

## ABSTRAK

Toko Roti & Kue Merdeka yang sekarang lebih dikenal sebagai "Soes Merdeka" adalah salah satu anak perusahaan dibawah PT. Tirta Ratna, yang didirikan pada 31 Mei 1969. Soes Merdeka adalah salah satu toko roti bergengsi di Bandung, merupakan salah satu tujuan wisata oleh pelanggan baik dari dalam kota maupun luar kota. Nama merek Soes Merdeka tidak aneh lagi di sudut pandang pelanggan. Baru-baru ini, berdasarkan data dapat terlihat bahwa penjualan telah menurun. Dalam menangani masalah yang terjadi, tidak ada sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang dapat membantu perusahaan untuk mengukur dan mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk mereka. Saat ini manajemen Soes Merdeka tidak menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015. Evaluasi kepuasan pelanggan merupakan salah satu dokumen yang menjadi syarat jika perusahaan ingin menerapkan sertifikasi ISO 9001: 2015 di masa depan. Desain penelitian dibuat dengan menentukan atribut kepuasan pelanggan yang menyajikan seluruh pengalaman saat membeli seperti kualitas produk, harga, kualitas layanan, loyalitas konsumen, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja manajemen secara keseluruhan. Dari perancangan atribut dibuat dalam 2 kuesioner yang berbeda menggunakan skala likert 1-5 diberi pilihan jawaban dari sangat puas hingga tidak puas, dan dibagikan kepada pelanggan dengan teknik Purposive Sampling yang merupakan responden yang memenuhi kriteria, kemudian diproses dengan validitas logis yang mempertimbangkan desain kuesioner sedemikian rupa untuk mewakili pengalaman belanja, dan menguji reliabilitas tes dengan mendistribusikan kuesioner yang sama dengan responden yang sama dan pada waktu yang berbeda. Setelah instrumen diketahui mana yang lebih besar nilai keandalannya, maka instrumen tersebut digunakan untuk penelitian. Setelah melakukan tes instrumen, dilanjutkan dengan membuat bagan alur proses yang berisi pihak-pihak terkait dalam sistem pengukuran kepuasan pelanggan sesuai dengan uraian tugas dalam struktur organisasi. Penelitian ini menghasilkan alat ukur kepuasan pelanggan, cara mengolah instrumen, juga proses alur kerja oleh pihak terkait dalam manajemen perusahaan.

**Keywords: Customer Satisfaction Attributes, ISO 9001:2015, Logical Validity, Test Retest Reliability, In-Depth Interview.**