

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ROTI AMIRAH BAKERY DI  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**  
***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF AMIRAH BAKERY  
IN TULUNGAGUNG DISTRICT***

Shinta Syafrina Endah Hap Sari<sup>1</sup>, Winda Amilia<sup>2</sup>, Andi Eko Wiyono<sup>3</sup>, Anis K Zuhriyah<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Jember, <sup>2</sup>Universitas Jember, <sup>3</sup>Universitas Jember, <sup>4</sup>Universitas Jember

\*Corresponding author's email: shintahapsari@unej.ac.id

**ABSTRACT**

*The intensifying competition within the bakery industry has compelled businesses to continuously enhance their product quality. Amirah Bakery, a longstanding establishment in Tulungagung Regency, has consistently strived to expand its business operations while prioritizing customer satisfaction. This research aims to assess the level of customer satisfaction with Amirah Bakery products, identify the priority areas for product quality improvement, evaluate the bakery's performance and importance, and propose quality enhancements to ensure its business sustainability. The study employed the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Data was collected using questionnaires, and the findings revealed a high level of customer satisfaction with Amirah Bakery products, with a CSI score of 81.73%. Based on the result of IPA, the attributes requiring immediate improvement were identified as attributes 9, 10, and 20, corresponding to product packaging, bread color, and service performance served by employee. To address these areas, the following recommendations are proposed: redesigning product packaging, developing innovative products, and providing training to employees to foster ideal workplace behaviors.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

**ABSTRAK**

*Semakin pesatnya persaingan usaha pada perusahaan roti menjadikan perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan mutu/kualitas produknya. Amirah Bakery merupakan salah satu industri roti yang hingga kini masih berdiri di Kabupaten Tulungagung dan konsisten melakukan pengembangan terhadap bisnisnya dengan mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utamanya. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab tingkat kepuasan konsumen roti Amirah Bakery; prioritas atribut produk dan layanan Amirah Bakery; dan rekomendasi perbaikan yang dapat implementasikan di Amirah Bakery untuk menunjang keberlanjutan bisnisnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu CSI (Customer Satisfaction Index), dan Importance Performance Analysis (IPA). Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas dengan kualitas roti Amirah Bakery dengan nilai CSI sebesar 81,73%, dan perbaikan yang harus diutamakan berdasarkan Importance Performance Analysis adalah atribut 9, 10 dan 20, yaitu kemasan roti, warna roti dan performa pelayanan karyawan toko. Adapun rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan antara lain: mendesain ulang kemasan, mengembangkan inovasi produk, dan perlu adanya himbauan kepada karyawan untuk memahami perilaku yang ideal dalam bekerja.*

**Kata kunci:** *Kepuasan pelanggan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

**PENDAHULUAN**

Roti telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Roti berperan penting sebagai sumber karbohidrat, protein, lemak, vitamin, dan mineral dalam memenuhi kebutuhan energi tubuh. Sebagian besar orang mengonsumsi roti sebagai makanan pokok atau camilan. Roti menjadi produk yang dibutuhkan karena menurut [1], [2], dan [3] ciri dari suatu produk yang dibutuhkan yaitu produk yang memiliki dimensi kinerja, daya tahan, keandalan, fitur, estetika, ketepatan dan kemudahan pemeliharaan yang sesuai dengan standar mutu kebutuhan konsumennya. Oleh karena itu produk roti masih menjadi produk yang populer untuk dikonsumsi di Indonesia, terutama bagi masyarakat Tulungagung.

Adanya permintaan atas kebutuhan roti di Tulungagung memicu semakin ketatnya persaingan bisnis di antara penyedia produk roti. Munculnya berbagai merek roti seperti Sanjaya Bakery, Kurnia Bakery, dan Holand Bakery, serta Amirah Bakery menimbulkan besarnya tuntutan usaha roti untuk terus berinovasi sehingga tetap relevan dan diminati konsumen. Perusahaan-perusahaan roti harus mampu menghasilkan produk yang berkualitas, memiliki rasa yang lezat, dan tampilan yang menarik. Manajemen mutu yang baik akan dapat meningkatkan ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk. Menurut [4] kepuasan pelanggan diartikan sebagai tingkat perasaan bahwa seseorang telah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dan harapannya. Demi keberlanjutan usaha produksi roti, tentunya produsen perlu untuk mampu membaca kebutuhan dari konsumen dan mengetahui cara memenuhi kepuasan dari pelanggan. Amirah Bakery adalah industri roti yang memiliki komitmen untuk terus berinovasi dalam memenuhi kepuasan konsumennya.

Amirah Bakery merupakan salah satu industri roti yang memiliki banyak toko cabang di Tulungagung, salah satunya berada di Jl. Kawi No. 24, Cuwini, Sidorejo, Kec. Kauman, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Amirah bakery menyediakan berbagai jenis roti diantaranya adalah roll cake, roti spiku, donat, roti panggang dengan aneka rasa (keju, cokelat pisang, melon, strawberry dan blueberry). Roti yang dijual oleh Amirah Bakery mayoritas menggunakan topping yang beragam yaitu cokelat, keju dan kacang. Kemampuan Amirah Bakery untuk dapat bertahan di dalam persaingan tentunya didasari dengan adanya komitmen untuk terus berkembang dan menjadikan konsumen sebagai prioritas utama.

Komitmen Amirah Bakery terhadap pelanggan dilandasi oleh teori bahwa untuk bisa terus unggul di dalam persaingan, pengusaha harus mampu berorientasi pada kepuasan pelanggan [5]. Selain itu kepuasan juga merupakan kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang suatu produk. Berdasarkan [6], disebutkan bahwa organisasi harus memantau persepsi pelanggan tentang seberapa tinggi organisasi telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang dilakukan secara periodik. Menurut [7] terdapat lima faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harapan, kinerja, perbandingan, konfirmasi dan diskonfirmasi, serta ketidaksesuaian. Produk dan atribut produk merupakan komponen utama yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Banyaknya konsumen memunculkan juga tingginya variasi kecenderungan konsumen terhadap atribut produk. Atribut produk tersebut kemudian menjadi tolak ukur penentu kepuasan dari konsumen. Perbaikan perlu terus menerus dilakukan pada atribut produk yang dinilai kurang memenuhi kepuasan konsumen untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen Amirah Bakery. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Performance Analysis* (IPA) menjadi kombinasi yang tepat untuk Amirah Bakery mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen, dan faktor penting apa yang perlu diperhatikan untuk menentukan tindakan apa yang perlu diprioritaskan untuk dapat memenuhi standar kepuasan konsumen.

Metode CSI memiliki beberapa keunggulan yaitu produsen tidak hanya akan mendapatkan informasi besar kepuasan pelanggan, tetapi juga informasi dimensi atribut apa saja yang perlu diperbaiki, serta memiliki skala sensitivitas dan realibilitas yang tinggi [8]. Dukungan metode IPA akan menampakkan tingkat signifikansi atribut kualitas dan keterkaitannya dengan kualitas yang diukur [9]. IPA akan digunakan sebagai alat penentuan prioritas perbaikan dengan menghubungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja grafik menggunakan software SPSS [10].

## METODE PENELITIAN

Penelitian dimulai dengan melakukan studi pendahuluan melalui observasi lapang di Amirah Bakery, sehingga kemudian menjadi landasan dalam perancangan kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah konsumen yang sedang berkunjung di Amirah Bakery. Berikut merupakan teknik *sampling incidental* yang diimplementasikan dalam pengambilan data di Amirah Bakery sesuai rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000(0,1)^2}$$

$$n = 96,77$$

$$n \approx 100$$

Tahapan penelitian selanjutnya yaitu dengan melakukan penilaian kinerja dan kepentingan kualitas produk (uji validitas, dan uji reliabilitas kemudian dianalisis menggunakan metode CSI). Kemudian dilakukan penentuan prioritas atribut kualitas produk dari tiap dimensi dengan menggunakan metode IPA. Terakhir yaitu dirumuskan rekomendasi perbaikan kualitas produk untuk industri roti Amirah Bakery Tulungagung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan, didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Berikut merupakan hasil uji validitas indikator tingkat kepentingan dan kepuasan atribut produk Amirah Bakery (Tabel 1).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan Amirah Bakery

Variabel	Butir Soal	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
Kualitas produk	1	0.787	0.374	VALID
	2	0.568	0.374	VALID
	3	0.769	0.374	VALID
	4	0.643	0.374	VALID
	5	0.881	0.374	VALID
	6	0.821	0.374	VALID
	7	0.520	0.374	VALID
	8	0.554	0.374	VALID
	9	0.812	0.374	VALID
	10	0.863	0.374	VALID
	11	0.890	0.374	VALID
Harga	1	0.717	0.374	VALID
	2	0.751	0.374	VALID
	3	0.736	0.374	VALID
	4	0.636	0.374	VALID
Lokasi	1	0.844	0.374	VALID
	2	0.832	0.374	VALID
	3	0.874	0.374	VALID
	4	0.517	0.374	VALID
Promosi	1	0.485	0.374	VALID
	2	0.760	0.374	VALID
	3	0.804	0.374	VALID
	4	0.633	0.374	VALID

Sumber: Data Hasil Olahan

Hasil analisis Tabel 1 menunjukkan bahwa 4 variabel yang digunakan dalam pengambilan data semuanya valid, dimana pada  $n = 30$  dan  $\alpha = 0,01$  didapatkan nilai  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  tabel = 0,463.

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan bersifat konsisten maka dapat dikatakan kuesioner yang disajikan bersifat reliabel [11]. Hasil uji (Tabel 2)

menunjukkan bahwa sesuai dengan kriteria maka nilai Alpha lebih besar dari 0,6 yang artinya memenuhi nilai kuesioner bersifat reliabel, atau dengan kata lain data hasil instrumen penelitian dapat dipercaya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan Amirah Bakery

Variabel	Cronbach's Alpha	A	Kriteria
Kualitas produk	0.936	0.6	RELIABEL
Harga	0.858	0.6	RELIABEL
Lokasi	0.890	0.6	RELIABEL
Promosi	0.829	0.6	RELIABEL

Sumber: Data Hasil Olahan

## 2. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan CSI.

Tabel 3. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

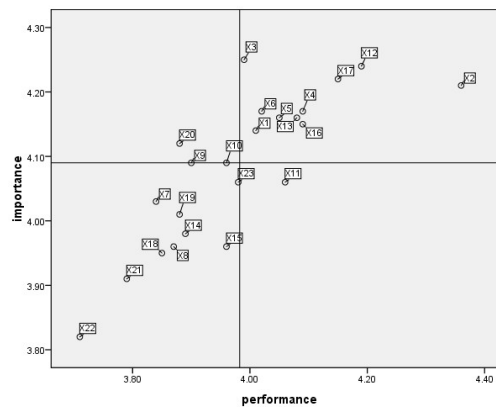
Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	4,01	4,14	4,38	18,12
2	4,36	4,21	4,76	20,04
3	3,99	4,25	4,36	18,51
4	4,09	4,17	4,47	18,62
5	4,05	4,16	4,42	18,39
6	4,02	4,17	4,39	18,30
7	3,84	4,03	4,19	16,89
8	3,87	3,96	4,22	16,73
9	3,90	4,09	4,26	17,41
10	3,96	4,09	4,32	17,68
11	4,06	4,06	4,43	18,00
12	4,19	4,24	4,57	19,39
13	4,08	4,16	4,45	18,53
14	3,89	3,98	4,25	16,90
15	3,96	3,96	4,32	17,12
16	4,09	4,15	4,47	18,53
17	4,15	4,22	4,53	19,12
18	3,85	3,95	4,20	16,60
19	3,88	4,01	4,24	16,99
20	3,88	4,12	4,24	17,45
21	3,79	3,91	4,14	16,18
22	3,71	3,82	4,05	15,47
23	3,98	4,06	4,34	17,64
	<b>WT</b>			408,63
	<b>CSI</b>			81,73

Sumber: Data Hasil Olahan

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 3. diperoleh hasil CSI untuk atribut produk roti Amirah Bakery cabang Cuwiri sebesar 81,73%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI yaitu antara 81-100% yang berarti bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap produk Amirah Bakery cabang Cuwiri. Nilai kepuasan konsumen Amirah Bakery tersebut, diharapkan dapat menjadi motivasi pemilik Amirah Bakery untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan konsumen yang telah dicapai saat ini.

### 3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA ini digunakan untuk melihat kedudukan 23 atribut roti Amirah Bakery yang diperoleh dari hasil tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan berdasarkan penilaian responden. Berdasarkan hasil pengolahan data, atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan pengunjung dapat dipetakan pada diagram kartesius dengan sumbu X mewakili tingkat kepuasan dan sumbu Y mewakili tingkat kepentingan gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA Amira Bakery

Berikut merupakan data hasil analisis kuadran:

- Kuadran 1 (Prioritas Utama)**  
Kuadran 1 melambangkan atribut yang dirasa penting oleh konsumen, namun pada kenyataannya kinerja dari atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen masih sangat rendah sehingga perlu adanya upaya perbaikan untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen Amirah Bakery. Atribut pada kuadran 1 meliputi kemasan, warna roti dan keramahan dan kesopanan karyawan.
- Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)**  
Kuadran 2 menggambarkan atribut yang penting menurut konsumen dan telah terlaksana dengan baik sehingga mencapai harapan konsumen. Artinya tingkat kepuasan relatif baik/terpenuhi. Adapun atribut yang masuk ke dalam kuadran 2 yaitu bentuk roti, tercantumnya label halal, kebersihan produk, rasa, isi dan ukuran, harga, serta lokasi toko yang strategis dan nyaman.
- Kuadran 3 (Prioritas Rendah)**  
Atribut pada kuadran 3 merupakan atribut yang dirasa kurang berpengaruh bagi kepuasan konsumen dan kinerjanya masih minim. Atribut tersebut diantaranya informasi tanggal kadaluwarsa produk, kemudahan penyimpanan, harga yang mampu bersaing dengan produk serupa dan manfaatnya, area parkir, penataan produk, penggunaan sosial media, pamflet dan promosi.

- d. Kuadran 4 (Berlebihan)  
Kuadran 4 menunjukkan atribut yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, dan implementasinya terlaksana dengan baik sehingga Amirah Bakery tidak perlu melakukan perbaikan. Atribut yang masuk pada kuadran 4 yaitu aroma roti yang khas.
4. Rekomendasi Perbaikan  
Berdasarkan hasil analisis IPA rekomendasi yang dapat diberikan kepada Amirah Bakery untuk mengembangkan kualitas produk dan layanannya adalah modifikasi kemasan roti Amirah Bakery, inovasi warna roti yang lebih menarik, dan peningkatan kesopanan dan keramahan karyawan toko.
- a. Modifikasi kemasan roti  
Kemasan roti Amirah Bakery berbahan dasar kardus. Desain yang digunakan saat ini yaitu perpaduan warna merah dan putih dengan ornament bunga menyerupai batik. Desain tersebut dirasa kurang menarik oleh konsumen, padahal menurut [12] keputusan pembelian produk oleh konsumen dapat dipengaruhi oleh desain kemasan yang disajikan oleh produsen. Peneliti melakukan brainstorm inovasi kemasan untuk Amirah Bakery yang tampak pada Gambar 2.



Gambar 2. Kemasan Amirah Bakery Sebelum dan Sesudah Modifikasi

Warna putih pada kemasan merefleksikan cahaya sehingga dapat membuat warna lainnya menonjol. Selain itu terdapat vektor dengan warna beragam sebagai gambaran jenis produk yang ditawarkan. Font yang digunakan pada kemasan juga dipilih agar kemasan terlihat lebih menarik.

b. Warna roti

Warna yang menarik merupakan atribut utama kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [13] bahwa atribut aroma, warna, dan komposisi produk termasuk dalam faktor pendorong utama kepuasan pelanggan dimensi kualitas produk. Roti pada Amirah Bakery memiliki warna yang masih cukup monoton seperti coklat, hijau dan kuning telur. Komposisi warna yang dihasilkan adalah dari hiasan yang terdapat pada roti yaitu bunga dan daun. Selain itu untuk jenis roti isi seperti roti pisang dan selai memiliki warna yang terlihat sedikit pucat.

Rekomendasi perbaikan kualitas terhadap atribut warna yang menarik di toko Amirah Bakery antara lain membuat inovasi baru terhadap produk Amirah Bakery. Inovasi produk roti yang baru dan beragam akan meningkatkan keanekaragaman warna topping pada roti.

c. Kesopanan dan keramahan karyawan toko

Berdasarkan penilaian pelanggan Amirah Bakery sering ditemui adanya keluhan terkait pelayanan yang tidak sesuai harapan seperti kurang aktifnya karyawan dalam menyambut konsumen, dan kesalahan pelayanan yang terjadi karena kurang fokusnya karyawan dalam melayani. Padahal menurut [14] dalam [15] kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi keluhan tersebut yaitu dengan menekankan kepada karyawan apa kualifikasi yang diperlukan berdasarkan pekerjaannya, dan memberikan teguran ketika ada ketidaksesuaian dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian kepuasan pelanggan pada Amirah Bakery yaitu tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan perhitungan CSI sebesar 81,73%. Selain itu berdasarkan hasil pemetaan atribut kualitas dengan IPA didapatkan pada kuadran 1 atribut yang perlu diprioritaskan tetapi kinerjanya masih rendah yaitu kemasan, warna roti, dan pelayanan yaitu keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pelanggan. Hasil tersebut kemudian menstimulasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pemilik Amirah Bakery yaitu dengan melakukan modifikasi pada desain kemasan, mengeksplorasi inovasi produk terutama pada warna produk roti yang dihasilkan, dan memberikan arahan kepada karyawan terkait layanan yang tepat yang harus diberikan kepada pelanggan.

## ACKNOWLEDGMENT

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Program Studi Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember dan Toko Amirah Bakery cabang Cuwiri Kabupaten Tulungagung yang telah bersedia untuk bekerjasama untuk bersama mengatasi permasalahan yang ada pada unit usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, ed. 12. 2008.
- [2] V. Gaspersz, *Total Quality Management*. 2008.
- [3] F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, ed. 2. 2012.
- [4] P. Kotler, *Marketing Management. The Millennium 1st Edition*. 2000.
- [5] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. 2000.

- [6] ISO 9001:2015 - *Quality Management Systems - Requirements*. International Organization for Standardization, 2015.
- [7] F. Tjiptono and A. Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. 2015.
- [8] D. L. Anggraini, P. Deoranto, and D. M. Iksari, "Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index," *Jurnal Industri*, vol. 4, no. 2, 2015. [Online]. Available: <https://industri.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/179>
- [9] R. S. Hamim, *Analisis Efektivitas Portal SISKA (Sistem Informasi Satuan Kerja) Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna Internal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia*. 2011.
- [10] Y. Saputra and R. Setyorini, "Pengaruh kualitas pelayanan service motor terhadap kepuasan konsumen pada GTI Motor," *E-Proceeding of Management*, vol. 2, no. 3, pp. 3660–3667, 2015. [Online]. Available: <https://repositori.telkomuniversity.ac.id/pustaka/104606/pegaruh-kualitas-pelayanan-service-motor-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-gti-motor.html>.
- [11] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 2012.
- [12] M. E. Aprilianti, "Pentingnya kemasan terhadap penjualan produk perusahaan," *Sosio E-kons*, vol. 10, no. 1, pp. 20–27, 2018. doi: <http://dx.doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2223>.
- [13] Sukardi and Chandrawatisma, "Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk corned Pronas produksi PT ELP," *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, vol. 18, no. 2, 2008. [Online]. Available: <https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis-Tingkat-Kepuasan-Pelanggan-terhadap-Produk-Sukardi-Chandrawatisma/3817e232221671a166a002c5e48d0fc97b48c2f9>.
- [14] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ed. 3. 2008.
- [15] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran I*, ed. 2. 2005.