

ABSTRAK

KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BOLU LAPIS LEGIT SELERA RASA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Helga Kupilang Panggayu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas konsumen terhadap pembelian bolu lapis legit Selera Rasa Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan di Toko Selera Rasa Teluk Betung Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan piramida loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen bolu lapis legit Selera Rasa merupakan konsumen yang puas dengan tingkat kepuasan yang tinggi (CSI=68,85%), pada piramida loyalitas konsumen berada pada tingkatan *liking the brand*, artinya konsumen sangat menyukai merek produk lapis legit selera rasa dan bersedia menanggung biaya peralihan.

Kata kunci: konsumen, bolu lapis legit, kepuasan, loyalitas

ABSTRAK

CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY OF LAPIS LEGIT SPONGECAKE IN SELERA RASA IN BANDAR LAMPUNG

By

Helga Kupilang Panggayu

This study aims to analyze the level of satisfaction and consumer loyalty toward the purchase of lapis legit sponge cake in Selera Rasa Bandar Lampung. This research is conducted at Toko Selera Rasa, Teluk Betung, Bandar Lampung. Furthermore, the research uses survey method and accidental sampling to collect the data, then analyzed with the use of Customer Satisfaction Index (CSI) and the loyalty pyramid. Finally, the result shows that 1) consumer of lapis legit of Selera Rasa are Satisfied with a high level of satisfaction with CSI of 68.85% and 2) the consumer loyalty pyramid is at the level of liking the brand meaning that the consumer like the brand of lapis legit of Selera Rasa and are willing to bear the transition costs.

Key words: consumer, lapis legit sponge cake, satisfaction, loyalty