

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CONSUMER ATTITUDES AND SATISFACTION TOWARDS PINEAPPLE (*Ananas comosus* L.Merr) IN BANDAR LAMPUNG CITY**

**By**

**Muhammad Kahfi Ramadhan**

This study aims to analyze consumer attitudes and satisfaction with the attributes of cayenne pineapple and queen pineapple in Bandar Lampung City. This research was conducted at several pineapple fruit outlets and traditional markets, namely Jalan Sultan Agung outlets, Jalan Zainal Abidin Pagar Alam, and Pasir Gintung Market from August to September 2021. The sample in this study was 40 people who were selected by accidental sampling. The research data were analyzed using the Fishbein multi-attribute model and the Customer Satisfaction Index (CSI). In the results of the study, it was found that consumer attitudes towards the attributes of cayenne pineapple and queen pineapple had a score (Ao) of each, cayenne pineapple has a score 123,57 and queen pineapple has a score 128,14. Based on the results of calculations using CSI, overall consumer satisfaction with the attributes of cayenne pineapple has a score of 88.14 (very satisfied) and queen pineapple has a score 88,51 (very satisfied). In conclusion, consumer attitudes towards pineapple are in the good category. Pineapple obtained an attitude score (Ao) for the quality attribute with the highest value and the size attribute with the lowest value. Pineapple consumers are very satisfied with the various attributes possessed by pineapples.

Keywords: attitude, pineapple, satisfaction

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN NANAS (*Ananas comosus* L.Merr) DI KOTA BANDAR LAMPUNG Oleh**

**Muhammad Kahfi Ramadhan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap dan kepuasan konsumen terhadap atribut buah nanas madu dan kampung di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan di beberapa gerai buah nanas dan pasar tradisional yaitu gerai Jalan Sultan Agung, Jalan Zainal Abidin Pagar Alam, dan Pasar Pasir Gintung pada bulan Agustus sampai bulan September 2021. Sampel pada penelitian ini sebanyak 40 orang yang dipilih secara *accidental sampling*. Data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan model multiatribut Fishbein dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Pada hasil penelitian, didapatkan sikap konsumen terhadap atribut buah nanas madu dan kampung memiliki skor (Ao) masing-masing, yaitu pada nanas madu sebesar 123,57 dan nanas kampung sebesar 128,14. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan CSI, secara keseluruhan kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dimiliki buah nanas madu memiliki skor sebesar 88,14 (sangat puas) dan buah nanas kampung sebesar 88,51 (sangat puas). Pada kesimpulannya, sikap konsumen terhadap buah nanas berada pada kategori baik. Buah nanas diperoleh skor sikap (Ao) atribut kualitas dengan nilai tertinggi dan atribut ukuran dengan nilai terendah. Konsumen buah nanas merasa sangat puas dengan berbagai atribut yang dimiliki oleh buah nanas.

Kata kunci: kepuasan, nanas, sikap