

ABSTRACT

ANALYSIS OF PURCHASING DECISION MAKING, LEVEL OF INTEREST, PERFORMANCE AND CUSTOMER SATISFACTION SAMBEL ALU RESTAURANT (CASE STUDY AT SAMBEL ALU RESTAURANT SULTAN AGUNG BRANCH)

By

AYUNDA RAHMADHANTI

The Sambel Alu restaurant is one of the growing restaurants in the city of Bandar Lampung. Knowledge of consumer behavior is needed by the Sambel Alu restaurant to be able to evaluate the restaurant's performance and develop future marketing strategies. This study aims to identify consumer characteristics, identify the stages of the product purchase decision-making process and analyze the level of importance, performance and consumer satisfaction in restaurants. The method used in this research with survey method (questionnaire) and Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of performance and consumer expectations and the Customer Satisfaction Index (CSI), to determine the overall level of customer satisfaction. The sample used in this study of 100 people with the criteria of age 17 years and at least had made a purchase of Sambel Alu restaurant products twice. The results showed that the characteristics of restaurant consumers were dominated by female consumers aged 17-25 years, with the latest bachelor's education, civil servant occupation with an income of Rp. 500.000 per month. The results of the study also show the average value of X (performance) as a whole is 4.09 and the average value of Y (Importance) as a whole is 4.11. The results of the CSI Customer Satisfaction Index calculation are 82.37% which shows that consumers are very satisfied.

Keywords : satisfaction, customer behavior, restaurant

ABSTRAK

ANALISIS PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN, TINGKAT KEPENTINGAN, KINERJA DAN KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN SAMBEL ALU (Studi Kasus Di Rumah Makan Sambel Alu Cabang Sultan Agung)

Oleh

AYUNDA RAHMADHANTI

Rumah makan Sambel Alu adalah salah satu rumah makan yang sedang berkembang di kota Bandar Lampung. Pengetahuan perilaku konsumen diperlukan rumah makan Sambel Alu untuk dapat mengevaluasi kinerja rumah makan dan menyusun strategi pemasaran kedepannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, mengidentifikasi tahapan proses pengambilan keputusan pembelian produk serta menganalisis tingkat kepentingan, kinerja dan kepuasan konsumen di rumah makan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei (kuesioner) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan konsumen serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 orang dengan kriteria usia ≥ 17 tahun dan minimal sudah pernah melakukan pembelian produk rumah makan Sambel Alu dua kali. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik konsumen rumah makan didominasi oleh konsumen berjenis kelamin perempuan dengan usia 17-25 tahun, berpendidikan terakhir S1, pekerjaan PNS dengan pendapatan \geq Rp. 5000.000 per bulan. Hasil penelitian juga menunjukkan rata-rata nilai X (performance) secara keseluruhan yaitu 4,09 dan rata-rata nilai Y (Importance) secara keseluruhan yaitu 4,11. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* CSI sebesar 82,37% yang menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas.

Kata kunci : kepuasan, perilaku konsumen, rumah makan