

RINGKASAN

Perilaku konsumen senantiasa berubah-ubah sesuai dengan tuntutan kebutuhan mereka yang semakin berkembang. Tingkat kebutuhan yang semakin berkembang menyebabkan masyarakat semakin membutuhkan pola makan yang semakin praktis. Salah satu makanan praktis yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat adalah roti. Masyarakat biasanya mengkonsumsi roti sebagai menu sarapan atau sebagai pengganti nasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan kepentingan setiap atribut pada produk roti Anugrah Bakery dengan varian rasa stroberi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam penentuan responden, metode yang digunakan adalah *Cluster Random Sampling*, dengan pengelompokan berdasarkan wilayah dan jumlah distribusi roti. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 36 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis tingkat kepuasan konsumen berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Alpha* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen puas terhadap produk roti Anugrah Bakery dengan varian rasa stroberi dengan menyatakan nilai CSI yaitu 0,75. Untuk hasil dari IPA pada penelitian ditunjukkan bahwa terdapat atribut yang berada pada kuadran I yaitu atribut harga. Atribut harga menjadi prioritas perbaikan produsen karena konsumen menganggap atribut harga sangat penting untuk diperhatikan. Atribut harga menjadi prioritas perbaikan karena berpengaruh terhadap kualitas produk. Hal ini dikarenakan tidak konsistennya isian pada roti. Sehingga produsen perlu menetapkan standar isian roti agar konsisten dan memenuhi harapan dari konsumen.

Kata Kunci: CSI, IPA, Kepuasan, Konsumen