

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE AND CONSUMER SATISFACTION WITH TIWUL BALADO BUEKA SNACKS IN BANDAR LAMPUNG

By

HIKMAL

Griya tiwul BuEka was a Small and Medium Industry (IKM) which operates in the tiwul production business, located in Sukajawa Village, Bumi Ratu Nuban District, Central Lampung Regency. Griya tiwul BuEka processes tiwul using cassava as raw material. Bueka products require product development efforts by analyzing consumer preferences. Consumer preference analysis was carried out by providing an assessment of the attributes of the Tiwul Balado Bueka product. Product attributes in this research refer to the 4P marketing mix (product, price, place and promotion). The aim of this research was to determine the consumer characteristics of BuEka tiwul balado products, determine the level of importance and performance of BuEka tiwul balado product attributes and determine the level of consumer satisfaction with BuEka tiwul balado products. Descriptive analysis and Importance Performance Analysis (IPA) were carried out to achieve this goal. The results of this research show that consumer preferences for tiwul balado bueka are based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) which are included in quadrant 1 (main priority), namely price discounts on products. Attributes included in quadrant 2 (maintain performance) were taste, halal label, business license label, price, packaging size, packaging color, product color and discounts on purchase quantities. Attributes included in quadrant 3 (low priority) are advertising via social media (Instagram, Facebook, etc.), place, location of purchase, and product availability and attributes included in quadrant 4 (tend to be excessive) are aroma, texture, shape and packaging.

Keywords: *Tiwul, IPA, Satisfaction*

ABSTRAK

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KINERJA SERTA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SNACK TIWUL BALADO BUEKA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

HIKMAL

Griya tiwul BuEka merupakan Industri Kecil Menengah (IKM) yang bergerak dalam usaha produksi tiwul, berlokasi di Desa Sukajawa Kecamatan Bumi Ratu Nuban, Kabupaten Lampung Tengah. Griya tiwul BuEka mengolah tiwul dengan bahan baku ubi kayu. Produk Bueka membutuhkan upaya pengembangan produk dengan melakukan analisis preferensi konsumen. Analisis preferensi konsumen dilakukan dengan memberikan penilaian terhadap atribut produk tiwul balado bueka. Atribut produk pada penelitian ini mengacu pada marketing mix 4P (product, price, place and promotion). Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui karakteristik konsumen produk tiwul balado BuEka, Mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut produk produk tiwul balado BuEka dan Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tiwul balado BuEka. Analisis deskriptif dan Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi Konsumen terhadap tiwul balado bueka berdasarkan hasil *Importance Performace Analysis* (IPA) yang termasuk dalam kuadran 1 (prioritas utama) yaitu potongan harga pada produk. Atribut yang termasuk dalam kuadran 2 (pertahankan prestasi) yaitu yaitu rasa, label halal, label izin usaha, harga, ukuran kemasan, warna kemasan, warna produk dan potongan harga dalam jumlah pembelian. Atribut yang termasuk dalam kuadran 3 (prioritas rendah) yaitu iklan melalui media sosial (Instagram, Facebook dll), tempat, lokasi pembelian, dan ketersediaan produk serta atribut yang termasuk dalam kuadran 4 (cenderung berlebihan) adalah aroma, tekstur, bentuk dan kemasan.

Kata Kunci: Tiwul, IPA, Kepuasan