

PREFERENSI KONSUMEN
TERHADAP PRODUK MINYAK KAYU PUTIH AROMATIK
DI PT AKSAMALA ADI ANDANA

Oleh:
Yana Saro'ah

Intisari

Tugas Akhir (TA) ini bertujuan untuk mengetahui preferensi dan kepuasan konsumen terhadap produk minyak kayu putih aromatik serta rekomendasi kinerja atribut yang perlu diperbaiki. Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan data menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *judgment* dengan melibatkan 30 responden. Analisis data yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customers Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan penelitian menunjukkan urutan kepentingan atribut produk tertinggi beserta nilainya yaitu rasa (131), harga (126), kemasan (126), kepraktisan (124) dan aroma (120). Kinerja atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah atribut harga (98) dan kemasan (99), prioritas kedua yaitu atribut kepraktisan (108). Sedangkan atribut yang sudah memiliki kinerja bagus dan perlu dipertahankan yaitu atribut rasa (116) dan aroma (122). Nilai CSI produk minyak kayu putih aromatik sebesar 72,36% yang termasuk dalam kategori 'Puas'.

Kata Kunci: Customers Satisfaction Index, Importance Performance Analysis
Konsumen, Minyak Kayu Putih Aromatik, Preferensi.