

RINGKASAN

Roti Canai Ayah varian ayam bawang merupakan salah satu produk unggulan dari UMKM roti Canai Ayah di Purwokerto. Produk ini memiliki ciri khas berupa roti canai bertekstur renyah di luar dan lembut di dalam dengan berisi topping ayam bawang yang gurih, serta disajikan dengan kuah kari bercita rasa gurih pedas. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan siap saji, persaingan di pasar pun semakin ketat. Roti Canai Ayah menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah kompetitor lainnya. Survei diperlukan guna mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen. Hasil survei akan membantu menentukan atribut produk yang perlu diperbaiki serta langkah pengembangan yang harus dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen serta merumuskan langkah perbaikannya melalui survei yang menggabungkan kuesioner, observasi lapangan dan studi literatur. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai tingkat kepuasan secara menyeluruh, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang perlu ditingkatkan, serta diagram *fishbone* untuk menemukan akar permasalahan. Lokasi penelitian berada di Kabupaten Banyumas. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara luring kepada 100 responden terpilih berdasarkan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu.

Berdasarkan hasil analisis CSI, produk roti Canai Ayah varian ayam bawang berada pada kategori 'puas' menurut hasil analisis CSI dengan nilai indeks kepuasan sebesar 76,16%. Hasil analisis IPA menunjukkan adanya beberapa atribut penting yang perlu diperbaiki, termasuk cita rasa gurih roti canai yang dapat ditingkatkan melalui evaluasi resep secara berkala dan pemilihan bahan baku berkualitas. Jumlah potongan ayam yang pas dapat diatasi dengan standarisasi porsi. Warna oranye kemerahan pada kuah kari bisa diperbaiki melalui pemilihan bahan berkualitas dan teknik pemasakan yang konsisten. Kekentalan kuah kari dapat dijaga dengan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ketat dan penggunaan pengental alami yang stabil. Kesesuaian harga Rp15.000 dengan kualitas produk dan tidak adanya promosi melalui media sosial, sehingga penguatan promosi melalui media *online* bisa dilakukan tidak hanya dengan merekrut admin khusus, tetapi juga melalui pembuatan konten menarik seperti video pendek, ulasan pelanggan, program loyalitas, serta kolaborasi bersama influencer lokal. Berbagai strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan dan memperkuat posisi roti Canai Ayah di pasar.

SUMMARY

Roti Canai Ayah, a chicken onion variant, is one of the flagship products of the Roti Canai Ayah MSME in Purwokerto. This product is characterized by its crispy outside and soft inside texture, topped with savory chicken onions, and served with a savory, spicy curry sauce. With the growing public interest in fast food, competition in the market is intensifying. Roti Canai Ayah faces the challenge of maintaining customer satisfaction amidst its competitors. A survey is needed to determine the level of customer satisfaction and interests. The survey results will help determine product attributes that need improvement and development steps.

This study aims to determine the level of customer satisfaction and interests and formulate improvement steps through a survey combining questionnaires, field observations, and literature review. The data obtained were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) to assess overall satisfaction levels, Importance Performance Analysis (IPA) to identify attributes that need improvement, and a fishbone diagram to identify root causes. The study location is in Banyumas Regency. Primary data collection was conducted by distributing questionnaires offline to 100 selected respondents using a purposive sampling technique with specific criteria.

Based on the CSI analysis, the chicken onion variant of Roti Canai Ayah falls into the 'satisfied' category with a satisfaction index score of 76.16%. The IPA analysis revealed several key attributes that need improvement, including the savory taste of the roti canai, which can be enhanced through regular recipe evaluation and the selection of quality ingredients. The lack of adequate chicken pieces can be addressed by standardizing portions. The reddish-orange color of the curry sauce can be improved through the selection of quality ingredients and consistent cooking techniques. The consistency of the curry sauce can be maintained by strictly implementing SOPs (Standard Operating Procedures) and using stable natural thickeners. The price of Rp15,000 is appropriate for the product quality and the absence of social media promotion, so strengthening online promotions can be done not only by recruiting dedicated admins but also through the creation of engaging content such as short videos, customer reviews, loyalty programs, and collaborations with local influencers. These various strategies are expected to significantly increase consumer satisfaction and strengthen Roti Canai Ayah's position in the market.