

ABSTRAK

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia. Dengan asupan makanan manusia dapat menghasilkan energi untuk beraktifitas sehari-hari. Pada era milenial saat ini, masyarakat dominan memilih makanan cepat saji (makanan instan). Seiring dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan tingkat ekonomi masyarakat, peralihan pola konsumsi dari makanan instan curah ke makanan instan bermerek pun semakin besar. Melihat kondisi pangsa pasar yang menjanjikan menyebabkan banyaknya merek makanan instan baru muncul di pasaran. Dalam hal ini makanan instan merek Indomie yang sudah ada lebih dari 30 tahun lamanya dan telah menjadi pemimpin di industri ini perlu waspada terhadap dampak persaingan tersebut. Para pesaing terus berusaha untuk merebut pangsa pasar dengan menawarkan berbagai keunggulan yang berbeda-beda. Dalam hal ini, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya untuk dapat memenangkan persaingan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap atribut produk makanan instan merek Indomie di Kabupaten Lombok Timur, dan untuk mengetahui atribut-atribut makanan instan merek Indomie yang memiliki kepuasan yang tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode “deskriptif”. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan penentuan lokasi penelitian dilakukan secara purposive sample (sengaja) di Kabupaten Lombok Timur. Alat analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut-atribut pada makanan instan merek indomie yang konsumen rasakan memiliki kepuasan yang relatif tinggi adalah label halal, rasa, kejelasan kadaluarsa, informasi nilai gizi, dan kemudahan didapat. Dan secara keseluruhan, atribut-atribut makanan instan merek Indomie memberikan kepuasan kepada konsumen dengan nilai sebesar 76,64 % masuk dalam kriteria puas.

Kata Kunci : Kepuasan, Indomie, Konsumen