

RINGKASAN

Galendo merupakan makanan khas Kabupaten Ciamis berupa kudapan berbahan dasar kerak santan pada pembuatan minyak kelapa. Galendo cokelat (Galenco) merupakan sebuah inovasi produk pangan dari galendo yang dikombinasikan dengan coklat. Salah satu UMKM yang memproduksi galendo coklat yaitu UMKM C-Milan. Produk Galendo Coklat hasil modifikasi galendo masih belum terlalu dikenal masyarakat serta dinilai masih banyak kekurangan sehingga penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customers Satisfaction Index* (CSI) perlu dilakukan agar produk dapat terus eksis, semakin berkembang serta bersaing dengan produk serupa.

Penelitian dilakukan dengan berbagai tahapan yaitu penyusunan dan penyebaran kuisisioner, identifikasi profil konsumen, uji validitas dan realibilitas, penentuan tingkat kepentingan, kepuasan dan kesesuaian konsumen, pengujian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customers Satisfaction Index* (CSI), serta penentuan strategi perbaikan dengan bantuan *Causal Loop Diagram* (CLD). Responden yang digunakan sebanyak 100 orang dengan syarat berusia diatas 17 tahun dan pernah mengkonsumsi galendo coklat C-Milan 1 kali dalam 3 bulan terakhir.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan tertinggi pada tiap parameter adalah rasa manis, aroma tidak tengik, porsi keseluruhan, kelengkapan informasi pada label kemasan, serta ketersediaan produk di rumah produksi, Tingkat kepuasan tertinggi pada tiap parameter yaitu aroma coklat, aroma tidak tengik, penampilan, kelengkapan informasi pada label kemasan, serta ketersediaan produk di rumah produksi. Tingkat kesesuaian tertinggi pada tiap parameter adalah tekstur coklat, tekstur isian tidak halus, penampilan, bentuk kemasan sekunder dan ketersediaan produk di rumah produksi Berdasarkan matriks IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah porsi coklat, rasa manis, porsi keseluruhan, daya tarik ilustrasi, ketersediaan produk di toko *online* serta promosi melalui media sosial. Nilai *Customers Satisfaction Index* (CSI) pada produk Galendo Coklat C-Milan adalah sebesar 63,55% berada pada kriteria cukup puas.

SUMMARY

Galendo is a traditional food from Ciamis Regency made from the crust of coconut milk used in coconut oil production. Galendo Chocolate (Galenco) is an innovative food product that combines galendo with chocolate. One of the small and medium-sized enterprises (SMEs) that produces chocolate galendo is C-Milan. The modified Galendo Chocolate product is still not well-known in the market and is considered to have several shortcomings, so research using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods is needed to help the product remain relevant, develop, and compete with similar products.

The research was conducted in several stages, including the preparation and distribution of questionnaires, identification of consumer profiles, validity and reliability testing, determining the levels of importance, satisfaction, and suitability for consumers, testing with the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods, and determining improvement strategies with the help of the Causal Loop Diagram (CLD). The respondents consisted of 100 people who were over 17 years old and had consumed C-Milan chocolate galendo at least once in the last three months.

The results showed that the highest importance level for each parameter was sweetness, non-rancid aroma, overall portion, completeness of information on the packaging label, and product availability at the production house. The highest satisfaction level for each parameter was chocolate aroma, non-rancid aroma, appearance, completeness of information on the packaging label, and product availability at the production house. The highest suitability level for each parameter was chocolate texture, rough filling texture, appearance, secondary packaging shape, and product availability at the production house. Based on the IPA matrix, the attributes that need to be prioritized for improvement include chocolate portion, sweetness, overall portion, illustration appeal, product availability in online stores, and promotion through social media. The Customer Satisfaction Index (CSI) value for C-Milan Chocolate Galendo is 63.55%, which is categorized as fairly satisfied.