

ABSTRAK

ANALISIS PERMINTAAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS KONSUMEN IBU RUMAH TANGGA DALAM MENGONSUMSI SANTAN SUN KARA DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Maulina Tunjungsari

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pola konsumsi, permintaan, kepuasan, dan loyalitas konsumen santan Sun Kara di Kota Bandar Lampung. Penelitian dilakukan pada Bulan Mei 2014 hingga Juni 2014 menggunakan metode survei. Jumlah responden adalah 80 ibu rumah tangga. Lokasi penelitian yaitu di pasar tradisional, warung, minimarket, dan supermarket di Kecamatan Sukarame dan Rajabasa. Metode analisis yaitu dengan uji deskriptif, regresi berganda, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, analisis *switcher buyer*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, *liking the brand* dan *committed buyer*. Hasil analisis menunjukkan bahwa frekuensi pembelian Sun Kara yaitu 1-2 kali dan jumlah pembelian Sun Kara berkisar antara 62-200 ml per bulan. Konsumen lebih sering membeli santan Sun Kara di warung dan santan Sun Kara biasanya digunakan untuk bahan makanan. Kebanyakan responden tidak mengetahui kandungan gizi di dalam santan. Variabel yang berpengaruh nyata terhadap permintaan santan Sun Kara adalah harga santan Sun Kara, harga Cocomas, harga kelapa bulat, harga kelapa parut peras, harga daging ayam, harga nangka muda, dan harga cendol, jumlah anggota rumah tangga dan pekerjaan responden. Santan Sun Kara merupakan bahan kebutuhan rumah tangga. Santan Cocomas, daging ayam, nangka muda, dan cendol adalah substitusi terhadap santan Sun Kara, sedangkan kelapa bulat dan kelapa parut peras adalah komplementer terhadap santan Sun Kara. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menghasilkan nilai sebesar 73% yang artinya puas. Responden yang termasuk *switcher buyer* sebanyak 8,75%. Responden yang merupakan *habitual buyer* sebanyak 41,25%. Responden yang termasuk *satisfied buyer* sebanyak 66,25%. Responden yang termasuk *liking the brand* sebanyak 55%. Responden yang termasuk *committed buyer* sebanyak 33,75%.

Kata kunci: Elastisitas, Kepuasan, Loyalitas, Permintaan , Santan Sun Kara