

ABSTRACT

DECISION-MAKING AND CUSTOMER SATISFACTION IN PURCHASE OF LOCAL FRUIT AT TUGU MARKET BANDAR LAMPUNG CITY

by

Siti Sri Indriyani

The study aims to analyze the decision-making process and consumer satisfaction of local fruit attributes at Tugu Market. This research was conducted in local fruit outlets of bananas, papayas, and oranges in Tugu Market, Kedamaian Sub-District, Bandar Lampung City in April 2023. The sample was 45 people by accidental sampling. The analysis used is desensitization analysis and Customer Satisfaction Index (CSI). The buying decision process goes through five stages, recognition of needs, information search, alternative evaluation, purchase decision, and post-purchase behavior. By the results of CSI, overall consumer satisfaction with the attributes of local fruit has a score of 85,814 percent (very satisfied). By the study result, the stages of consumer decision-making for local bananas, papayas, and oranges are in the goodly category. Local fruit obtained a promotion attribute score with the highest value and a distance attribute with the lowest value. Local fruit consumers are very satisfied with the various attributes possessed by local fruit.

Key words: costumer satisfaction, decision-making process, local fruit.

ABSTRAK

PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUAH LOKAL DI PASAR TUGU KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Siti Sri Indriyani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengambilan keputusan dan kepuasan konsumen terhadap atribut buah lokal di Pasar Tugu Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan di gerai buah lokal jenis pisang, pepaya, dan jeruk di Pasar Tugu, Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung pada bulan April 2023. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 orang yang dipilih secara *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Proses keputusan pembelian melewati lima tahap, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan CSI, secara keseluruhan kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut yang dimiliki buah lokal memiliki skor sebesar 86,013 persen (sangat puas). Pada kesimpulannya, tahapan proses pengambilan keputusan konsumen terhadap buah lokal pisang, pepaya, dan jeruk berada pada kategori baik. Buah lokal diperoleh skor atribut promosi dengan nilai tertinggi dan atribut jarak dengan nilai terendah. Konsumen buah lokal merasa sangat puas dengan berbagai atribut yang dimiliki oleh buah lokal.

Kata kunci : buah lokal, kepuasan konsumen, proses pengambilan keputusan.