

## ABSTRAK

Persaingan yang makin ketat pada saat ini menuntut pengusaha untuk benar-benar mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, jika pengusaha tidak mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen maka pengusaha lain akan merebut peluang tersebut. Oleh karena itu pengusaha harus berpacu dan bergerak searah dengan keinginan konsumen.

Untuk mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen guna memuaskan konsumen perlu dilakukan analisis perilaku konsumen, dengan harapan pengusaha dapat memperoleh masukan untuk melihat peluang dimana kebutuhan dan keinginan konsumen yang belum terpenuhi oleh pengusaha itu.

Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah pelanggan roti Luciana dan calon konsumen yang belum pernah mencoba roti Luciana dengan tujuan agar service untuk pelanggan dapat diperbaiki dan dapat menetapkan strategi pemasaran untuk calon konsumen. Sampel dari pelanggan roti Luciana diambil di rumah masing-masing pelanggan dengan alamat yang didapat dari pemilik roti Luciana sebanyak 35 responden, sedangkan sampel dari calon konsumen roti Luciana diambil di sekitar Dharmahusada dan sekitar Universitas Surabaya dengan sampel sebesar 100 responden. Hasil yang diperoleh adalah mayoritas pelanggan roti Luciana adalah wanita sebanyak 31 orang dan 82 orang untuk calon konsumen, dan mayoritas calon konsumen mencari roti yang halus pada roti yang baru dikenal.

Dari kelompok calon konsumen, dibagi menjadi 4 kelompok yaitu yang datang membeli roti karena rekomendasi teman sebanyak 36 orang (36.00%), rekomendasi keluarga sebanyak 41 orang (41.00%), datang karena tempat yang menarik & lokasi terjangkau sebanyak 13 orang (13.00%), serta yang ingin coba-coba sebanyak 10 orang (10.00%). Pembagian kelompok ini berdasarkan alasan konsumen membeli roti merek baru.

Dari hasil analisis, diperoleh bahwa pelanggan roti Luciana tidak puas terhadap pelayanan yang kurang cepat, pengantaran yang terkadang kurang tepat waktu, dan pemberian extra cake kecil. Sedangkan strategi pemasaran untuk calon konsumen adalah memberikan pilihan model roti tart yang lebih bervariasi, membuat roti yang lebih halus. Dengan adanya perbaikan service untuk pelanggan dan strategi pemasaran yang tepat untuk calon konsumen, diharapkan sales di toko roti Luciana akan meningkat.