

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ROTI FINNA BAKERY DI KOTA PADANG

OLEH

AINUL MARDIYAH

1210223063



Dosen Pembimbing

Pembimbing I : Dr. Mahdi, SP, M.Si, Ph.D

Pembimbing II : Muhammad Hendri SP, MM

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen harus diperhatikan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar mengetahui atribut apa dari suatu produk yang membuat pelanggan tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengidentifikasi karakteristik konsumen roti Finna Bakery di kota Padang. 2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk roti Finna Bakery di Kota Padang. Lokasi penelitian dilaksanakan di Finna Bakery Jalan Ir. Juanda No 43 Padang. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 31 Oktober s/d 1 November 2016. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengambilan responden dilakukan secara kebetulan (*accidental sampling*). Hasil penelitian, berdasarkan karakteristik konsumen berdasarkan demografi adalah konsumen berjenis kelamin perempuan atau sebesar 67%, berumur 18 – 25 tahun, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pelajar dan memiliki penghasilan antara Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000. sedangkan untuk karakteristik umum pembelian adalah sebagian besar konsumen mendapatkan informasi tentang keberadaan Finna Bakery dari diri sendiri maksudnya mengetahui adanya Finna Bakery bukan dari orang lain, konsumen melakukan pembelian roti sebagai selingan, pengeluaran untuk satu kali pembelian roti Finna antara Rp. 10.000 – Rp. 50.000 dan melakukan pembelian Roti Finna tidak tetap dalam satu bulannya atau sebesar 68%. *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk tingkat kepentingan mencapai 4,08 dan untuk tingkat kinerja hanya mencapai 3,71. Untuk itu, pihak Finna Bakery di Kota Padang harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan keinginan konsumen dan kinerja perusahaan. *Consumers Satisfaction Indeks* (CSI) atau kepuasan konsumen secara keseluruhan yang berhasil dicapai produk Finna Bakery adalah 0,74 atau 74 % dan nilai ini berada pada kriteria puas.

Kata Kunci : agroindustri, roti, IPA, CSI, kepuasan konsumen, Finna Bakery



ABSTRACT

Consumers' satisfaction should be considered in business development because it would determine products sale and sustainability of the business. Therefore, it is an urgent need for the company to measure the level of consumers satisfaction in order to know what attributes of a product that makes consumers dissatisfied. This research aims to: 1) Identify characteristics of Finna Bakery consumers in Padang. 2) Analyze the level of consumers satisfaction with Finna Bakery products. The research was conducted at Finna Bakery in Ir. Juanda Street No. 43 Padang. This research was conducted during 31st October – 1st November 2016. The research used descriptive method. The respondents were selected by accidental sampling method. The results show that most of the consumers are female (67%) with monthly income level ranging from Rp 1.000.000 – Rp. 3.000.000 and highest education level is senior high school. Most consumers has known about Finna Bakery by themselves , consumers purchase the products with the total expense between Rp. 10,000 - Rp. 50,000 and most of the consumers (68%) purchase Finna Bakery product irregularly everymonth. Importance Performance Alalysis (IPA) were calculated in term of consumers interest and company performance with the value 4,08 and 3,71 respectively. The overall Consumers Satisfaction Index (CSI) were also calculated with the value 0,74 or 74% which is categorized as satisfied. The research suggests that Finna Bakery should improve its performance in order to achieve equality between the level of consumers' interest and company performance.

Keywords: agro-industry, bread, IPA, CSI, consumers satisfaction, Finna Bakery

