

RINGKASAN

Poklahsar Prima Melati merupakan UMKM yang bergerak dalam produksi makanan olahan yang berbahan dasar dari ikan. Salah satu produk unggulan dari UMKM Poklahsar Prima Melati adalah abon lele yang seringkali dijadikan produk oleh-oleh. Seiring dengan berjalannya waktu meningkat pula kompetitor yang menjual produk yang sama, sehingga membuat Poklahsar Prima Melati mengalami penurunan jumlah penjualan. 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 dapat meningkatkan minat konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen serta indeks kepuasan konsumen Abon Lele Marisa. 2) Mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki pada produk Abon Lele Marisa berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). 3) Mendapatkan strategi perbaikan pada produk Abon Lele Marisa.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Purbalingga pada bulan November 2024 sampai dengan Maret 2025. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan metode *purposive sampling* melalui kertas kuesioner kepada 100 orang responden yang memenuhi kriteria berusia minimal 17 tahun dan pernah mengonsumsi produk Abon lele Marisa dua kali selama tiga bulan terakhir. Terdapat beberapa tahap pada penelitian ini, yaitu penyusunan kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, penyebaran kuesioner, identifikasi profil konsumen, penentuan indeks kepuasan konsumen, analisis tingkat kepentingan, kepuasan dan kesesuaian konsumen, penentuan atribut unggulan dan atribut perbaikan, serta penentuan strategi perbaikan produk menggunakan diagram *fishbone*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis CSI abon lele Marisa pada kategori 'sangat puas' dengan nilai indeks kepuasan 81,33 %. Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi yaitu tidak adanya bau tengik pada abon lele, kelengkapan informasi pada kemasan, dan adanya promosi melalui media online. Tingkat kepuasan tertinggi yaitu tidak adanya minyak yang tersisa pada abon lele, kemudahan membuka dan menutup kemasan, dan kemudahan mendapatkan produk secara langsung di rumah produksi. Matriks IPA menunjukkan terdapat 12 atribut unggulan abon lele yaitu cita rasa gurih abon lele, tidak adanya minyak yang tersisa pada abon lele, tidak adanya bau tengik pada abon lele, tidak adanya bau amis pada abon lele, warna kemasan yang menarik, kemudahan membuka dan menutup kemasan, tingkat kekuatan kemasan, kemampuan kemasan untuk mempertahankan umur simpan, desain label kemasan, kelengkapan informasi pada kemasan, adanya promosi melalui media offline/langsung, dan kemudahan mendapatkan/membeli produk secara online melalui *marketplace*. Kemudian terdapat 4 atribut yang direkomendasikan untuk perbaikan yaitu tekstur renyah abon lele, kesesuaian kemasan dengan isi, promosi melalui media online, dan pemberian diskon untuk pembelian jumlah banyak.

SUMMARY

Poklahsar Prima Melati is a micro, small, and medium-sized enterprise (MSME) engaged in the production of processed food made from fish. One of Poklahsar Prima Melati's flagship products is catfish floss, which are often sold as souvenirs. Over time, the number of competitors selling the same product, has increased, this has led to a decrease in sales for Poklahsar Prima Melati. Therefore, it is necessary to conduct a survey regarding the level of importance and consumer satisfaction to identify which attributes need improvement and what kind of improvements should be made to increase consumer interest. This research aims to: 1) Identify the level of consumer interest and satisfaction as well as the consumer satisfaction index for Marisa Catfish Floss. 2) Identify which attributes of the Marisa Catfish Floss product need to be improved based on the Importance Performance Analysis (IPA) Cartesian diagram. 3) Obtain improvement strategies for the Marisa Catfish Floss product.

This research was conducted in the District Purbalingga from November 2024 to March 2025. Primary data was obtained from distributing questionnaires using the purposive sampling method through paper questionnaires to 100 respondents who met the criteria of being at least 17 years old and having consumed Marisa Catfish Floss 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, determining the consumer satisfaction index value, analyzing the level of consumer importance, satisfaction, and suitability, determining superior attributes and attributes for improvement, and determining product improvement strategies using the fishbone diagram.

The research results indicate that the CSI analysis of Marisa catfish floss is in the 'very satisfied' category with a satisfaction index value of 81.33%. The attributes with the highest level of importance are the absence of rancid odor in the catfish floss, the completeness of information on the packaging, and the existence of promotions through online media. The highest levels of satisfaction are the absence of remaining oil in the catfish floss, the ease of opening and closing the packaging, and the ease of obtaining the product directly at the production house. The IPA matrix shows that there are 12 superior attributes of catfish floss, namely the savory taste of the catfish floss, the absence of remaining oil in the catfish floss, the absence of rancid odor in the catfish floss, the absence of fishy odor in the catfish floss, attractive packaging color, ease of opening and closing the packaging, packaging strength level, packaging ability to maintain shelf life, packaging label design, completeness of information on the packaging, the existence of promotions through offline/direct media, and ease of obtaining/purchasing products online through marketplaces. Then there are 4 attributes recommended for improvement, namely the crispy texture of the catfish floss, the suitability of the packaging with the contents, promotions through online media, and the provision of discounts for purchasing large quantities.