Purwokerto, diperlukan data mengenai persepsi konsumen terhadap karakteristik produk yang dipasarkan, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini dilakukan di Usaha Kecil Menengah Yoghurt Sehati Purwokerto dan berlangsung dalam beberapa tahap, yaitu identifikasi profil konsumen, penyusunan dan penyebaran kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, penentuan tingkat kepuasan, kepentingan, dan kesesuaian konsumen, penentuan atribut yang harus diperbaiki pada produk menggunakan IPA, penetapan kepuasan konsumen menggunakan CSI, dan penentuan strategi perbaikan produk menggunakan *Causal Loop Diagram*. Kuesioner dibagikan kepada konsumen *yoghurt cup* sebanyak 100 responden. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk, kemasan, serta promosi dan pemasaran.

Hasil penelitian menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi pada setiap variabel produk *yoghurt cup*, yaitu umur simpan, kemampuan melindungi produk dari kerusakan, dan promosi melalui pameran. Tingkat kepuasan tertinggi pada setiap variabel produk *yoghurt cup* pada Yoghurt Sehati Purwokerto, yaitu atribut rasa manis, kesediaan alat bantu sedotan, dan kesesuaian harga produk. Tingkat kesesuaian konsumen tertinggi pada setiap variabel produk *yoghurt cup* pada Yoghurt Sehati Purwokerto terdapat pada atribut rasa manis, kesediaan alat bantu sedotan, dan kesesuaian harga dengan mutu produk.

Berdasarkan matriks IPA atribut yang direkomendasikan untuk diperbaiki pada produk *yoghurt cup* dari Yoghurt Sehati Purwokerto, yaitu kelengkapan informasi produk, kelengkapan informasi penyimpanan, homogenitas, desain label, dan promosi melalui pameran. Rekomendasi perbaikan meliputi menantumkan tanggal kadaluarsa, mencantumkan petunjuk cara penyimpanan yoghurt pada label kemasan, menambahkan stabilizer dan emulsifier saat pembuatan yoghurt, mencari informasi dan mengikuti pameran baik online maupun offline, serta mempromosikan kegiatan pameran melalui media sosial. Nilai indeks kepuasan konsumen produk *yoghurt cup* pada Yoghurt Sehati Purwokerto sebesar 79,59% dan masuk ke dalam kategori puas.

SUMMARY

Yoghurt is a beverage made from fermented milk using Streptococcus thermophiles and Lactobacillus bulgaricus bacteria as starters. In developing yoghurt cup products from Yoghurt Sehati Purwokerto, data is needed regarding consumer perceptions of marketed product characteristics using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods.

This research was conducted at UMKM Yoghurt Sehati Purwokerto and took place in several stages, namely identifying consumer profiles, preparing and distributing questionnaires, testing validity and reliability, determining the level of consumer satisfaction, importance, and suitability, determining attributes that need to be improved in products using IPA, determining consumer satisfaction using CSI, and determining product improvement strategies using Causal Loop Diagram. Questionnaires were distributed to 100 respondents of yoghurt cup consumers. The parameters used in this study are product, packaging, as well as promotion and marketing.

The results of the study show that the attributes with the highest level of importance for each yoghurt cup product variable are shelf life, the ability to protect the product from damage, and promotion through exhibitions. The highest level of satisfaction for each yoghurt cup product variable at Yoghurt Sehati Purwokerto is the sweet taste attribute, the availability of straw aids, and the suitability of the product price. The highest level of consumer suitability for each yoghurt cup product variable at Yoghurt Sehati Purwokerto is found in the attributes of sweet taste, availability of straw aids, and price suitability with product quality.

Based on the IPA matrix, the attributes that are recommended for improvement in yoghurt cup products from Yoghurt Sehati Purwokerto are product information completeness, storage information completeness, homogeneity, label design, and promotion through exhibitions. Recommendations for improvement include adding expiration dates, providing storage instructions on the yogurt packaging labels, incorporating stabilizers and emulsifiers during yogurt production, researching and participating in both online and offline exhibitions, and promoting these events through social media. The consumer satisfaction index value for yoghurt cup products at Yoghurt Sehati Purwokerto is 79.59% and falls into the satisfied category.