

## ABSTRAK

Roti merupakan produk pangan yang digemari dan setiap konsumen memiliki persepsi atau sikap yang berbeda terhadap atribut yang melekat pada roti. Penilaian atribut menjadi dasar keputusan untuk pembelian ulang roti dikemudian hari termasuk di toko roti x. Berdasarkan hal itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen roti di toko roti x. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan jumlah responden 50 orang. Kuesioner diuji validitas dan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach's Alpha*( $\alpha$ ). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 14 indikator semuanya valid, dimana pada  $n = 50$  dan  $\alpha = 0,05$  didapatkan nilai  $r$  hitung lebih besar dibandingkan  $r$  tabel = 0,2353. Sedangkan hasil uji reliabilitas untuk kepentingan sebesar 0.935, 0.915 dan 0.857, berarti reliabel. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk (*Customer Satisfaction Performance*), atribut makanan rasanya enak memiliki nilai yang tinggi dibanding pesaing. Namun, nilai CSP dari toko roti x dari tiap-tiap atribut banyak yang masih bernilai rendah dibandingkan dengan hasil dari CSP pesaing. Yang artinya para pelanggan belum cukup puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh toko roti x.

*Keyword : Kepuasan Konsumen, QFD, Tingkat Kepuasan Konsumen*

## **ABSTRACT**

*Bread is a popular food product and each consumer has a different perception or attitude towards the attributes attached to bread. Attribute assessment is the basis for decisions to repurchase bread in the future, including at bakery x. Based on that, this study aims to determine the level of satisfaction of bread consumers at bakery x. This research is classified as a quantitative research. Determination of the sample using the Nonprobability Sampling technique with a total of 50 respondents. The questionnaire was tested for validity and reliability testing with the Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) formula. The results of the validity test showed that all 14 indicators were valid, where at  $n = 50$  and  $\alpha = 0.05$  the value of  $r$  count was greater than  $r$  table = 0.2353. While the results of the reliability test for Interest are 0.935, 0.915 and 0.857, meaning reliable. the CSP value of the x bakery for each of the many attributes is still low compared to the results of the competitor's CSP. Which means that the customers are not quite satisfied with the performance of bakery x.*

**Keywords** : *Constomer Satisfaction, QFD, Level of Constomer Satisfaction*