

ABSTRAK

PERILAKU KONSUMEN MINUMAN TRADISIONAL BANDREK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Winny Maharani Marsaben

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik, sikap, pola pembelian, dan kepuasan konsumen minuman tradisional bandrek yang berada di jalan ZA Pagar Alam, Labuhan Ratu, Kecamatan Kedaton, Kota Bandar Lampung dan jalan Raden Intan, Bunderan Gajah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Jumlah responden penelitian ini adalah 60 konsumen yang dipilih dengan teknik *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Data penelitian dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan model *multiatribut Fishbein*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilakukan pada bulan November – Desember 2022. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik konsumen bandrek berusia 22 tahun dengan dominasi laki-laki dengan pendidikan sarjana. Sikap konsumen terhadap *multiatribut* Minuman tradisional bandrek berada pada kategori suka dengan atribut yang paling disukai oleh konsumen adalah tempat parkir. Sebagian besar (43%) konsumen minuman tradisional bandrek membeli bandrek dengan varian rasa original. Rata-rata frekuensi pembelian minuman tradisional bandrek yaitu 1- 2 kali per bulan dengan rata-rata pendapatan sebesar Rp3.308.475/bulan. Kepuasan konsumen minuman tradisional bandrek berada pada kategori sangat puas dengan nilai CSI (86,60%) dengan mengelompokkan atribut parkir dan rasa, atribut yang berada pada kuadran I (prioritas utama) dan terdapat 2 atribut pada kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu harga dan pelayanan, terdapat 2 atribut pada kuadran III (prioritas rendah) yaitu lokasi dan aroma, sedangkan pada kuadran IV terdapat atribut variasi

Kata kunci: bandrek, karakteristik, kepuasan, pola pembelian, sikap.

ABSTRACT

CONSUMER BEHAVIOR OF TRADITIONAL BEVERAGES BANDREK IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Winny Maharani Marsaben

This research aims to determine the characteristics, attitudes, purchasing patterns and satisfaction of consumers of traditional bandrek drinks located on Jalan ZA Pagar Alam, Labuhan Ratu, Kedaton District, Bandar Lampung City and Jalan Raden Intan, Bunderan Gajah. The method in this research is a survey method. The number of respondents for this research was 60 people who were selected using a non-probability sampling technique, namely accidental sampling. Research data was analyzed descriptively quantitatively using the Fishbein multiattribute model, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). Data collection was carried out in November - December 2022. The research results showed that consumer attitudes towards multi-attribute traditional Bandrek drinks were in the good category, namely 131.59 with the attribute most liked by consumers being parking space. Most consumers of Traditional Bandrek Drinks (43%) buy Bandrek with the Original flavor variant. The average frequency of purchasing traditional bandrek drinks is 1-2 times per month with an average expenditure of IDR 3,308,475/month. Bandrek traditional drink consumer satisfaction is in the very satisfied category with the CSI value (86.60%) by grouping parking and taste attributes, attributes that are in quadrant I (Top Priority) and there are 2 attributes in quadrant II (Maintain Achievement) namely price and service, there are 2 attributes in quadrant III (Low Priority), namely location and aroma, while in quadrant IV there are variety attributes.

Key words: attitudes, bandrek, characteristics, purchasing patterns, satisfaction.