

RINGKASAN

Getuk goreng merupakan hasil olahan dari singkong yang memiliki rasa khas serta memiliki kandungan karbohidrat yang banyak. Getuk goreng merupakan oleh-oleh khas Banyumas. Salah satu industri yang memproduksi getuk goreng yaitu UKM Sawangan No. 1 Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui profil pelanggan getuk goreng Sawangan No. 1 2) mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap produk getuk goreng Sawangan No 1. 3) Mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian dan metode *Important Performance Analysis* (IPA) 4) Mengetahui indeks kepuasan pelanggan terhadap produk getuk goreng Sawangan No. 1.

Profil pelanggan dianalisis dengan analisis deskriptif dengan cara wawancara terhadap pelanggan menggunakan kuisioner. Tingkat kepuasan dan kepentingan dilakukan dengan cara wawancara terstruktur menggunakan kuisioner dengan skala *likert*, sebelumnya kuisioner dilakukan uji coba yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.. Penentuan atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan tingkat kesesuaian. Perhitungan tingkat kesesuaian dengan cara membandingkan antara skor kinerja dengan skor harapan pelanggan, apabila nilai tingkat kesesuaian mendekati 100 maka atribut semakin mendekati kepuasan pelanggan. Setelah itu dilakukan analisis IPA untuk merumuskan strategi perbaikan. Penentuan Indeks Kepuasan Pelanggan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut produk atau jasa yang diukur. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan UKM Sawangan No 1 yang dipilih berdasarkan metode *Insidental sampling*. Total responden penelitian ini sebanyak 100 orang. Variabel yang diamati meliputi variabel produk, variabel kemasan produk, variabel promosi dan harga

Profil pelanggan getuk goreng Sawangan No 1 terdiri dari perempuan sebanyak 57%, usia 20-30 th 37%, SMU dan SMP sebanyak 30%, pegawai swasta sebanyak 29%, berpenghasilan ≥ 2 jt-5jt sebanyak 45% , keperluan membeli untuk oleh-oleh sebanyak 81%, dan mengetahui UKM Sawangan No. 1 dari teman sebanyak 57%. Berdasarkan tingkat kesesuaian dan analisis IPA atribut yang akan dirumuskan perbaikannya adalah atribut yang terdapat pada kuadran I (kepentingan tinggi kepuasan rendah) yaitu *design* kemasan sekunder, citarasa getuk goreng, kemudahan dalam memperoleh produk, tingkat kemanisan, pengikat kemasan primer dan warna getuk goreng. Strategi perbaikan terhadap desain *carrier* dengan mengganti kantong kresek menggunakan kantong plastik PE model *shopping bag* dengan gagang *soft handle* agar lebih nyaman digunakan. Strategi yang harus dilakukan untuk memperbaiki citarasa adalah dengan tidak menggunakan minyak goreng secara berulang maksimal 3/4 kali dan melakukan penyimpanan minyak goreng secara benar menggunakan wadah yang tertutup agar tidak kontak langsung

dengan udara. Strategi perbaikan tingkat kemanisan dilakukan dengan penambahan gula kelapa pada proses pembuatan getuk goreng. Perbaikan pengikat kemasan primer dengan cara mengganti tali rafia menggunakan label yang sekaligus bisa dijadikan pengikat kemasan primer untuk meningkatkan daya tarik pelanggan. Strategi perbaikan atribut warna yaitu dengan memperhatikan suhu minyak goreng agar tidak terlalu panas pada saat akan menggoreng produk serta memerhatikan lama waktu penggorengan. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh hasil 0.7880 atau sebesar 78.80 persen dan nilai CSI tersebut berada pada range 0.66-0.80 yang berarti bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan pelanggan berada pada kategori puas

SUMMARY

Fried getuk is the processed product of cassava which has a distinctive taste and has a lot of carbohydrate content. Getuk goreng is a typical souvenir of Banyumas. One of the industries that produce fried getuk is UKM "Sawangan No. 1" Purwokerto. . This research aims to 1) Know the profile of customers getuk goreng "Sawangan No. 1" 2) know the level of customer satisfaction and interest in fried getuk products "Sawangan No. 1". 3) Know the priority attributes that must be improved based on the level of suitability and Important Performance Analysis (IPA) method 4) Know the customer satisfaction index for fried getuk "Sawangan No. 1"

Customer profiles were analyzed by descriptive analysis by interviewing customers using questionnaires. The level of satisfaction and importance is done with structured interviews using questionnaires with a Likert scale, previously the questionnaire was tested using a validity test and a reliability test. Determination of attributes that need to be improved based on the level of suitability. Calculation of the level of suitability by comparing the performance score with the customer expectation score, if the suitability value is close to 100, then the attribute is getting closer to customer satisfaction. After that the IPA analysis is carried out to formulate an improvement strategy. Determination of the Customer Satisfaction Index using the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation, used to measure overall customer satisfaction with an approach that considers the importance of the measured product or service attribute. Respondents in this research were all UKM "Sawangan No. 1" customers selected based on the incidental sampling method. Total respondents research as many as 100 people.. The observed variables included variable fried getuk products, product packaging promotion and price.

The profile of fried getuk Sawangan No. 1 consists of 57% women, aged 20-30 years 37%, high school and junior high schools as much as 30%, private employees as much as 29%, income \geq 2 million-5 million as much as 45%, the need to buy for souvenirs as much as 81%, and know No. Sawangan UKM 1 of friends is 57%. Based on the level of suitability and IPA analysis the attributes that will be formulated for improvement are attributes found in quadrant I (high importance, low satisfaction) that is carrier design, fried getuk flavor, ease of obtaining products, sweetness level, primary packaging binder and color of getuk goreng. Strategies for improving the design of carrier by replacing the plastic bags using a PE plastic bag with a soft handle to make it more comfortable to use. The strategy that must be done to improve the flavor is to not use cooking oil repeatedly a maximum of 3/4 times and storing cooking oil properly using a closed container so as not to direct contact with air. The strategy to improve the sweetness level is done by adding coconut sugar in the process of making fried getuk. Repair primary packaging binder by replacing

raffia straps using labels that can also be used as primary packaging binders to increase customer appeal. The strategy to improve color