

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ANEKA SNACK OLAHAN BERBAHAN DASAR PISANG DI KOTA BANDAR LAMPUNG

(Studi Kasus pada Askha Jaya di Bandar Lampung)

**Oleh
Pramudia Tami Wandira**

RINGKASAN

Pisang menjadi ikon dari Kota Bandar Lampung, yang sudah terkenal sejak lama. Nilai jual pisang akan semakin meningkat apabila diproduksi dalam berbagai bentuk olahan. Salah satu olahan yang dapat dibuat dari olahan pisang ialah menjadikannya camilan atau *snack*. *Snack* olahan adalah produk olahan yang diolah dari bahan mentah hingga barang jadi yang siap dikonsumsi. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan karakteristik konsumen serta tahapan-tahapan proses keputusan pembelian, mengetahui tingkat kepentingan atribut dan tingkat kepuasan konsumen aneka *snack* olahan berbahan dasar pisang di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dalam pembelian produk aneka *snack* olahan berbahan dasar pisang dengan 6 atribut yaitu harga, rasa, aroma, kemudahan memperoleh, desain kemasan dan keamanan kemasan. Tahapan proses pengambilan keputusan menggunakan 5 tahapan yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penentuan responden menggunakan rumus (Lemmeshow, 1997) mendapatkan hasil 100 responden dengan pengambilan sampel pada hari Sabtu dan Minggu selama 2 bulan. Metode analisis data yang digunakan yaitu Deskriptif, *Importance Analysis Performance* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil karakteristik konsumen aneka *snack* berbahan dasar pisang di Kota Bandar Lampung didominasi oleh jenis kelamin perempuan dan memiliki umur 31-40 tahun, pendidikan terakhir Sarjana dengan pendapatan rata-rata Rp Rp2.500.001,00.-

Rp5.000.000,00. dengan jumlah 37%., memiliki pekerjaan pegawai negeri dan jumlah tanggungan keluarga 4-6 orang. Tingkat kepentingan konsumen kuadran I yaitu prioritas utama adalah kemudahan memperoleh produk aneka *snack* berbahan dasar pisang di Kota Bandar Lampung. Atribut yang harus dipertahankan keunggulannya atau atribut yang terletak pada kuadran II yaitu harga dan rasa. Indeks kepuasan konsumen berada pada indeks kepuasan 0,86 dan memiliki kriteria sangat puas.