

ABSTRACT

ATTITUDES, CONSUMPTION PATTERNS AND CONSUMER SATISFACTION OF KETJE COFFEE IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

RIZKI TRI LESTARI

This study aims to analyze attitudes, consumption patterns, and consumer satisfaction in making purchases on Kopi Ketje drinks in Bandar Lampung City. This study uses a survey method which was carried out at 16 branches of Kopi Ketje in Bandar Lampung City. Data collection in this study was carried out in January 2022 with 50 respondents. The analytical tools used are Fishbein multi-attribute, qualitative descriptive analysis, and the Customer Satisfaction Index (CSI). The characteristics of the respondents obtained are consumers who make the most purchases are female consumers aged in the age range of 17-25 years as many as 34 consumers. The most number of family members of Kopi Ketje consumers are consumers with family members 4 people and the majority of Kopi Ketje consumers are students or college students, as many as 41 respondents (82%). Most of the consumers have income under IDR 500.001-IDR1.000.000 per month, which is 23 respondents (46%). The results of the study show the attitude value of the total consumers obtained is 90.18 with a fairly good category. Kopi Ketje consumers usually buy and consume Kopi Ketje drinks as much as 250-549 ml per transaction (66%) with most of the frequency of purchasing Kopi Ketje as much as 1-3 (88%). The variation of Kopi Ketje that is much liked by consumers is the ndeso coffee variation (42%) with most of the reasons consumers consume it is to enjoy the taste of coffee (46%), however, most of the other coffee drink brands that are often purchased by consumers are Kopi Janji Jiwa (58%) on the grounds of better taste. Halal assurance is considered very important (86%) by consumers. The CSI value obtained is 82.29 percent (satisfied level)

Keywords: attitude, coffee, consumption pattern, satisfaction.

ABSTRAK

SIKAP, POLA KONSUMSI, DAN KEPUASAN KONSUMEN KOPI KETJE DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

RIZKI TRI LESTARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap, pola konsumsi, dan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian pada minuman Kopi Ketje di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilaksanakan pada 16 cabang Kopi Ketje di Kota Bandar Lampung. Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 dengan responden sebanyak 50 orang. Alat analisis yang digunakan yaitu multiatribut Fishbein, analisis deskriptif kualitatif, dan Customer Satisfaction Index (CSI). Karakteristik responden yang diperoleh yaitu konsumen yang paling banyak melakukan pembelian adalah konsumen yang berjenis kelamin perempuan yang berumur pada *range* usia 17-25 tahun sebanyak 34 konsumen. Jumlah anggota keluarga konsumen Kopi Ketje paling banyak adalah konsumen dengan anggota keluarga ≤ 4 orang dan mayoritas konsumen Kopi Ketje adalah pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 41 responden (82%). Sebagian besar konsumen mempunyai pendapatan Rp500.001,00- Rp1.000.000,00 per bulan sebanyak 23 responden (46%) . Hasil penelitian menunjukkan nilai sikap total konsumen yang didapatkan yaitu sebesar 90,18 dengan kategori cukup baik. Konsumen Kopi Ketje biasanya membeli dan mengonsumsi minuman Kopi Ketje sebanyak 250-549 ml per transaksi (66%) dengan sebagian besar frekuensi pembelian Kopi ketje sebanyak 1-3 kali per bulan (88%). Variasi Kopi Ketje yang banyak disukai oleh konsumen adalah variasi kopi ndeso (42%) dengan sebagian besar alasan konsumen mengonsumsi adalah untuk menikmati rasa manis minuman kopi (46%), meskipun demikian sebagian besar *brand* minuman kopi lain yang sering dibeli oleh konsumen adalah Kopi Janji Jiwa (58%) dengan alasan rasa yang lebih enak. Jaminan halal dianggap sangat penting (86%) oleh konsumen. Nilai CSI diperoleh sebesar 82,29 persen (sangat puas).

Kata kunci: Konsumen, Kopi, Pola konsumsi, Sikap.