

THE ATTITUDE AND SATISFACTION OF PRESSED HICKEN OF HANG DIHI RESTAURANT CUSTOMERS IN BANDAR LAMPUNG

By

Yessi Febrina Br Bangun

ABSTRACT

The aims of this research are to analyze: customer's characteristics, attitude and satisfaction, and it's correlation to the total of monthly customer's purchase. The research location was determined purposively. The number of interviewed respondents was 60. The data was analyzed descriptively and by Multiattribute Fishbein, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA), Pearson and rank Spearman correlation. The research result showed that the customer's of Hang Dihi restaurant were women, 16-25 years old, mostly college student followed by S1 graduate with income or allowance of Rp1,000,000-Rp2,000,000 per month and had 4-5 family members. They came to the restaurant location from 3-5 km distances, and purchased Rp22,000–Rp31,000 for pressed chicken per month. The value of customer's attitude was 11.82 meant that customer's had positive attitude. The CSI value was 72 percent; it meant that customers were satisfied in overall. Based on IPA, the customers evaluated that hygiene, variations of menu and cleanness of place were needed to be improved. There were correlation between the total purchase of pressed chicken of Hang Dihi and customer's characteristics i.e. gender, education, work, and distance to the location, income, attitude and satisfaction.

Key words: attitude, CSI, IPA, pressed chicken, satisfaction

SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN AYAM PENYET HANG DIHI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Yessi Febrina Br Bangun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: karakteristik konsumen, sikap dan kepuasan konsumen serta mengetahui hubungan antara karakteristik konsumen, sikap konsumen dan kepuasan konsumen terhadap jumlah pengeluaran konsumen dalam pembelian ayam penyet Hang Dihi per bulan. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive*). Responden yang diwawancarai sebanyak 60 orang. Tujuan pertama dijawab dengan analisis deskriptif, tujuan ke dua dijawab dengan model multiatribut Fishbein, tujuan ke tiga untuk kepuasan konsumen dijawab dengan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, sedangkan untuk tujuan ke empat dijawab dengan analisis korelasi rank Spearman dan Pearson. Penelitian menunjukkan hasil sebagai berikut. Konsumen rumah makan ayam penyet Hang Dihi sebagian besar berjenis kelamin perempuan, rata-rata berumur 16-25 tahun, berpendidikan S1, berstatus sebagai mahasiswa dengan penghasilan per bulan sebesar Rp1.000.000-Rp2.000.000 serta memiliki jumlah keluarga sebanyak 4-5 orang, jarak tempuh sejauh 3-5 km dan jumlah pengeluaran per bulan dalam pembelian ayam penyet Hang Dihi sebanyak Rp22.000-Rp31.000. Nilai sikap konsumen (Ao) sebesar 11,82 yang artinya sikap konsumen adalah positif. Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan sebesar 72 persen yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa puas dalam mengonsumsi ayam penyet Hang Dihi. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang perlu diperbaiki kinerjanya adalah higienitas, variasi menu dan kebersihan tempat. Terdapat hubungan antara karakteristik konsumen yaitu jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jarak tempuh dan pendapatan serta sikap dan kepuasan dengan jumlah pengeluaran konsumen.

Kata Kunci : ayam penyet, CSI, IPA, kepuasan, sikap.