

ABSTRACT

CONSUMERS ATTITUDES AND SATISFACTION IN CONSUMING INSTANT TURMERIC TAMARIND JAMU AS HEALTH DRINK IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Shofy Aulia Afifah

This study aims to analyze the decision-making process of consumers of sour turmeric herbal medicine, analyze consumer attitudes towards the attributes of sour turmeric herbal medicine, examine consumer consumption patterns of sour turmeric herbal medicine, and analyze consumer satisfaction of sour turmeric herbal medicine of Sido Muncul and Herbadrink in Bandar Lampung City. This research used survey method and the data was collected in January-February 2023 in Bandar Lampung by distributing questionnaires through Google Form. The selection of research locations was carried out purposively. The data analysis used were descriptive analysis, multiatribut Fishbein and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the need to relieve menstrual pain was the reason of the majority of consumers of instant turmeric herbal medicine, most consumers get information from the internet. All consumers of jamu kunyit asam instant were satisfied and would make repeat purchases with the same brand and variant if their product runs out. Consumer attitudes towards instant sour turmeric jamu showed that the Sido Muncul brand was better than Herbadrink but both were in the good enough category. The average amount of consumption of Sido Muncul instant sour turmeric jamu was greater than Herbadrink, consumers were usually buy instant sour turmeric jamu when approaching menstruation with the aim of reducing menstrual pain. The level of consumer satisfaction of instant sour turmeric herbal medicine Sido Muncul and Herbadrink was included in the satisfied category.

Key words: attitudes, consumers, jamu, satisfaction

Abstrak

SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI JAMU KUNYIT ASAM INSTAN SEBAGAI MINUMAN KESEHATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Shofy Aulia Afifah

Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pengambilan keputusan konsumen jamu kunyit asam, menganalisis sikap konsumen terhadap atribut jamu kunyit asam, mencermati pola konsumsi konsumen jamu kunyit asam, dan menganalisis kepuasan konsumen jamu kunyit asam Sido Muncul dan Herbadrink di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode survei dan dilakukan pada bulan Januari-Februari 2023 di Bandar Lampung dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purposive. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, multiatribut Fishbein dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan meredakan nyeri haid menjadi alasan mayoritas konsumen jamu kunyit asam instan di mana sebagian besar konsumen mendapatkan informasi dari internet. Seluruh konsumen jamu kunyit asam instan merasa puas dan akan melakukan pembelian berulang dengan merek dan varian yang sama jika produk mereka habis. Sikap konsumen terhadap jamu kunyit asam instan menunjukkan bahwa merek Sido Muncul lebih baik dari Herbadrink namun keduanya berada pada kategori cukup baik. Rata-rata jumlah konsumsi jamu kunyit asam instan Sido Muncul lebih besar dibandingkan Herbadrink, konsumen biasanya membeli jamu kunyit asam instan saat menjelang haid dengan tujuan mengurangi nyeri haid. Tingkat kepuasan konsumen jamu kunyit asam instan Sido Muncul dan Herbadrink termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: sikap, konsumen, jamu, kepuasan