

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan dunia bisnis berlangsung semakin pesat seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang membuka akses pasar tanpa batas geografis. Persaingan yang semakin intensif mendorong perusahaan untuk terus berinovasi, baik dari segi produk maupun layanan, guna memenuhi ekspektasi konsumen yang terus berkembang. Salah satu sektor yang menunjukkan pertumbuhan signifikan adalah bidang kuliner, karena makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang harus dipenuhi setiap hari (Kuswinarno et al., 2024). Menurut Badan Pusat Statistik (2023), sektor usaha makanan mengalami peningkatan dari 1.468.120 unit pada tahun 2020 menjadi 1.566.258 unit pada tahun 2022, atau tumbuh lebih dari 6% dalam dua tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa persaingan di sektor kuliner semakin ketat, sehingga para pelaku usaha dituntut untuk memperhatikan perubahan perilaku dan preferensi konsumen yang cepat dan dinamis (Krisnanto, 2025).

Kondisi persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menerapkan strategi yang berfokus pada kepuasan pelanggan agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan konsumen dan mempertahankan loyalitas pelanggan agar tidak beralih ke produk pesaing. Pemenuhan kebutuhan pelanggan tidak hanya berperan penting dalam menjaga keberlangsungan suatu perusahaan, tetapi juga dapat menjadi faktor yang memberikan keunggulan kompetitif dalam menghadapi persaingan (Yusepa et al., 2022). Kepuasan sendiri merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dari proses konsumsi suatu produk atau layanan, di mana harapan awal konsumen berhasil terpenuhi atau bahkan dilampaui oleh kinerja produk yang sebenarnya. Dengan adanya kepuasan konsumen, kelangsungan usaha akan tetap terjaga dan konsumen yang puas cenderung akan merekomendasikan produk kepada keluarga, rekan, dan lingkungan sosialnya (Alfauziah et al., 2024).

Di antara berbagai sektor kuliner yang terus berkembang dan semakin kompetitif, usaha bakery atau toko roti menjadi salah satu yang menunjukkan pertumbuhan paling konsisten (Waruwu et al., 2024). Produk roti merupakan salah satu makanan yang banyak diminati masyarakat karena praktis, memiliki berbagai varian rasa, serta dapat dikonsumsi sebagai makanan ringan maupun pengganti makanan utama. Tren gaya hidup modern yang serba cepat semakin memperkuat posisi produk roti sebagai pilihan

konsumsi sehari-hari yang fleksibel dan terjangkau. Perkembangan usaha bakery yang semakin pesat ini menyebabkan persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat, sehingga setiap pelaku usaha dituntut untuk menjaga kualitas produk dari segi rasa, tekstur, variasi, harga, maupun pelayanan guna mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik pelanggan baru (Evfana et al., 2024).

Salah satu pelaku usaha yang bergerak dalam industri bakery yang terus berkembang tersebut adalah Lyly Bakery, sebuah toko roti yang berlokasi di Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah, yang menyediakan berbagai jenis produk roti dengan beragam varian rasa dan harga yang relatif terjangkau. Sebagai bagian dari industri kuliner yang semakin kompetitif, Lyly Bakery perlu memperhatikan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan, karena kepuasan konsumen merupakan indikator keberhasilan suatu usaha dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Namun demikian, tidak semua konsumen memiliki tingkat kepuasan yang sama, sebab perbedaan latar belakang demografis, pengalaman konsumsi sebelumnya, serta ekspektasi yang bervariasi antar individu turut berkontribusi pada heterogenitas penilaian konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode analisis yang mampu mengevaluasi dan mengukur tingkat kepuasan konsumen secara sistematis dengan mempertimbangkan berbagai kriteria penilaian secara bersamaan (Rufliansah, 2020).

Mengingat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh banyak kriteria sekaligus, seperti kualitas produk, harga, kemasan, pelayanan, dan aksesibilitas fasilitas toko. Maka pendekatan yang paling tepat adalah metode pengambilan keputusan multikriteria atau Multi Attribute Decision Making (MADM), yang mampu mempertimbangkan berbagai kriteria tersebut secara simultan dalam satu kerangka analisis yang terstruktur (Masudin, 2018). Dalam penelitian ini, dua metode MADM yang digunakan adalah Simple Additive Weighting (SAW) dan Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS). Metode SAW digunakan untuk melakukan proses penilaian dengan menjumlahkan nilai terbobot dari setiap kriteria (Toresa et al., 2022). Sementara itu, metode TOPSIS digunakan untuk menentukan alternatif terbaik berdasarkan kedekatannya dengan solusi ideal positif dan menjauhi solusi ideal negatif dilanjutkan mengurutkan hasil perhitungan (Wibowo et al., 2024). Implementasi kombinasi kedua metode ini dipilih karena keduanya saling melengkapi dan diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan akurat (Putri et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan

Konsumen Pada Toko Roti Lyly Bakery Menggunakan Metode Simple Additive Weighting dan TOPSIS" menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan konsumen berdasarkan berbagai kriteria dari alternatif kualitas produk, harga, kemasan, pelayanan, dan aksesibilitas fasilitas toko. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menentukan kriteria yang paling dominan memengaruhi kepuasan secara keseluruhan, guna mengetahui atribut/kriteria mana yang harus dipertahankan dan yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis bagi manajemen Lyly Bakery dalam meningkatkan daya saing.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan urutan latar belakang diatas maka Rumusan Masalah penelitian ini adalah :

1. Berapa nilai indeks/tingkat kepuasan konsumen Toko Roti Lyly Bakery secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode SAW dan TOPSIS?
2. Kriteria apa saja yang perlu dipertahankan dan kriteria apa saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh Toko Roti Lyly Bakery berdasarkan hasil perbandingan tingkat kepuasan konsumen tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian untuk memuat sasaran yang ingin dicapai sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan.

1. Mengetahui nilai indeks/tingkat kepuasan konsumen Toko Roti Lyly Bakery secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW) dan TOPSIS.
2. Mengidentifikasi kriteria yang perlu dipertahankan dan kriteria yang menjadi prioritas perbaikan oleh Toko Roti Lyly Bakery berdasarkan hasil perbandingan tingkat kepuasan konsumen.

D. Batasan Masalah

Berikut batasan masalah yang disusun untuk menentukan ruang lingkup penelitian agar pembahasan tidak melebar dari fokus utama.

1. Penelitian ini dibatasi pada konsumen Toko Roti Lyly Bakery dan tidak mencakup toko roti atau usaha bakery lainnya sebagai objek perbandingan.
2. Analisis kepuasan konsumen difokuskan pada berbagai macam kriteria dari alternatif

kualitas produk, harga, kemasan, pelayanan, dan aksesibilitas fasilitas toko berdasarkan penilaian konsumen.

3. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada metode Simple Additive Weighting (SAW) dan Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS), tanpa membandingkan dengan metode pengambilan keputusan multikriteria lainnya.
4. Data yang digunakan merupakan data hasil penyebaran kuesioner yang direkomendasikan oleh pemilik Toko Roti Lyly Bakery kepada pelanggan tetapnya (langganan) dalam periode waktu tertentu, sehingga tidak merepresentasikan perubahan tingkat kepuasan konsumen dalam jangka panjang.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir terdiri dari lima bab, berikut adalah penjelasan tiap bab pada sistematika penelitian tugas akhir ini :

BAB I

PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, meliputi kepuasan konsumen, faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan, Multi Attribute Decision Making, Simple Additive Weighting (SAW), TOPSIS, Integrasi metode SAW-TOPSIS.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan juga langkah-langkah analisis data menggunakan metode SAW-TOPSIS.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data dan analisis perhitungan menggunakan metode SAW-TOPSIS. Bagian ini juga memuat pembahasan mengenai tingkat

kepuasan konsumen di Toko Roti Lyly Bakery serta mengidentifikasi hasil perankingan kriteria dan alternatif perbaikan yang paling prioritas berdasarkan evaluasi konsumen.

BAB V

PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran.