

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ROTI
OHAYO BAKERY DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh

MIRANTI FADHILLA ANGGUN

1610221005

Pembimbing 1 : Prof. Ir.Rudi Febriamansyah, MSc., Ph.D

Pembimbing 2 : Cipta Budiman, S.Si.,MM



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2021

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ROTI OHAYO BAKERY DI KOTA PADANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan kosumen terhadap roti Ohayo *Bakery* di Kota Padang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan bahwa atribut yang berada pada kuadran I (prioritas utama) yaitu harga produk dan daya tahan produk. Kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu cita rasa, kandungan gizi, ke higienisan produk, izin produksi dan kemasan produk. Kuadran III (priotitas rendah) yaitu bentuk dan ukuran, variasi produk, usaha promosi, lokasi pembelian, dan merek. Kuadran IV (berlebihan) yaitu aroma dan label kemasan produk. Berdasarkan nilai indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 82% atau 0822 yang berada pada range 0,81-1,00 dengan kriteria sangat puas.

Kata kunci : *Bakery*, Kepuasan konsumen

Analysis Of Customer Satisfaction Level Of Ohayo Bakery Padang

ABSTRACT

This research aims to analyze the level of customer satisfaction level of Ohayo Bakery Padang. The sampling method used in this research with accidental sampling, the data is analyzed by Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the Importance Performance Analysis (IPA) explain that the attributes in quadrant I (top priority) are product price and product durability. Quadrant II (maintain performance), namely taste, nutritional content, product hygiene, production permit and product packaging. Quadrant III (low priority), namely shape and size, product variation, promotional efforts, purchase location, and brand. Quadrant IV (excessive), namely aroma and product packaging label. Based on Customer Satisfaction Index (CSI) analysis the customer satisfaction level reached a value of 82% or 0,822, which is in range of 0,81-1,00 with very satisfied criteria.

Keywords : Bakery, Customers Satisfaction

