

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN JAMU GENDONG DI KOTA SUKABUMI

Satisfaction and Loyalty Analysis of Traditional Medicinal Herbs Consumer in Sukabumi

**MUHAMMAD DJEMDJEM DJAMALUDIN^{1*}, UJANG SUMARWAN¹,
GUSTIA NUR ARIA MAHARDIKAWATI²**

¹Staf Pengajar Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, Fakultas Ekologi
Manusia, Institut Pertanian Bogor, Jalan Lingkar Kampus IPB Dramaga,
Bogor 16680

²Program Studi Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga, Fakultas Pertanian,
Institut Pertanian Bogor, Kampus Dramaga, Bogor 16680

ABSTRACT. *The purpose of this study were to analyze satisfaction and loyalty of traditional medicinal herbs consumer in Sukabumi. This study used the concept of traditional approach analysis and brand loyalty. The data were collected from February to March 2008 in Sukabumi. Frequency and descriptive statistics were used to analyze the single variable. Cross tabulations and Chi Square were utilized to examine the relationships between two variables. Factor analysis were used to analyze multivariate. The results of study showed that consumers of traditional medicinal herbs in Sukabumi feel satisfied in many attributes, both product and service. Most consumers had enough loyalty index that is 23,3. There were significant relationships between characteristics of costumer (marriage status, education, and income) and satisfaction that are consist of six factors (hygiene, characteristic of product, characteristic of traditional medicinal herbs peddler, color of medicinal herbs and medicinal peddler service, friendliness and responsiveness, and marketing mix). Marketing strategy that suggest to increase number of selling traditional medicinal herbs are keeping fresh and hygiene, labeling names of traditional medicinal herbs in every bottles, maintaining price, using word of mouth promotion, using vehicle for distribution (ex: motorcycle or bicycle), and organizing selling location.*

Key words: *loyalty, medicinal herbs, satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia kaya akan hasil alam dan tanaman obatnya. Menurut data dari Departemen Kehutanan RI, dari seluruh luasan hutan hujan tropis Indonesia diperkirakan terdapat sekitar 30.000 spesies tanaman yang tumbuh di dalamnya. Dari spesies tanaman yang ada tersebut, lebih dari 8.000 spesies merupakan tanaman obat yang mempunyai khasiat obat dan baru 800-1.200 spesies yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat untuk obat tradisional dan jamu (Martha Tilaar Innovation Center 2002). Tanaman/tumbuhan obat mempunyai beberapa manfaat terutama bagi manusia yaitu sebagai obat,

makanan dan minuman kesehatan, zat pewarna, rempah-rempah, kosmetika, insektisida, pakan/obat ternak, dan lain-lain. Untuk mencapai manfaat-manfaat di atas maka diperlukan budidaya tanaman obat dengan cara membuat suatu produk salah satunya jamu.

Menurut *World Health Organization (WHO)*, kira-kira 80% dari penduduk dunia tahun 2007 yang berjumlah 7,9 miliar, percaya pada manfaat tumbuh-tumbuhan untuk kesehatan dan kebugaran tubuh, dan masyarakat modern pun akhirnya lebih menyukai pemakaian bahan-bahan alam segar untuk suplemen, makanan, minuman, sarana kecantikan serta penampilan bagi pria dan wanita (Dwiyono 2007). Melihat