

**TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN ROTI GEPENG ZB DI
KECAMATAN BEKASI TIMUR KOTA BEKASI**

SKRIPSI



**Oleh
Chandra Surya Dewi
NPM: 41185009200011**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM 45
BEKASI
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chandra Surya Dewi
NPM : 41185009200011
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang berjudul **Tingkat Loyalitas Pelanggan Roti Gepeng ZB di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi** adalah hasil karya penulis sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum pernah diajukan sebagai karya tulis ilmiah pada perguruan tinggi atau lembaga manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Bekasi, Desember 2025
Yang membuat pernyataan



Chandra Surya Dewi

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bekasi pada tanggal 25 Desember 2001, sebagai anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Suyadi dan Ibu Markamah. Penulis memulai pendidikan Yayasan Pendidikan Islam El-A'dzhom pada tahun 2006 hingga 2007, melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 03 Tambun Utara 2014. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 4 Tambun Utara pada tahun 2017, dan lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Tambun utara, dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), mengikuti ekstrakurikuler PASKIBRAKA dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2020, sejak tahun 2020 penulis resmi tercatat sebagai mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Islam 45 Bekasi.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan organisasi dan kepanitiaan, di lingkungan internal kampus. Di lingkungan internal, penulis pernah menjabat sebagai anggota Senat Mahasiswa Fakultas Pertanian pada Divisi Infokom (Informasi dan Komunikasi) periode 2021–2022. Sementara itu Sebagai bagian dari program akademik, penulis telah menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Balai Penelitian Tanaman Industri dan Penyegar yang sekarang menjadi Balai Pengujian Standarisasi Instrumen Tanaman Industri dan Penyegar (BSIP TRI) Parungkuda Kabupaten Sukabumi Jawa Barat pada tahun 2023. Selain itu, penulis juga mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilaksanakan di Desa Sumberurip, Kecamatan Pebayuran, Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

TINGKAT LOYALITAS PELANGGAN ROTI GEPENG ZB DI KECAMATAN BEKASI TIMUR KOTA BEKASI

Consumer Loyalty Levels of Roti Gepeng ZB in East Bekasi District, Bekasi City

Chandra Surya Dewi¹, Nana Danapriatna², dan Esi Asyani Listyowati³

¹Mahasiswa Pembuat Skripsi, ²Pembimbing Pertama, ³Pembimbing Kedua
Program Studi agribisnis fakultas pertanian universitas islam 45 bekasi
Jl. Cut meutia no. 83 bekasi 117113

ABSTRACT

The bakery industry in Indonesia continues to grow along with the increasing demand for practical and affordable food. One local brand, ZB flatbread, faces tight competition in East Bekasi and thus needs to evaluate consumer loyalty. This study aims to examine the level of consumer loyalty toward the ZB flatbread product in East Bekasi District, Bekasi City. In the increasingly competitive bakery industry, consumer loyalty plays a crucial role in sustaining business success. A quantitative approach was applied using structured questionnaires distributed to 100 respondents who are consumers of ZB flatbread. The collected data were analyzed using a descriptive quantitative method through a loyalty pyramid consisting of five levels: switcher buyer, habitual buyer, satisfied buyer, liking the brand, and committed buyer. The results reveal that most consumers fall into the highest loyalty category, namely committed buyers, reflecting strong emotional attachment and loyalty to the product, which is supported by satisfying consumption experiences, consistent product quality, and repeated purchasing behavior. These findings provide valuable insight for producers to develop more effective marketing strategies aimed at maintaining and increasing customer loyalty, in a highly competitive bakery market.

Keywords: bread industry, ZB flatbread, loyalty level

ABSTRAK

Industri roti di Indonesia terus berkembang seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap makanan yang praktis dan terjangkau. Salah satu produk lokal, roti gepeng ZB, menghadapi persaingan ketat di Bekasi Timur sehingga perlu mengetahui sejauh mana loyalitas pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk roti gepeng ZB di Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri roti, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting yang dapat menentukan keberlangsungan usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan roti gepeng ZB. Data dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui piramida loyalitas yang terdiri dari lima kategori: *switcher buyer*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, *liking the brand*, dan *committed buyer*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan berada pada tingkat loyalitas tertinggi, yaitu *committed buyer*, yang mencerminkan kesetiaan dan keterikatan emosional yang kuat terhadap produk, yang didukung oleh pengalaman pembelian yang memuaskan, kualitas produk yang konsisten, serta kebiasaan pembelian berulang. Hasil penelitian dapat menjadi landasan bagi produsen dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya dalam menghadapi persaingan usaha roti sejenis.

Kata Kunci: industri roti, roti gepeng ZB, tingkat loyalitas

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Tingkat Loyalitas Pelanggan Roti Gepeng ZB di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi
Nama : Chandra Surya Dewi
NPM : 41185009200011
Program Studi : Agribisnis

Telah Melaksanakan Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 24 Desember 2025

Menyetujui dan Mengesahkan,

Pembimbing,

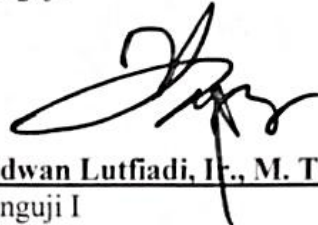


Prof. Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P.
Pembimbing I



Esi Asvani Listvowati, S.P., M.Sc.
Pembimbing II

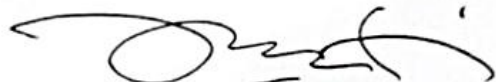
Penguji,



Ridwan Lutfiadi, Ir., M. T.
Penguji I



Ismarah, S.Si., M.Si.
Penguji II



M. Ikhwan Rahmanto, S.TP., M.Si.
Penguji III

Mengetahui,



Dekan Fakultas Pertanian,

Ahva Kamilah, Ir., M.Si.

Ketua Program Studi
Agribisnis,



Esi Asvani Listvowati, S.P., M.Sc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke Hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Tingkat Loyalitas Pelanggan pada Roti Gepeng ZB di Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 (UNISMA) Bekasi.

Penyelesaian skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada

1. Ibu Ahya Kamilah, Ir., M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Ibu Esi Asyani Listyowati, S.P., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Islam 45 Bekasi dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ikhwan Rahmanto, S.TP., M.Si., selaku Dosen Penguji III sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Agribisnis 2020 memberikan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ridwan Luthfiadi, Ir., M.T., dan Ibu Ismarani, S.Si., M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen, Staff Tata Usaha Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi.
7. Bapak Herdianto, selaku pemilik Roti Gepeng ZB, Mekar Sari, Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi.
8. Bapak Suyadi dan Ibu Markamah selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan do'a, keikhlasan, kesabaran dengan rasa cinta yang luar biasa. Semoga hasil ini dapat menjadi persembahan yang terbaik untuk mereka.

9. Kepada orang terdekat penulis, Wanto Saputra, yang senantiasa hadir dalam suka maupun duka serta selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kehadirannya menjadi tempat berbagi keluh kesah sekaligus penyemangat agar penulis tetap kuat dan pantang menyerah hingga tahap akhir penyusunan skripsi.
10. Teman-teman Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi, Angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah memberikan bantuan serta dukungan.
11. Segenap teman-teman Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas waktu, dukungan, dan motivasinya.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga semua pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis berharap semoga hasil dari skripsi ini bisa memberikan manfaat, teruntuk para penulis umumnya.

Bekasi, Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Agribisnis Roti	7
2.2 Deskripsi Roti	8
2.3 Baku Mutu Roti berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI)	9
2.4 Industri Roti	11
2.3 Pelanggan	13
2.4 Loyalitas pelanggan	14
2.5 Tingkat Loyalitas Pelanggan	16
2.5.1 Keunggulan Tingkat Loyalitas	19
2.5.2 Kondisi Eksisting	19
2.6 Penelitian Terdahulu	19
2.7 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	23
3.3 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.6 Operasional Variabel	26

3.6.1 Variabel Bebas/Independen (X)	26
3.6.2 Pengukuran Variabel	27
3.7 Pengujian Instrumen	28
3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.8 Analisis Data	30
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2 Analisis Tingkat Loyalitas.....	30
3.9 Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum “Roti Gepeng ZB” Bekasi	37
4.1.1 Sejarah “Roti Gepeng ZB” Bekasi	37
4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.3 Proses Produksi.....	39
4.1.4 Kegiatan Operasional Obyek Penelitian.....	40
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	42
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	42
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	43
4.3 Tingkat Loyalitas Konsumen Roti Gepeng ZB.....	44
4.3.1 Tingkat Loyalitas <i>Switcher Buyer</i>	44
4.3.2 Tingkat Loyalitas <i>Habitual Buyer</i>	45
4.3.3 Tingkat Loyalitas <i>Satisfied Buyer</i>	46
4.3.4 Tingkat Loyalitas <i>Liking the Brand</i>	47
4.3.5 Tingkat Loyalitas <i>Committed Buyer</i>	48
4.4 Implikasi Manajerial	51
BAB V SIMPULAN	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pabrik Roti di Kota Bekasi	4
Tabel 2 Syarat Mutu Roti Manis Nomor 8372-2018 berdasarkan BSN	9
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4 Matriks Instrumen Independen	27
Tabel 5 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 6 Uji Validitas	30
Tabel 7 Uji Reliabilitas	31
Tabel 8 Analisis <i>Switcher Buyer</i> (Warsito, 2021).....	34
Tabel 9 Analisis <i>Habitual Buyer</i> (Warsito, 2021)	35
Tabel 10 Analisis <i>Satisfied Buyer</i> (Warsito, 2021).....	35
Tabel 11 Analisis <i>Liking the Brand</i> (Warsito, 2021).....	36
Tabel 12 Analisis <i>Committed Buyer</i> (Warsito, 2021).....	37
Tabel 13 Jadwal Penelitian	35
Tabel 14 Proses Produksi Roti Gepeng ZB	40
Tabel 15 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 16 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	43
Tabel 17 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 18 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 19 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per bulan.....	45
Tabel 20 Perhitungan <i>Switcher Buyer</i>	46
Tabel 21 Perhitungan <i>Habitual Buyer</i>	47
Tabel 22 Perhitungan <i>Satisfied Buyer</i>	48
Tabel 23 Perhitungan <i>Liking the Brand</i>	49
Tabel 24 Perhitungan <i>Committed Buyer</i>	50
Tabel 25 Pernyataan Responden berdasarkan Perpindahan Merek (<i>Switcher Buyer</i>)	66
Tabel 26 Pernyataan Responden berdasarkan Kebiasaan Pembelian Produk (<i>Habitual Buyer</i>)	66
Tabel 27 Pernyataan Responden berdasarkan Kepuasan Produk (<i>Satisfied Buyer</i>)	67
Tabel 28 Pernyataan Responden berdasarkan Kesukaan Terhadap Merek (<i>Liking the brand</i>)	64

Tabel 29 Pernyataan Responden berdasarkan Komitmen Terhadap Merek (<i>Committed Buyer</i>).....	68
--	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Rating</i> dan <i>Review</i> Roti Gepeng ZB	2
Gambar 2. Sistem Agribisnis	8
Gambar 3. Piramida Loyalitas Segitiga	17
Gambar 4. Piramida Loyalitas Segitiga Terbalik.....	18
Gambar 5. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 6. Struktur Organisasi	38
Gambar 7. Skema Produksi.....	39
Gambar 8. Piramida Loyalitas Segitiga	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	66
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	71
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	72

TINGKAT LOYALITAS KONSUMEN ROTI GEPENG ZB DI KECAMATAN BEKASI TIMUR KOTA BEKASI

ORIGINALITY REPORT

32%	30%	14%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	3%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	digilib.unila.ac.id Internet Source	2%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	pasca.unila.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	1%
7	id.123dok.com Internet Source	1%
8	repository.ipb.ac.id Internet Source	1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	1%
10	jurnal.unitri.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to Udayana University Student Paper	1%