

ABSTRAK

Penelitian ini tentang **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian mencakup beberapa aspek kunci yang berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Pertama, kualitas produk menjadi faktor utama, termasuk rasa, tekstur, dan konsistensi roti yang ditawarkan. Pelanggan cenderung merasa puas jika produk memenuhi ekspektasi mereka dari segi cita rasa dan kebersihan. Kedua, pelayanan pelanggan memainkan peran penting. Kepuasan konsumen meningkat apabila staf bakery ramah, cepat tanggap, dan memberikan layanan yang baik. Ketiga, faktor harga dan nilai juga mempengaruhi persepsi kepuasan. Pelanggan yang merasa bahwa harga produk sebanding dengan kualitas yang diterima akan cenderung lebih puas. Terakhir, faktor suasana atau lingkungan, seperti kenyamanan tempat, juga berpengaruh dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini melibatkan 60 konsumen sebagai sampel statistik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, suasana

ABSTRACT

This research is about "Factors that Influence Consumer Satisfaction of Bata Roti Irviana Bakery Muara Bulian". This research aims to identify factors that influence consumer satisfaction with Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian, covering several key aspects that have a direct impact on customer experience. First, product quality is the main factor, including the taste, texture and consistency of the bread offered. Customers tend to feel satisfied if the product meets their expectations in terms of taste and cleanliness. Second, customer service plays an important role. Consumer satisfaction increases if the bakery staff is friendly, responsive, and provides good service. Third, price and value factors also influence perceptions of satisfaction. Customers who feel that the product price is commensurate with the quality received will tend to be more satisfied. Finally, atmosphere or environmental factors, such as the comfort of the place, also have an influence in creating a positive experience for customers. By Using descriptive methods with a qualitative approach, this research involved 60 consumers as a statistical samples. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation.

Keywords: *consumer satisfaction, product quality, price, service quality, atmosphere*