

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN, KINERJA, DAN KEPUASAN KONSUMEN DI NADIA ROTI

Oleh

THERESIA ROSELINDA PERMATA DEWI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja, kepentingan dan kepuasan konsumen di Nadia Roti dengan melakukan survei terhadap 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil survey terhadap produk roti di Nadia Roti, konsumen mayoritas perempuan dengan jumlah persentase 79%, berasal dari berbagai usia, didominasi konsumen berpendidikan SMA/ sederajat sebesar 42%, pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa sebesar 29% dan ibu rumah tangga sebesar 25%, memiliki pendapatan atau uang saku mulai dari < Rp 500.000 sebesar 26% hingga > Rp 5.000.000,00 sebesar 11%, serta pengalaman pembelian > 5 kali sebesar 47%. Hasil analisis IPA menunjukkan atribut-atribut produk roti di Nadia Roti yang termasuk dalam kuadran I (Prioritas Utama) adalah atribut potongan harga pada event tertentu dan potongan harga pada jumlah pembelian tertentu. Atribut yang termasuk dalam tahap pertahankan prestasi kuadran II (Pertahankan Prestasi) adalah rasa, pilihan rasa, label halal, label izin usaha, harga, kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani, kerapihan karyawan, keramahan dan kesopanan, kebersihan, ruang atau tempat cukup lapang, rak produk dan penyusunan produk rapi, tempat parkir dan keamanan sekitar, dan mudah dijangkau. Atribut yang terdapat dalam kuadran III (Prioritas Rendah) adalah iklan melalui media sosial, ada tidaknya musik, ada tidaknya toilet, dan ada tidaknya kursi dan meja untuk konsumen menunggu. Atribut yang termasuk dalam kategori berlebihan kuadran IV (Berlebihan) adalah aroma, ukuran, tekstur, kemasan, dan kondisi pencahayaan dalam ruangan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan CSI, diperoleh tingkat kepuasan konsumen pada produk roti dinyatakan sangat puas dengan nilai 85,10%.

Kata kunci: Importance Performance Analysis, Roti, Customer Satisfaction Index

ABSTRACT

ANALYSIS THE LEVEL OF INTEREST, PERFORMANCE, AND CONSUMER SATISFACTION IN NADIA ROTI

By

THERESIA ROSELINDA PERMATA DEWI

The study aims to determine the level of performance, importance and satisfaction of consumer in Nadia Roti by conducting survey of 100 respondents. Collecting data using questionnaire, then analyzed using descriptive analysis, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the results of survey on bakery products in Nadia Roti, the majority of consumers are female with percentage 79%, coming from various ages, dominated by consumers with SHS/equivalent by 42%, jobs as students or college students by 29% and housewives by 25%, have income or pocket money starting from < IDR 500,000 by 26% to > IDR 5,000,000.00 by 11%, and purchasing experience > 5 times by 47%. The results of IPA analysis show that the attributes of bakery products in Nadia Roti included in quadrant I (Priority Main) are discounts on certain events and discounts on certain purchases. Attributes included in quadrant II (Preserve Achievement) are taste, choice of taste, halal label, business license label, price, speed and alertness of employees in serving, employee tidiness, friendliness and courtesy, cleanliness, room or spacious space, neat product shelves and preparation products, parking and security around, and reachable. The attributes contained in quadrant III (Low Priority) are advertisements through social media, whether or not music, whether or not toilet, and whether or not chairs and tables for consumers to wait. Attributes included in the quadrant IV (Excessive) are aroma, size, texture, packaging, and lighting conditions in the room. Based on the results of calculations using CSI, the level of consumer satisfaction in bakery products was stated to be very satisfied with a value of 85.10%.

Keywords: Importance Performance Analysis, Bread, Customer Satisfaction Index