

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas tahu balok di Pabrik Tahu Balok Budi. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas tahu balok sangat positif. Konsumen menilai tahu balok memiliki cita rasa khas, ukuran besar, tekstur lembut namun padat, daya tahan yang baik (tidak mudah basi), serta harga yang terjangkau. Selain itu, pelayanan yang ramah dan kebersihan produk menjadi faktor pendukung kepuasan konsumen dan mendorong loyalitas berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa, persepsi positif terhadap kualitas produk dan pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas konsumen terhadap Pabrik Tahu Balok Budi.

Kata kunci: Persepsi konsumen, kualitas produk, loyalitas, tahu balok.

ABSTRACT

This research aims to determine consumer perceptions of the quality of block tofu at the Budi Block Tofu Factory. The method used is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The research results show that consumer perceptions of the quality of block tofu are very positive. Consumers assess that tofu blocks have a distinctive taste, large size, soft but dense texture, good durability (not easily spoiled), and an affordable price. Apart from that, friendly service and product cleanliness are supporting factors for consumer satisfaction and encourage continued loyalty. Thus, it can be concluded that positive perceptions of product and service quality are key factors in maintaining consumer loyalty to the Balok Budi Tofu Factory

Keywords: *Consumer perception, product quality, loyalty, tofu block.*