

ABSTRAK

SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN RUMAH TANGGA TERHADAP TEH CELUP HITAM SARIWANGI DAN SOSRO DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Fitria Meriza

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara sikap dan kepuasan konsumen teh celup hitam Sariwangi dan teh celup hitam Sosro pada rumah tangga menengah atas dan menengah bawah serta hubungan antara golongan rumah tangga dengan sikap dan kepuasan konsumen terhadap teh hitam tersebut. Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung dengan menggunakan metode survei. Kecamatan Kemiling mewakili kecamatan menengah bawah dan Kecamatan Sukarame mewakili kecamatan menengah atas. Kemudian terpilih Kelurahan Beringin Raya mewakili Kecamatan Kemiling dan Kelurahan Sukarame Baru mewakili Kecamatan Sukarame dengan total responden 60 rumah tangga yang terdiri dari 30 responden teh celup hitam Sariwangi dan 30 responden teh celup hitam Sosro. Pengambilan sampel menggunakan sampel gugus sederhana dan sampel kuota. Data diambil pada September hingga November 2014. Analisis data menggunakan analisis Multiatribut Fishbein, Indeks Kepuasan Konsumen, dan analisis Tabulasi Silang Multitabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih menyukai teh celup Sariwangi dibandingkan teh celup Sosro. Pada golongan rumah tangga menengah atas, teh celup hitam Sariwangi lebih disukai dibandingkan Sosro, sedangkan pada golongan rumah tangga menengah bawah teh celup hitam Sosro lebih disukai dibandingkan Sariwangi. Responden Sariwangi merasa sangat puas sedangkan responden Sosro hanya merasa puas dengan atribut yang dimiliki ke dua teh celup hitam tersebut. Tingkat kepuasan yang diberikan oleh teh celup hitam Sariwangi lebih tinggi dibandingkan teh celup hitam Sosro baik pada golongan menengah atas maupun menengah bawah. Walau demikian, tidak terdapat hubungan nyata antara golongan rumah tangga dengan sikap dan kepuasan konsumen terhadap teh celup Sariwangi dan teh celup Sosro.

Kata kunci : Kepuasan, Sikap, Teh Celup Sariwangi, Teh Celup Sosro,