

RINGKASAN

Tape ketan Pamella merupakan salah satu IKM yang memproduksi tape ketan khas Kuningan. Tape ketan khas Kuningan berbeda dari tape ketan pada umumnya, tape ketan ini menggunakan daun katuk sebagai pewarna hijau serta menggunakan daun jambu sebagai bahan pengemasnya. Saat ini sudah banyak IKM tape ketan yang berdiri seiring dengan semakin terkenalnya tape ketan khas Kuningan sebagai oleh-oleh. Akan tetapi di sisi lain tape ketan Pamella justru mengalami penurunan jumlah produksi dan tidak pernah melakukan perbaikan produk serta usahanya. Oleh karena itu perlu dilakukan survei terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk mengetahui atribut apa yang perlu diperbaiki dan perbaikan seperti apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan usaha.

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen beserta perbaikannya adalah dengan melakukan survei dengan menggunakan instrumen survei berupa kuesioner, observasi, serta studi pustaka. Data yang didapatkan kemudian akan dianalisis menggunakan metode *Costumer Satisfaction Indeks (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan diagram *fishbone*.

Berdasarkan hasil analisis CSI tape ketan Pamella telah berada pada kategori 'puas' dengan nilai indeks kepuasan 0.793 sedangkan dari hasil analisis IPA terdapat 5 atribut yang perlu diperbaiki yakni aroma *fruity* dari daun jambu pada tape yang kurang kuat, warna hijau pada tape yang kurang cerah, desain label kemasan saat ini yang tidak menarik, tidak ada informasi cara penyimpanan pada label kemasan saat ini, dan tidak adanya promosi melalui media sosial. Kurang kuatnya aroma *fruity* pada tape terjadi karena penggunaan daun jambu yang sudah tua, waktu pelayuan yang tidak tepat, dan suhu pelayuan yang tidak stabil akibat penggunaan kayu bakar. Atribut tersebut dapat dilakukan perbaikan dengan menggunakan daun jambu muda dengan proses pengukusan pada suhu stabil dalam lama waktu yang tepat untuk meningkatkan aroma *fruity* dari daun jambu pada tape, menggunakan daun katuk kualitas terbaik, membuat ekstrak pewarna daun katuk dan menentukan SOP jumlah pewarna untuk memperbaiki warna hijau pada tape, menggunakan jasa desain grafis untuk mendesain label kemasan, merekrut pegawai khusus promosi produk untuk merencanakan serta mengelola promosi terutama promosi pada media sosial.

SUMMARY

Tape ketan Pamella is one of the small and medium enterprises (SMEs) that produces the traditional Kuningan tape ketan. This tape ketan is unique because it uses katuk leaves as a green coloring agent and guava leaves as packaging material. Despite the increasing popularity of Kuningan tape ketan as a food souvenir. Tape ketan Pamella has experienced a decline in production and never done product development. Therefore, a survey on the level of importance and consumer satisfaction is necessary to identify which attributes need improvement and what kind of improvements should be made to enhance the business.

The research method used to determine the level of importance and consumer satisfaction, along with the necessary improvements, involves conducting surveys using questionnaires, observations, and literature studies. The collected data will then be analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and fishbone diagram methods.

Based on the CSI analysis, tape ketan Pamella has achieved a 'satisfied' category with a satisfaction index score of 0.793. However, the IPA analysis identified five attributes that require improvement: the fruity aroma of guava leaves in the tape is not strong enough, the green color of the tape is not vibrant, the current packaging label design is unattractive, there is no storage information on the current packaging label, and there is no promotion through social media. The attributes can be improve by using young guava leaves that should be used with a steaming process at a stable temperature for the appropriate duration to enhance the fruity aroma of the guava leaves in the tape. To improve the green color of the tape, the best quality katuk leaves should be used, make katuk leaves ekstrak., and make a SOP for the amount of dye should be established. To improve the label have to served graphic designer. To improve the sosial media promotion a dedicated product promotion staff should be recruited to plan and to manage promotions, especially through social media. By implementing these improvements, it is expected that tape ketan Pamella can enhance its quality and customer satisfaction.