

ABSTRACT

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION WITH MOCHI CEMILL ENYAKKK PRODUCTS IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

DIAZ IVORA GALLANTA

Cemilll Enyakkk is one of the MSMEs in Bandar Lampung that produced mochi with innovative flavors. Mochi products from Cemilll Enyakkk had experienced a significant decline in sales, thereby necessitating a customer satisfaction analysis to develop their products in order to increase sales and compete more broadly in the market. The data analysis in this study employed the Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results of the study indicated that the attributes included in quadrant I (top priority) was the selling price; those in quadrant II (maintain achievement) was sweetness, filling taste, level of chewiness, absence of languishing aroma, and suitability of the selling price; those in quadrant III (low priority) were the level of hardness or stickiness of the skin, natural-looking color, color variation, product aroma, product availability, and the number of product variations available; while those in quadrant IV (tend to be excessive) were variations in taste and texture of the filling. The calculation of the consumer satisfaction index for this Cemilll Enyakkk mochi product yielded a value of 83%, indicating that consumers were highly satisfied with the performance level of the product.

Keywords: Mochi, consumer satisfaction, product interest, product performance.

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MOCHI CEMILL ENYAKKK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

DIAZ IVORA GALLANTA

Cemilll Enyakkk merupakan salah satu UMKM di Bandar Lampung yang memproduksi mochi dengan rasa inovatif. Produk mochi dari Cemilll Enyakkk mengalami penurunan penjualan yang cukup signifikan sehingga diperlukan analisis kepuasan konsumen untuk mengembangkan produk mereka agar meningkatkan kembali penjualannya dan dapat bersaing lebih luas di pasaran. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang termasuk ke dalam kuadran I (prioritas utama) yaitu harga jual, yang termasuk ke dalam kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu rasa manis, rasa isian, tingkat kekenyalan, tidak ada aroma langu, serta kesesuaian harga jual, yang termasuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah) yaitu tingkat kekerasan atau kelengketan kulit, warna yang terlihat alami, variasi warna, aroma produk, ketersediaan produk, serta jumlah variasi produk yang tersedia, yang termasuk ke dalam kuadran IV (cenderung berlebihan) yaitu variasi rasa dan tekstur isian. Hasil perhitungan dari indeks kepuasan konsumen terhadap produk mochi Cemilll Enyakkk ini memperoleh nilai sebesar 83%, sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap tingkat kinerja yang terdapat pada produk tersebut.

Kata kunci: Mochi, kepuasan konsumen, kepentingan produk, kinerja produk