

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
BERAS BULOG PADA PROGRAM GERAKAN PANGAN  
MURAH (GPM) DI KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**SUCI WULANDARI**

**208220015**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)28/2/25

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
BERAS BULOG PADA PROGRAM GERAKAN PANGAN  
MURAH (GPM) DI KOTA BINJAI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh*

*Gelar Sarjana di Program Studi Agribisnis*

*Fakultas Pertanian Universitas Medan Area*

**OLEH :**

**SUCI WULANDARI**

**208220015**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)28/2/25

**Judul Skripsi** : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) Di Kota Binjai

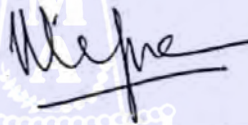
**Nama** : Suci Wulandari

**NPM** : 208220015

**Fakultas** : Pertanian

Disetujui oleh :

Komisi Pembimbing



**Mitra Musika Lubis, SP, MSi**  
Pembimbing

Diketahui Oleh:



**Dr. Siswa Panjang Hernosa.SP., M.Si**  
Dekan Fakultas Pertanian



**Marizha Nurcahyani, S.ST,M.Sc**  
Ketua Program Studi Agribisnis

Tanggal Lulus : 27 Agustus 2024

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelas akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 27 Agustus 2024



Suci Wulandari  
208220015

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Wulandari  
Npm : 208220015  
Program Studi : Agribisnis  
Fakultas : Pertanian  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Fiskal Terhadap PDRB Subsektor Perkebunan Di Pulau Sumatera”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan  
Pada Tanggal : 27 Agustus 2024  
Yang menyatakan



Suci Wulandari

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan terhadap beras Bulog dalam program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kota Binjai. Metodologi studi kasus digunakan, dengan menggunakan alat bantu seperti Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Sampel penelitian terdiri dari 30 peserta. Temuan dari analisis IPA menunjukkan bahwa atribut seperti tekstur beras, warna, dan harga merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Skor CSI tercatat sebesar 87,715, melampaui ambang batas 81%, sehingga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap beras Bulog di antara peserta program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai.

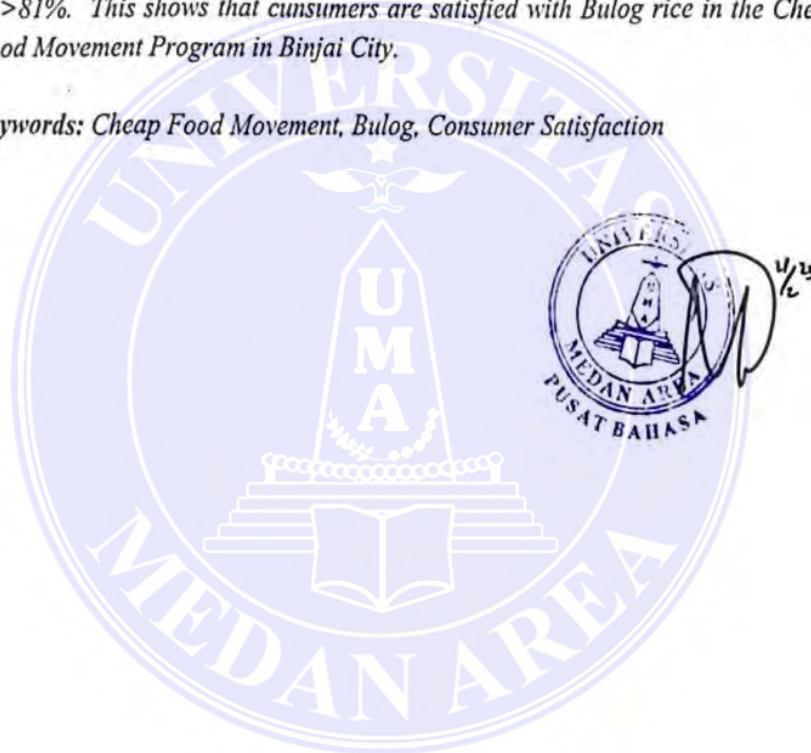
Keyword : Gerakan Pangan Murah, Bulog, Kepuasan Konsumen



### ABSTRACT

*The purpose of the research was to determine the level of satisfaction with Bulog rice within the Cheap Food Movement (GPM) program in Binjai City. The research method used in this research the case study method with the tools used, namely Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The sample in this research was 30 respondents. The result of the research showed that based on the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, the attributes in quadrants I (main priority) such as rice texture attributes, color and price are the main priorities for customer satisfaction. While based on the customer satisfaction index value with the calculation of the customer satisfaction index (CSI) a value of 87.715 was obtained. Where the value is in the range of >81%. This shows that consumers are satisfied with Bulog rice in the Cheap Food Movement Program in Binjai City.*

**Keywords:** Cheap Food Movement, Bulog, Consumer Satisfaction

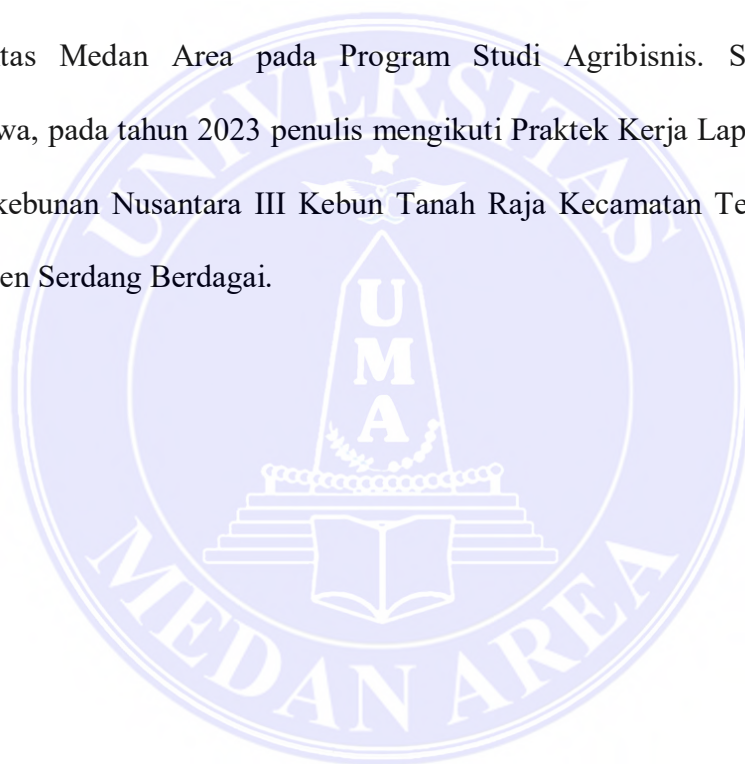


## RIWAYAT HIDUP

Suci Wulandari dilahirkan pada tanggal 10 April 2002 di Medan, Provinsi Sumatera Utara. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Andi Arifin dan Suheni.

Pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 106146 Mulyorejo dan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Sunggal, selanjutnya Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Swasta Tunas Pelita Binjai.

Pada bulan September 2020, menjadi mahasiswa pada Fakultas Pertanian Universitas Medan Area pada Program Studi Agribisnis. Selama menjadi mahasiswa, pada tahun 2023 penulis mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perkebunan Nusantara III Kebun Tanah Raja Kecamatan Teluk Mengkudu, Kabupaten Serdang Berdagai.





## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal/skripsi ini dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BERAS BULOG PADA PROGRAM GERAKAN PANGAN MURAH (GPM) DI KOTA BINJAI.

Proposal/Skripsi Ini merupakan salah satu syarat kelulusan S1 pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. Siswa Panjang Hernosa,SP, M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
2. Ibu Marizha Nurcahyani, S.S.T, M.Sc selaku Ketua Prodi agribisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Mitra Musika Lubis, SP. MSi selaku Komisi Pembimbing yang telah membimbing dan memperhatikan selama masa penyusunan skripsi ini.
4. Orang tua dan keluarga yang telah banyak membantu penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar sarjana.
5. Pihak tempat penelitian yang sudah membantu dan memberikan ilmu yang berharga kepada saya.
6. Rekan-rekan mahasiswa A2, terutama teman dekat penulis yaitu anggota Besok S.P yang banyak memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Serta berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Terima kasih kepada Benni Parulian Hutabarat selaku kekasih penulis yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah membantu selama penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak pembaca khususnya bagi penulis. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 27 Agustus 2024

Suci Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 BULOG.....	7
2.2 Beras Bulog.....	7
2.3 Indikator Kualitas Beras .....	8
2.4 Kepuasan Konsumen .....	11
2.5 Mekanisme Penyaluran Beras Bulog Kota Binjai .....	12
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	17
3.1 Metode Penelitian .....	17
3.2 Lokasi Penelitian .....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Teknik Analisis Data .....	19
3.3.1 Analisis Deskriptif .....	19
3.3.2 Validitas.....	24

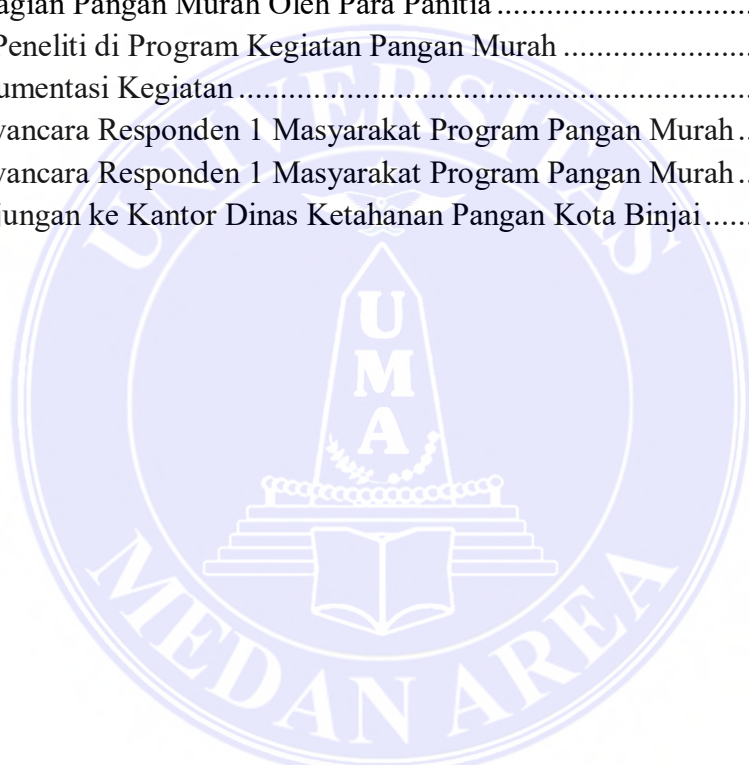
3.3.3 Uji Reliabilitas .....	24
3.3.4 Important and Performance Analysis .....	25
3.3.5 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	29
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Kondisi Geografis.....	30
4.2 Gerakan Pagan Murah Kota Binjai.....	31
4.3 Karakteristik Responden.....	33
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
5.1 Proses Keputusan Pembelian .....	37
5.1.1 Pengenalan Masalah .....	37
5.1.2 Pencarian Informasi .....	38
5.1.3 Evaluasi Berbagai Alternatif.....	39
5.1.4 Pasca Pembelian Beras .....	40
5.2 Uji Prasyarat Instrumen.....	41
5.2.1 Uji Validitas .....	41
5.2.2 Uji Realibilitas.....	42
5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog .....	43
5.3.1 Metode Important Performance Analysis (IPA) .....	43
5.3.2 Customer Statisfaction Index (CSI).....	51
5.4 Pembahasan .....	52
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
6.1 Kesimpulan .....	57
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Produksi Padi dan Beras Kota Binjai di Provinsi Sumatera Utara .....	2
2.	Perkembangan Harga Rata-Rata Komoditas Beras Biasa di Kota Binjai (Kg/Rp) Tahun 2018-2022 .....	2
3.	Sampel dalam Penelitian .....	18
4.	Skala Likert Tingkat Kepentingan .....	23
5.	Kategori Penilaian Akhir Kinerja Manajemen Kualitas dan Lokasi Pasar Murah .....	23
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	35
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	35
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	36
11.	Frekuensi Pembelian Beras.....	37
12.	Alasan Pembelian Beras Bulog.....	38
13.	Pencarian Informasi Gerakan Pangan Murah .....	39
14.	Evaluasi Berbagai Alternatif.....	39
15.	Pasca Pembelian Beras .....	40
16.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	41
17.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	42
18.	Tingkat Kesesuaian .....	44
19.	Nilai Rata-Rata Tiap Atribut.....	46
20.	Atribut-Atribut Kuadran I.....	49
21.	Atribut-Atribut Kuadran II.....	49
22.	Atribut-Atribut Kuadran III .....	50
23.	Atribut-Atribut Kuadran IV .....	50
24.	Hasil Analisis CSI .....	51

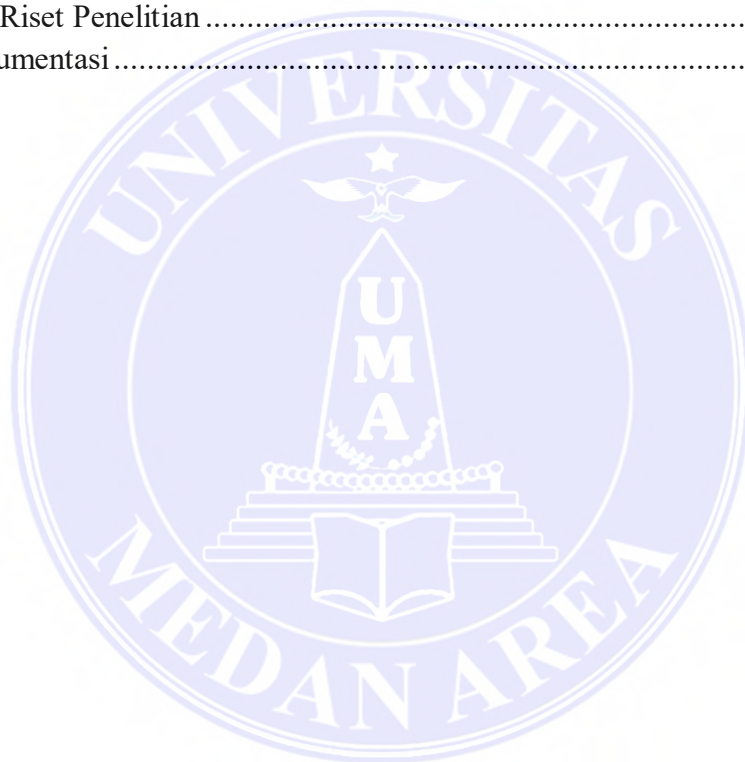
## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.	Diagram Important&Performance Analysis.....	26
3.	Peta Kota Binjai .....	30
4.	Diagram Kartesius .....	48
5.	Foto Bersama dengan Dinas Kota Binjai .....	75
6.	Kegiatan Gerakan Pangan Murah di Lapangan Merdeka Binjai .....	75
7.	Pembagian Pangan Murah oleh Bapak Kadis Kota Binjai.....	76
8.	Pembagian Pangan Murah Oleh Para Panitia .....	76
9.	Foto Peneliti di Program Kegiatan Pangan Murah .....	76
10.	Dokumentasi Kegiatan .....	77
11.	Wawancara Responden 1 Masyarakat Program Pangan Murah.....	77
12.	Wawancara Responden 1 Masyarakat Program Pangan Murah.....	78
13.	Kunjungan ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan Kota Binjai.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	63
2.	Karakteristik Responden .....	69
3.	Data Atribut Tingkat Kinerja CSI dan IPA .....	70
4.	Data Atribut Tingkat Kepentingan CSI dan IPA .....	71
5.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	72
6.	Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	73
7.	Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan .....	73
8.	Uji Realibilitas Tingkat Kinerja.....	73
9.	Surat Riset Penelitian .....	74
10.	Dokumentasi .....	75



## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemiskinan masih menjadi masalah besar bagi pemerintah. Bahkan saat ini, kemiskinan dianggap semakin mengkhawatirkan karena terus menjadi masalah yang berkepanjangan. Ketidakmampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia adalah definisi umum dari kemiskinan. Makanan, pakaian, kesehatan, pendidikan, tempat tinggal, akses ke air bersih dan sanitasi, dan rasa aman adalah beberapa kebutuhan dasar manusia.

Tercatat pada data Badan Pusat Statistik Indonesia (2024) persentase penduduk miskin provinsi Sumatera Utara menurun pada tahun 2022 sebesar 1.268,19 jiwa dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 1.343,86 jiwa. Garis kemiskinan pada tahun 2022 juga ikut menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Salah satu daerah yang memiliki garis kemiskinan tumbuh positif hingga tahun 2022 adalah Kota Binjai. Dimana pada tahun 2020 garis kemiskinan hanya sebesar Rp. 433.746,- kapita/bulan naik menjadi Rp. 499.251,- kapita/bulan pada tahun 2022. Tingkat kehidupan yang rendah di kalangan masyarakat miskin akan menghasilkan serangkaian dampak berkelanjutan, seperti penurunan status gizi yang tidak mencukupi, yang pada gilirannya akan mengurangi tingkat kesehatan (Atika, 2015).

Di Indonesia, permintaan beras cukup tinggi karena jumlah penduduknya yang besar, sehingga beras merupakan makanan pokok (Malyda, 2010). Meningkatnya jumlah penduduk mendorong peningkatan permintaan pangan, namun terkadang pasokan tidak dapat memenuhi permintaan tersebut (Kadir *et al.*, 2023). Produksi



padi dan beras di Sumatera Utara dan kota Binjai untuk tahun 2020-2022 ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Produksi Padi dan Beras Kota Binjai di Provinsi Sumatera Utara**

	Produksi Padi (ton)			Produksi Beras (ton)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Sumatra	2.040	2.074	2.131	1.164	1.184	1.222
Utara	500,19.	855,91.	672,38.	434,86.	040,26.	762,05.
Kota Binjai	7 869,63	7 395,93	6 266,34	4 490,89	4 242,43	3 594,47

Sumber : BPS, Bulog Sumatera Utara, 2020-2022

Tabel 1 menyatakan, produksi padi dan beras yang terjadi di Sumatera Utara dari tahun 2020 sampai tahun 2022 mengalami kenaikan, akan tetapi untuk kota Binjai sendiri terlihat bahwa produksi pada beras kota Binjai mengalami penurunan sejak tahun 2020 sampai tahun 2022. Menurut Sari *et al.*, (2020), Konversi lahan pertanian menjadi perumahan berkelanjutan menjadi salah satu penyebab turunnya proses pembuatan padi nasional. Produksi padi yang menurun menyebabkan harga komoditas pangan di Kota Binjai pada komoditi beras berfluktuasi.

**Tabel 2. Perkembangan Harga Rata-Rata Komoditas Beras Biasa di Kota Binjai (Kg/Rp) Tahun 2018-2022**

Tahun	Harga Rata-Rata Per Tahun (Kg)
2018	11.375
2019	11.125
2020	11.125
2021	11.125
2022	11.416

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Binjai

Tabel 2 menunjukkan bahwa harga komoditi beras tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan harga Rp. 11.416 dan harga terendah pada tahun 2019-2021 dengan harga Rp. 11.125. Menurut Badan Pangan Nasional harga rata-rata nasional pangan pokok

dan strategis di tingkat konsumen pada zona 2 (Sumatera Utara) sebesar Rp. 12.364 per juni 2023. Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi hak asasi masyarakat atas kecukupan pangan.

Perusahaan Umum Perum Bulog (PERUM BULOG), yang didirikan pada tahun 1967 berdasarkan keputusan Kabinet, merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) negara yang didedikasikan untuk mengelola ketahanan pangan di Indonesia. Mandat utamanya adalah menstabilkan harga pangan dan mengatasi kelangkaan, serta memastikan pasokan bahan pangan pokok yang konsisten. Organisasi ini memainkan peran penting dalam sistem distribusi pangan nasional, bekerja untuk menjaga stabilitas pasar dan mendukung ketersediaan pangan selama periode kelangkaan. Salah satu cara untuk mengatasi kebutuhan dan tingginya harga beras, pemerintah Indonesia membuat salah satu program bantuan pangan seperti Gerakan Pangan Murah (GPM) adalah upaya untuk membantu orang-orang yang mengalami kesulitan mendapatkan bahan pangan atau bahan pokok, serta memberikan subsidi pada bahan pokok yang dijual oleh organisasi (Kadir *et al.*, 2023).

Sebagai bentuk aksi nyata dalam menjaga inflasi pangan. Pemerintah Kota Binjai bersama dengan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian mengadakan Gerakan Pangan Murah (GPM) pada Senin tanggal 1 April 2024 yang bertempat di lapangan merdeka Binjai. Dimana pemerintahan Kota Binjai menjual beras SPHP Rp. 55.000/kg. Namun hal yang harus diprioritaskan oleh pemerintah adalah kepuasan masyarakat terhadap program Gerakan Pangan Murah. Dimana Berita yang ditayangkan di kompas oleh Utomo dan Gloria (2023), menyatakan bahwa pada bulan Oktober 2023 masyarakat Kota Binjai digemparkan dengan adanya

video yang menjelaskan dugaan penjualan beras plastik pada program pemerintah yaitu pada Program Gerakan Pangan Murah. Berita ini memunculkan keresahan dan ketidakpercayaan masyarakat dengan kualitas beras. Setelah diselidiki lebih dalam melalui uji laboratorium dikatakan bahwa beras di Program Gerakan Pangan Murah aman untuk dikonsumsi.

Kualitas beras, harga, lokasi penjualan, sumber informasi, kualitas visual, kemasan, dan promosi adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap beras (Aji & Widodo, 2010). Atribut sensoris beras ketan, termasuk teksturnya, warna putihnya yang cerah, dan tampilannya secara keseluruhan, merupakan faktor penting yang dapat menarik minat konsumen dan berkontribusi terhadap kepuasan mereka (Widadie, 2015). Menurut Septiarini dkk. (2020), “konsumen mengevaluasi berbagai karakteristik beras sebelum membeli untuk memastikan bahwa beras tersebut memenuhi harapan dan preferensi mereka”. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk menilai apakah beras yang mereka sediakan sesuai dengan permintaan dan tingkat kepuasan konsumen. Dengan mempertimbangkan latar belakang yang ada, penulis berkeinginan melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Pada Program Gerakan Pangan Murah (GPM) Di Kota Binjai”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang penelitian adalah sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap beras bulog pada program gerakan pangan murah (GPM) di Kota Binjai

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menyelidiki:

Menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap beras Bulog dalam Program Pangan Murah (GPM) di Kota Binjai.

### 1.4 Manfaat Penelitian

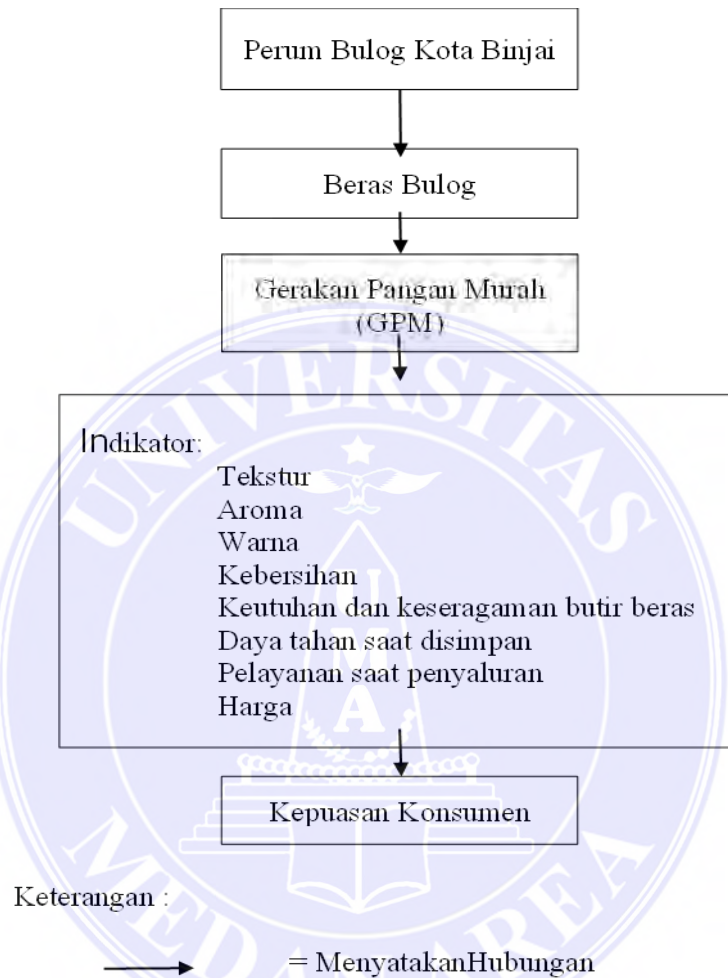
Hasil yang menjadi harapan dari penelitian ini meliputi:

1. Bagi Pemerintah diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk membuat kebijakan di bidang pemasaran pangan, khususnya beras bulog.
2. Bagi perusahaan, Bulog kota Binjai dapat menggunakan penelitian ini untuk menjaga kualitas beras dan memastikan masyarakat puas dengan Gerakan Pangan Murah (GPM).
3. Bagi peneliti, Peneliti dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap beras yang didistribusikan Bulog.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Bulog, sebuah badan usaha milik negara, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan ketahanan pangan masyarakat. Mereka melaksanakan tugas ini melalui berbagai mekanisme penyaluran, seperti Program Gerakan Pangan Murah (GPM), yang bertujuan untuk memastikan kecukupan pangan dan menjaga kualitas beras Bulog. Perum Bulog melakukan penyaluran beras Bulog (Raskin) melalui Gerakan Pangan Murah (GPM), di mana beras ini dijual dengan harga lebih rendah di beberapa pasar yang telah bekerjasama dalam pelaksanaan Gerakan Pangan Murah (GPM). Selain itu, mereka juga menyalurkan beras ini secara gratis kepada masyarakat kurang mampu. Dengan demikian, penerima bantuan dapat

menilai apakah beras yang dipasok oleh Perum Bulog Kota Binjai memenuhi harapan kualitasnya. Lihat diagram di bawah untuk ilustrasi proses yang lebih rinci:



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 BULOG

Petani padi membutuhkan tempat penjualan yang dapat diandalkan untuk menjual hasil panen mereka, baik dalam bentuk gabah maupun beras. Didirikan berdasarkan peraturan pemerintah pada tahun 1967, Perum BULOG telah muncul sebagai entitas terkemuka dalam bidang ketahanan pangan (Wahyuningsih dan H. Moehadi, 2020). Peran BULOG tidak hanya sekadar menyediakan pasokan pangan yang cukup, tetapi juga memainkan peran penting dalam menstabilkan harga beras selama periode volatilitas dan berkontribusi pada perumusan kebijakan ketahanan pangan. Organisasi ini mengoperasikan fasilitas penyimpanan yang didedikasikan untuk penyimpanan sementara beras (Negoro, et al., 2014).

Sejak awal berdirinya, BULOG telah bertanggung jawab atas pengawasan manajemen pasokan pangan, mengumpulkan keahlian yang signifikan dalam administrasi rantai pasokan pangan dan pertanian. Kerangka logistik dimulai dengan penilaian kebutuhan, berlanjut dari permintaan ke produsen, dan dari pemasok bahan baku ke konsumen akhir. Proses siklus ini memastikan aliran barang yang efisien dari pemasok melalui produsen ke konsumen (Ghozali, 2016).

### 2.2 Beras Bulog

Raskin, atau Program Beras untuk Masyarakat Miskin, merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan beras bersubsidi bagi rumah tangga yang kurang mampu secara ekonomi, dengan tujuan untuk meningkatkan ketahanan pangan nasional. Program ini diawasi oleh Perum BULOG, sebuah lembaga negara yang bertanggung jawab untuk mengelola persediaan bahan pangan pokok. Perum BULOG memainkan peran utama dalam proses distribusi, memastikan bahwa beras

diangkut secara efisien dari gudang ke berbagai titik distribusi sesuai kebutuhan (Simbolo et al., 2014).

Raskin merupakan upaya nasional yang melibatkan banyak pemangku kepentingan. Perum BULOG, sebuah badan usaha milik negara, bertugas mengawasi logistik pangan dan tanggung jawab terkait dalam program Raskin. Sesuai dengan Instruksi Presiden tentang kebijakan beras yang dikeluarkan pada tahun 2008, berbagai lembaga pemerintah termasuk menteri, kepala lembaga pemerintah non-departemen, dan pemimpin daerah seperti gubernur, bupati, dan wali kota diarahkan untuk fokus pada peningkatan pendapatan petani, memastikan ketahanan pangan, dan mendorong pembangunan pedesaan. Untuk menjamin beras bersubsidi sampai ke masyarakat miskin dan rawan pangan, pemerintah telah mengamanatkan Perum BULOG untuk memprioritaskan pengadaan beras dari petani lokal (Pratiwi, 2023).

### **2.3 Indikator Kualitas Beras**

Efektivitas Gerakan Pasar Murah (GPM) tidak hanya bergantung pada manajemen waktu yang efisien tetapi juga pada penanganan beras yang efektif baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Menurut Probodini dkk. (2018), kualitas beras sangat penting karena BULOG harus menyediakan beras yang memenuhi harapan konsumen dan tersedia di lokasi yang tepat. Pendekatan ini penting untuk menjaga kepuasan konsumen dan berpotensi meningkatkan penjualan di pasar bersubsidi, sehingga mengurangi ketergantungan pada pasar reguler. Selain itu, pengelolaan ketersediaan beras sangat penting untuk menstabilkan harga; BULOG harus memastikan stok beras yang cukup untuk memenuhi permintaan selama periode tiga bulan.

Ketika konsumen membuat keputusan pembelian, mereka biasanya mengevaluasi atribut produk seperti tampilan fisik, komposisi kimia, dan kualitas sensorik termasuk tekstur dan rasa (Ushari & Syamsir, 2023). Dalam konteks beras, penentu kualitas utama meliputi karakteristik fisik, kinerja memasak, dan atribut sensorik. Faktor-faktor seperti kandungan amilase, suhu gelatinisasi, dan konsistensi gel memengaruhi kualitas dan rasa memasak. Namun, rasa mencakup elemen subjektif dan objektif, sedangkan kualitas fisik dan memasak dinilai melalui ukuran yang lebih objektif (David & Kartinaty, 2019). Untuk menilai kualitas beras, pertimbangkan faktor-faktor berikut :

1. Tekstur

Tekstur berkaitan dengan rasa nasi di mulut. Idealnya, nasi harus empuk tetapi sedikit kenyal, menghindari kekerasan atau lembek yang ekstrem. Karakteristik ini secara signifikan memengaruhi pengalaman makan.

2. Aroma Nasi

Aroma nasi yang dimasak merupakan indikator kualitasnya. Aroma yang segar dan menyenangkan sering dikaitkan dengan kualitas yang lebih tinggi, sedangkan aroma yang khas, seperti aroma beras pandan, biasanya lebih disukai..

3. Warna Alami Beras

Warna alami beras merupakan indikator kualitas. Beras putih cerah atau agak bening umumnya dianggap lebih unggul, sedangkan beras kusam atau cokelat mungkin dianggap kurang diminati atau lebih tua.



#### 4. Kebersihan

Kebersihan beras mengacu pada tidak adanya kontaminan seperti kotoran atau serangga. Standar kebersihan yang tinggi dalam produksi dan penyimpanan beras merupakan indikasi kualitas yang lebih tinggi dan berkontribusi pada keamanan dan daya tariknya.

#### 5. Daya Tahan Beras

Daya tahan beras mengacu pada lamanya waktu beras dapat disimpan sebelum mulai rusak, yang bermanifestasi sebagai bau yang tidak sedap atau serangan hama. Beras dengan daya tahan lebih lama sebelum rusak umumnya dianggap sebagai pilihan yang lebih baik.

#### 6. Harga Beras

Harga beras dapat menjadi indikator kualitasnya. Beras dengan harga lebih tinggi sering dianggap memiliki kualitas yang lebih baik; namun, asumsi ini mungkin tidak selalu benar.

#### 7. Keutuhan dan Keseragaman Butir Beras

Keutuhan dan keseragaman butir beras melibatkan evaluasi proporsi bulir utuh versus bulir yang pecah dan menentukan apakah bulir menunjukkan ukuran yang konsisten. Beras yang utuh dan seragam biasanya dianggap memiliki kualitas yang lebih tinggi dan lebih menarik secara estetika.

#### 8. Pelayanan saat Penyaluran

Pelayanan saat penyaluran mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu pengiriman, kondisi produk saat tiba, dan standar layanan pelanggan.

Layanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara

positif memengaruhi persepsi mereka secara keseluruhan terhadap produk (Rahyuni, *et al.*, 2023).

## 2.4 Kepuasan Konsumen

Perusahaan harus terus memantau preferensi dan kebutuhan konsumen untuk memastikan kepuasan konsumen. Kemungkinan pembelian dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan dari produk atau layanan. Kepuasan pasca pembelian bergantung pada apakah produk atau layanan tersebut memenuhi, melampaui atau tidak memenuhi harapan konsumen. Intinya, kepuasan konsumen dapat dipahami sebagai penilaian komparatif dari pengalaman aktual versus hasil yang diantisipasi (Kotler, 2007).

Respon konsumen terhadap suatu produk dapat dikategorikan menjadi tiga reaksi berbeda kekecewaan jika produk gagal memenuhi harapan, kepuasan jika memenuhi harapan, dan kepuasan yang meningkat, seperti kebahagiaan atau kegembiraan, jika melampaui harapan (Setiawan *et al.*, 2019). Menurut Fazizah (2017), penentu utama kepuasan pelanggan meliputi Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Faktor Emosional, dan Kenyamanan. Khususnya untuk beras, faktor-faktor seperti kualitas, harga, lingkungan ritel, konten informasi, daya tarik visual, kemasan, dan kegiatan promosi secara signifikan memengaruhi kepuasan konsumen. Atribut seperti tekstur beras ketan, tingkat keputihannya, dan kebersihannya secara keseluruhan sangat penting dalam membentuk preferensi konsumen. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa produk beras mereka sesuai dengan harapan konsumen (Rizal *et al.*, 2022).

## 2.5 Mekanisme Penyaluran Beras Bulog Kota Binjai

Perusahaan Umum Negara (PERUM) BULOG didirikan untuk menanggulangi kelangkaan pangan dan menjaga stabilitas harga, serta menjamin ketersediaan bahan pokok seperti beras. Cadangan Beras Pemerintah (CBP) yang dikelola oleh pemerintah berperan penting dalam ketahanan pangan, penanganan keadaan darurat pascabencana, dan stabilisasi harga beras. BULOG bertanggung jawab untuk mendistribusikan beras baik melalui perintah pemerintah maupun perjanjian komersial, selain memenuhi kebutuhan operasionalnya sendiri. Proses distribusi yang dilakukan BULOG di Kota Binjai diuraikan sebagai berikut :

### 1. Penyaluran Bantuan Sosial Beras Sejahtera

Program Bansos Rastra merupakan inisiatif yang dirancang untuk menyediakan beras berkualitas tinggi bagi keluarga kurang mampu. Beras yang didistribusikan melalui program ini harus memenuhi kriteria kualitas tertentu: beras harus minimal 95% digiling, memiliki kadar air minimal 14%, dan mengandung sekitar 25% gabah pecah. Distribusi dimulai pada tanggal 25 setiap bulannya, dan penerima tidak diharuskan membayar atau menebus beras tersebut. Harga beras ini, yang disebut Bansos Rastra, ditetapkan oleh Menteri Sosial atau sesuai dengan peraturan pemerintah. Proses distribusi dikelola oleh perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah, dengan bantuan yang dialokasikan baik dari anggaran yang ditentukan atau di lokasi yang telah ditentukan untuk membantu mereka yang membutuhkan. Tim Koordinasi Bantuan Sosial Pangan (Tikor) mengawasi pelaksanaan program ini. Kelayakan untuk menerima beras ditentukan oleh pejabat pemerintah atau daerah, yang juga menetapkan jumlah keluarga yang akan dilayani

dan kuantitas yang diterima setiap keluarga setiap tahun. Agar penyaluran berjalan lancar, Kementerian Sosial menerbitkan Surat Perintah Penyaluran (SPP) kepada Perum BULOG yang bertugas menyalurkan beras ke titik-titik penyaluran yang telah ditentukan. Penyaluran ini dikelola oleh Satuan Kerja (Satker) yang terdiri dari seorang ketua dan anggota yang ditunjuk oleh Kadivreg/Kasubdivreg. Proses penyaluran dilakukan di Titik Penyaluran (TD) penyaluran yang dikoordinasikan oleh Pemerintah Kota dan Perum BULOG, serta Titik Bagi (TB) penyaluran yang bersifat strategis yang ditetapkan oleh Pelaksana Penyaluran dan keluarga setempat. Setelah penyaluran di TD, diterbitkan Surat Perintah Serah Terima Barang/Surat Perintah Pengiriman Barang (SPPB/DPO) sebagai bukti serah terima yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan diteruskan kepada Kepala Gudang. Selanjutnya, ditandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) oleh Perum BULOG dan tim Pelaksana Penyaluran sebagai tanda bukti serah terima.

## 2. Operasi Pasar Melalui Rumah Pangan Kita

Salah satu tugas pokok Perum Bulog yang diberikan oleh pemerintah adalah menjaga stabilitas harga beras. Hal ini dilakukan melalui pemanfaatan Cadangan Beras Pemerintah (SBP) yang utamanya berupa beras kualitas sedang. Tujuannya adalah untuk mencegah kenaikan harga yang signifikan dan memastikan pasokan beras yang stabil. Beras didistribusikan melalui pedagang lokal dan diintegrasikan ke dalam program Rumah Pangan Kita (RPK). Informasi harga dikomunikasikan melalui spanduk, dan beberapa gerai ritel bekerja sama dengan Bulog. Harga konsumen tetap ditetapkan sebesar Rp9.000. Intervensi pasar ini dilakukan secara berkala, terutama ketika pedagang perlu mengisi kembali stok karena permintaan konsumen yang tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa Perum Bulog bekerja sama dengan distributor atau mitra utama yang memiliki keahlian luas di sektor pangan. Perum Bulog bertugas memastikan pasokan beras yang stabil dan menjaga stabilitas harga melalui SBP, didukung oleh mitra yang dapat diandalkan yang membantu mencapai tujuan tersebut.

Operasi pasar dilakukan bekerja sama dengan toko-toko masyarakat dan jaringan bisnis setempat untuk menstabilkan harga dan menyediakan kupon pangan melalui Rumah Pangan Kita (RPK). Untuk memfasilitasi hal ini, dibuatlah Perjanjian Jual Beli (PJB) yang berisi ketentuan di mana satu pihak setuju untuk memasok beras sementara pihak lain berkomitmen untuk membayar sesuai harga yang disepakati. Beras dijual dengan harga eceran yang telah ditetapkan, sebagaimana ditetapkan oleh peraturan pemerintah.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini digunakan sebagai landasan ataupun acuan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian yang relevan dengan penelitian ini sebagai berikut :

Menurut Armadini, et al., (2024) yang berjudul “Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen Beras BULOG di Kota Pangkalpinang”. Metodologi Survei dan Analisis Data Penelitian sebagai metodologi survei untuk pengumpulan data. Untuk menganalisis data yang terkumpul, kami menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS Versi 4.0, dilengkapi dengan analisis deskriptif dasar untuk memeriksa karakteristik konsumen. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas produk dan harga secara signifikan

memengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap beras BULOG. Lebih jauh, kepuasan konsumen terbukti menjadi penentu penting loyalitas. Sebaliknya, kesehatan produk tampaknya tidak memiliki dampak substansial pada kepuasan.

Menurut Bella (2019) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Di Desa Lawe Rutung Kecamatan Lawe Bulan Kutacane”. Analisis Deskriptif dan Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk analisis data, menerapkan statistik deskriptif dan metode Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI). Hasilnya menjanjikan, dengan Program Bantuan Sosial Rastra menerima peringkat kepuasan yang sangat tinggi sebesar 81,64%, sementara Program Operasi Pasar melalui Rumah Pangan Kita (RPK) juga mencapai skor kepuasan yang luar biasa sebesar 81,12%..

Menurut Riyandani., dkk (2021) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Beras Organik PT. Lingkar Organik Indonesia di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta”. Analisis Deskriptif dan Regresi Linier Berganda Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis yang dipadukan dengan teknik Regresi Linier Berganda dan Analisis Penting-Kinerja. Analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk, dan harga semuanya memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap beras organik PT Lingkar Organik Indonesia. Namun, terlepas dari faktor-faktor ini, tingkat kepuasan keseluruhan yang terkait dengan kualitas layanan, kualitas produk, dan harga untuk produk beras organik mereka masih belum optimal.

Menurut Rizal, et al., (2022), melalui metode pengambilan data accidental sampling pada 60 konsumen, dengan Metode Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diterapkan dalam menilai kepuasan konsumen terhadap suatu produk dengan

mengevaluasi signifikansi berbagai atribut kualitas dari sudut pandang pelanggan. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta wawasan khusus tentang kepuasan pelanggan terhadap beras premium BULOG di Kota Lhokseumawe, Kabupaten Banda Sakti adalah sangat puas.



### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi studi kasus, yang menggabungkan alat-alat seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengumpulan data melibatkan kunjungan lapangan langsung untuk menilai penerapan praktis alat-alat ini. Lokasi yang dipilih dipilih secara strategis untuk mengevaluasi kemampuan perusahaan dalam menyalurkan beras berkualitas tinggi kepada masyarakat dan memastikan kepuasan pelanggan.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Binjai, dipilih karena relevansinya dengan tujuan penelitian. Fokusnya adalah mengevaluasi bagaimana berbagai faktor memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Program Gerakan Pangan Murah (GPM) untuk beras Bulog di Kota Binjai, khususnya di Kecamatan Rambung Barat, Berngam, Sukaramai, Tanah Seribu, dan Tangsi. Tujuannya adalah untuk mengukur persepsi publik mengenai distribusi beras. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan keyakinan bahwa lokasi tersebut menyediakan lingkungan yang representatif untuk menentukan apakah perusahaan secara efektif menyalurkan beras berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### 3.3 Populasi dan Sampel

Untuk pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan pendekatan non probability sampling melalui pemanfaatan metode convenience sampling. Metode ini melibatkan pemilihan responden berdasarkan aksesibilitas mereka di lokasi



penelitian, yang memungkinkan sarana pengumpulan data yang praktis dan layak (Nurmalina dan Endang, 2012). Tujuan peneliti memakai metode convenience sampling yaitu agar hasil yang diperoleh dari sampel tersebut dapat menyediakan bukti yang cukup. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 responden, dimana sampel diambil dari masyarakat yang mengikuti program Gerakan Pangan Murah di 5 kelurahan yang ada di Kota Binjai.

Tertera dalam tabel berikut :

**Tabel 3. Sampel dalam Penelitian**

<b>Gerakan Pangan Murah (GPM)</b>	
<b>Lokasi (Kelurahan Kota Binjai)</b>	<b>Jumlah (30 Responden)</b>
Kelurahan Rambung Barat	6 Responden
Berngam	6 Responden
Sukaramai	6 Responden
Tanah Seribu	6 Responden
Tangsi	6 Responden

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliandi (2015), data dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama primer dan sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang baru dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber aslinya untuk tujuan khusus penelitian mereka. Jenis data ini asli dan belum pernah digunakan sebelumnya. Data primer dapat diperoleh melalui berbagai metode seperti melakukan wawancara, memberikan kuesioner, atau melakukan pengamatan langsung.

1. Wawancara dapat dilakukan dalam bentuk terstruktur (dengan pedoman yang disiapkan sebelumnya) atau tidak terstruktur (tanpa pedoman).

2. Angket adalah seperangkat pertanyaan yang dirancang oleh peneliti untuk mendapatkan pendapat dan emosi partisipan mengenai subjek penelitian tertentu.
3. Pengamatan, pada gilirannya, melibatkan pengamatan langsung pada objek penelitian.

Data sekunder mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan dan didokumentasikan oleh individu lain sebelum digunakan saat ini. Peneliti memanfaatkan data yang sudah ada sebelumnya ini untuk mendukung studi dan analisis mereka sendiri. Misalnya, data sekunder dapat diperoleh dari peninjauan catatan sejarah dan dokumen yang diarsipkan.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif melibatkan pemeriksaan dan penafsiran data secara sistematis untuk menyajikannya dengan cara yang mudah dipahami. Pendekatan ini memudahkan identifikasi pola dan tren dalam data, sehingga meningkatkan pemahaman fenomena yang mendasarinya dan menjelaskan alasan di balik hasil yang diamati dalam penelitian. Analisis ini membantu menyelesaikan masalah yang terkait dengan proses pengambilan keputusan pembelian (Nurmalina dan Endang, 2012).

Teori kepuasan konsumen mengeksplorasi dinamika bagaimana perilaku pembelian individu berkembang sebagai respons terhadap variasi pendapatan, fluktuasi harga, atau pergeseran preferensi. Teori ini mengakui bahwa motivasi konsumen dan proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh banyak faktor, yang mencerminkan alasan individualistis untuk keputusan pembelian dan pilihan gerai

ritel (Vermila, 2015). Adapun indikator kepuasan konsumen menurut David dan Khartinaty (2019) tersebut adalah :



<b>Indikator</b>
<b>Tekstur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tekstur dalam beras seharusnya tidak keras agar konsumen puas mengkonsumsinya.</li><li>b. Tekstur beras yang akan dikonsumsi harus menjadi bulir yang bagus.</li><li>c. Tekstur beras harus lunak yang akan dikonsumsi harus baik agar yang mengonsumsi puas dalam menikmatinya.</li><li>d. Tidak menjadi beras yang lengket apabila akan disajikan.</li><li>e. Beras tersebut harus pera agar mudah dicerna</li></ul>
<b>Aroma</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Aroma dari beras tetap terjaga agar yang mengonsumsi puas terhadap beras tersebut.</li><li>b. Aroma pada beras harus dapat menjadikan yang mengonsumsi ingin terus mengkonsumsinya.</li><li>c. Beras tersebut tidak memiliki senyawa aromatik.</li><li>d. Tidak boleh terlalu lama disimpan agar aromanya dari beras tidak berubah.</li><li>e. Aroma berbeda dengan beras-beras lainnya</li></ul>
<b>Warna</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Warna beras yang putih bening akan mengartikan kurangnya antioksidan yang terkandung artinya sudah kurangnya nutrisi yang terkandung.</li><li>b. Warna beras yang putihnya agak kuning jauh lebih baik untuk dikonsumsi.</li><li>c. Warna beras tersebut harus terjaga sehingga masyarakat yang ingin mengkonsumsinya puas.</li><li>d. Apabila semakin lama disimpan maka warna akan berubah.</li><li>e. Warna pada beras terlihat semu (buram) dibandingkan beras lainnya</li></ul>
<b>Kebersihan</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Beras yang akan disalurkan harus bersih agar terjaga dalam kualitasnya.</li><li>b. Tidak adanya hal-hal lain yang membuat beras tersebut terlihat tidak bersih atau adanya kotoran-kotoran dalam beras.</li><li>c. Bersihnya dapat menjamin mutunya beras tersebut.</li><li>d. Beras tersebut dapat disimpan ditempat yang layak untuk kebersihannya.</li><li>e. Beras yang akan disimpan dapat dikemas dengan baik terlebih dahulu</li></ul>
<b>Keutuhan dan keseragaman butir beras</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Keutuhan dari beras tersebut lebih banyak yang broken.</li><li>b. Butiran-butiran beras pada beras harus di dapat dari padi yang berkualitas agar tidak memiliki broken yang tinggi.</li><li>c. Salah satunya memiliki ciri butir yang terpecah-pecah setelah atau sebelum ingin mengkonsumsinya.</li></ul>

- 
- d. Menjaga kualitas beras agar tidak adanya campuran-campuran yang terdapat/terlihat dalam beras tersebut.
  - e. Memungkinkan bahwa butir-butir beras yang dikonsumsi tidak pulen untuk dikonsumsi.
- 
- Daya tahan saat disimpan
- a. Daya tahan beras untuk disimpan akan lebih baik kurang dari 3 bulan.
  - b. Beras yang disimpan jangan ditempat yang lembab agar bertahan dengan baik.
  - c. Tidak boleh terlalu lama disimpan agar kualitas dari beras tersebut tetap terjaga dengan baik.
  - d. Beras disimpan ditempat yang aman dari hama seperti tikus.
  - e. Beras yang akan disimpan dengan suhu temperatur yang membantu menjaga beras tersebut.
- 
- Pelayanan saat penyaluran
- a. Pelayanan dalam penyaluran yang dilakukan oleh tim program raskin dijalankan dengan baik agar terciptanya kepuasan pada masyarakat.
  - b. Pelayanan dalam penyaluran operasi pasar menggunakan promosi yang dapat menjadi daya tarik masyarakat/konsumen.
  - c. Pelayanan dengan menggunakan sosialisasi yang baik kepada konsumen atau masyarakat agar tertarik.
  - d. Pelayanannya harus ramah agar timbul kepuasan.
  - e. Adanya ketertarikan yang dapat masyarakat/konsumen untuk mengkonsumsi beras tersebut.
- 
- Harga
- a. Harga yang diberikan dalam operasi pasar lebih murah dibandingkan dengan beras lainnya.
  - b. Harga yang diberikan dalam membeli beras tersebut harus sesuai dengan yang didapat.
  - c. Harga dapat mengacu pada produk tersebut agar konsumen rela mengeluarkan uangnya demi produk tersebut.
  - d. Harga yang diterima untuk membeli beras tersebut dapat membantu ekonomi masyarakat dalam kebutuhan pangan.
  - e. Beras yang dinamakan beras bersubsidi yang dapat membantu masyarakat kurang mampu.
- 

### **Gambar 1. Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Sugiyono (2016), skala Likert merupakan alat yang efektif untuk mengukur dan mendekonstruksi variabel menjadi berbagai indikator. Skala ini memungkinkan responden untuk menilai dan memberikan umpan balik atas pertanyaan dan pernyataan melalui format yang terstruktur. Selanjutnya, jumlah

dapat dihitung dan hasilnya dapat dipresentasikan mengenai kepuasan pelanggan pada masyarakat yang mengkonsumsi beras bulog. Untuk mengevaluasi signifikansi Tingkat Kepentingan (Importance), pelanggan dapat menggunakan skala Likert mulai dari 1 hingga 5. Skala ini memudahkan penilaian kepentingan relatif berbagai aspek kualitas layanan (Rizal, et al., 2022).

**Tabel 4. Skala Likert Tingkat Kepentingan**

Bobot	Tingkat Kepentingan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

Untuk menentukan nilai yang tepat:

$$\text{Nilai Tepat} = \frac{\text{Skor Tepat}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Skor maksimum teoritis dihitung dengan mengalikan skor tertinggi yang mungkin dengan jumlah pertanyaan. Namun, skor aktual diperoleh dengan menjumlahkan respons dari semua peserta untuk setiap pertanyaan.

**Tabel 5. Kategori Penilaian Akhir Kinerja Manajemen Kualitas dan Lokasi Pasar Murah**

No	Nilai (%)	Kategori
1	0 % - 19.99%	Sangat tidak Efektif
2	20% - 39.99%	Kurang Efektif
3	40% - 59.99%	Cukup Efektif
4	60% - 79.99%	Efektif
5	80% - 100%	Sangat Efektif

Sumber : Nazir dan Risman, 2003

Untuk mengevaluasi keakuratan dan keandalan alat yang digunakan, penilaian validitas dan reliabilitas dilakukan pada data menggunakan perangkat lunak SPSS.

### 3.5.2 Validitas

Validitas berkaitan dengan sejauh mana instrumen pengukuran secara akurat menilai konstruk yang ingin diukur. Validitas yang lebih tinggi menunjukkan keselarasan yang lebih dekat antara pengukuran instrumen dan data aktual yang ingin ditangkapnya. Memastikan validitas sangat penting untuk menghindari perolehan data yang menyimpang secara signifikan dari tujuan pengukuran yang dimaksudkan (Amanda et al., 2019). Validitas setiap item kuesioner dapat dievaluasi melalui nilai Total Item Corrected.. Korelasi ini memberikan wawasan tentang kesesuaian setiap item, yang memandu proses pengambilan keputusan mengenai penyertaan atau revisi item:

- a) Jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut valid. Namun jika  $r$  hitung positif serta  $<$   $r$  tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.
- b) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, tetapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

### 3.5.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas melibatkan penilaian keandalan instrumen pengukuran. Proses ini biasanya memerlukan penerapan instrumen beberapa kali dalam kondisi yang sama kepada subjek yang sama. Hasil yang konsisten di seluruh uji coba ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Dalam SPSS, koefisien cronbach alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas ini. Skor cronbach alpha yang melebihi 0,600 menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai (Amanda, et al., 2019).

### 3.5.4 Important and Performance Analysis

Tujuan penelitian yang pertama menggunakan alat analisis data yaitu Important and Performance Analysis Dengan kata lain, analisis kepentingan dan berfungsi sebagai alat yang efektif untuk mengevaluasi signifikansi dan kemandirian berbagai komponen dalam strategi pemasaran. Metodologi ini memungkinkan identifikasi prioritas pelanggan dan potensi perbedaan antara harapan pelanggan dan penawaran saat ini. Untuk menjalankan analisis ini, pertama-tama seseorang harus menghitung skor untuk setiap atribut dengan mengalikan frekuensi respons dengan bobot yang ditetapkan. Skala Likert digunakan untuk tujuan pemeringkatan, di mana 5 menunjukkan "sangat baik/sangat penting," 4 menandakan "baik/penting," 3 mewakili "netral," 2 menunjukkan "kurang baik/kurang penting," dan 1 berarti "buruk/tidak penting." Selanjutnya, skor total untuk setiap responden dirata-ratakan untuk menentukan skor penting dan kinerja keseluruhan untuk setiap atribut dalam rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dengan :

X = Skor rata-rata yang mengevaluasi kinerja atribut produk

Y = Skor rata-rata yang menilai persepsi pentingnya atribut-atribut ini oleh pelanggan

n = Jumlah total responden

X<sub>i</sub> = Skor kinerja agregat yang diberikan oleh setiap responden

Y<sub>i</sub> = Skor kepentingan agregat yang diberikan oleh setiap responden

Gambar 1 menunjukkan diagram kartesius penting dan analisis kinerja, yang menunjukkan skor rata-rata untuk tingkat kepentingan dan kinerja. Diagram kartesius adalah representasi geometris yang terdiri dari empat kuadran yang dibuat oleh perpotongan dua sumbu tegak lurus pada koordinat (X, Y). Rumusnya :



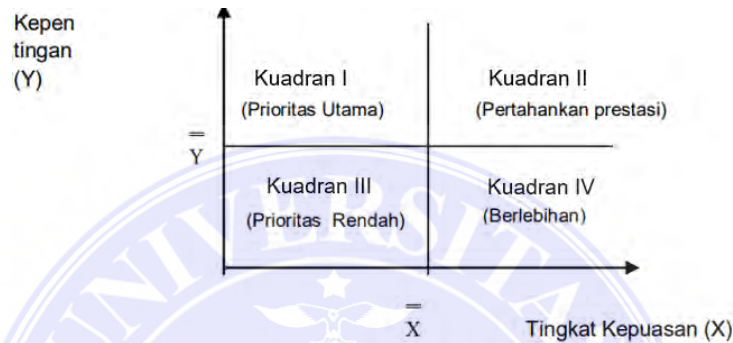
$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

Dimana :

X = Skor kinerja rata-rata di seluruh responden

Y = Skor kepentingan rata-rata yang diperoleh dari evaluasi responden

K = Jumlah atribut produk yang dipertimbangkan



**Gambar 2. Diagram Important&Performance Analysis**

1. Kuadran I (Prioritas utama)

Bagian ini mencakup elemen-elemen yang dianggap penting oleh pengunjung; namun, elemen-elemen ini tidak memenuhi harapan mereka. Intinya, kinerja komponen-komponen ini tidak sejalan dengan harapan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas fitur-fitur ini.

2. Kuadran II (Pertahankan prestasi)

Item-item dalam kategori ini sangat diantisipasi dan berkinerja sangat baik. Ini menunjukkan pentingnya dan kinerja yang unggul, memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertahankan standar tinggi ini, karena elemen-elemen ini secara efektif memenuhi dan melampaui permintaan konsumen.

### 3. Kuadran III (Prioritas rendah)

Elemen-elemen yang dibahas dalam bagian ini dianggap relatif tidak penting oleh pelanggan dan tidak memberikan kontribusi yang berarti bagi pengalaman mereka. Komponen-komponen ini tampaknya memiliki dampak yang minimal dan tidak bekerja secara efektif dari sudut pandang pelanggan. Untuk mendorong peningkatan yang berarti, penting untuk mengevaluasi faktor-faktor yang benar-benar memengaruhi kepuasan pelanggan, terlepas dari besarnya pengaruhnya. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa elemen-elemen ini tidak meningkat ke status prioritas utama.

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Dalam bagian ini, komponen-komponen dicirikan oleh harapan pelanggan yang rendah tetapi menunjukkan kinerja yang kuat, yang mungkin menunjukkan investasi berlebihan di area-area ini. Meskipun elemen-elemen ini dijalankan dengan sangat baik, elemen-elemen tersebut dianggap kurang penting oleh pelanggan. Jadi, ada risiko melebihi ekspektasi di area yang mungkin tidak memerlukan upaya seperti itu.

### 3.3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Penelitian bertujuan untuk menilai kepuasan pelanggan menggunakan alat analisis data tingkat lanjut. Untuk mencapainya, kami menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), yang mengevaluasi signifikansi berbagai atribut kualitas layanan. Metodologi untuk menghitung CSI diuraikan sebagai berikut (Stratford, 2007):

(1). Menentukan Faktor Pembobotan (WF): Awalnya, menilai pentingnya setiap atribut kualitas layanan dengan menghitung skor kepentingan rata-rata (MIS) untuk setiap atribut. Kemudian menentukan persentase representasi MIS setiap atribut relatif terhadap total MIS di semua atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{TotalMIS} \times 100\%$$

(2). Menghitung Skor Terbobot (WS): Selanjutnya, menghitung skor terbobot untuk setiap atribut dengan mengalikan WF dengan skor kepuasan rata-rata (MSS) untuk atribut tersebut.

$$WS = MSS \times WF \quad (3).$$

(3). Skor Agregat (WAT): Kami kemudian menjumlahkan semua skor terbobot untuk memperoleh total rata-rata terbobot. Dalam penelitian ini, mengevaluasi 19 atribut yang berbeda.

$$WAT = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_{19}$$

(4). Hitung CSI: Akhirnya, kita memperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dengan membagi total rata-rata tertimbang (WAT) dengan skala maksimum (HS).

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Berdasarkan Simamora (2005), untuk membuat skala linier numerik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS) :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana :

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Untuk penelitian ini, rentang skalanya adalah  $RS = [(100-0)/5] \times 100 \% = 20 \%$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut :

0 % – 20 % = sangat tidak puas

20 % < satisfaction index  $\leq$  40 % = tidak puas

40 % < satisfaction index  $\leq$  60 % = biasa

60 % < satisfaction index  $\leq$  80 % = puas

80 % < satisfaction index  $\leq$  1.00 % = sangat puas

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi dan Batasan untuk Studi Ini:

1. BULOG (Badan Urusan Logistik) adalah lembaga pemerintah yang didirikan pada tahun 1967, yang bertanggung jawab untuk mengelola rantai pasokan pangan nasional dan memastikan stabilitas ketersediaan pangan.
2. Program Gerakan Pangan Murah merupakan inisiatif nasional yang komprehensif yang dirancang untuk memfasilitasi akses terhadap bahan pangan pokok bagi masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan dan keterjangkauan pangan.
3. Kualitas beras mencakup berbagai atribut yang penting untuk pemanfaatannya, termasuk faktor-faktor seperti warna, tingkat transparansi, panjang bulir, proporsi bulir utuh, dan keberadaan area berkapur atau berubah warna.
4. Kepuasan konsumen berkaitan dengan sejauh mana harapan individu terpenuhi oleh suatu produk atau layanan, yang mencerminkan kepuasan keseluruhan dan nilai yang dirasakan.

5. Tekstur beras merujuk pada sifat fisik beras yang dirasakan saat dipegang atau dikunyah setelah dimasak
6. Aroma beras mengacu pada bau yang tercium saat beras dalam kondisi mentah maupun setelah dimasak
7. Warna beras merujuk pada penampilan visual beras dalam kondisi kering.
8. Kebersihan beras mengacu pada derajat kemurnian beras dari kotoran, benda asing, dan serbuk kulit
9. Keutuhan merujuk pada persentase butiran beras yang utuh tanpa pecah, sementara keseragaman butir mengacu pada ukuran dan bentuk butir yang seragam.
10. Daya tahan simpan mengacu pada kemampuan beras untuk tetap berkualitas baik selama periode penyimpanan
11. Pelayanan saat penyaluran mencakup semua aspek interaksi antara penyedia dan penerima beras selama distribusi
12. Harga merujuk pada biaya yang dibebankan kepada konsumen untuk mendapatkan beras dalam program ini

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Proses Keputusan Pembelian

Proses keputusan pembelian adalah rangkaian langkah-langkah yang dilalui oleh konsumen sebelum, selama, dan setelah melakukan pembelian suatu produk atau layanan. Proses ini terdiri dari beberapa tahapan yang saling terkait, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi berbagai alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca-pembelian (Ferawati, 2019). Berikut adalah penjelasan masing-masing tahapan:

#### 5.1.1 Pengenalan Masalah

Pengenalan masalah adalah tahapan dimana konsumen beras Bulog menyadari suatu masalah yang perlu diselesaikan, yaitu terdiri dari frekuensi pembelian dan alasan utama membeli. Tabel frekuensi dan alasan pembelian disajikan pada Tabel 11 dan 12.

**Tabel 11. Frekuensi Pembelian Beras**

Seberapa sering membeli beras	Jumlah	Persentase
Setiap minggu	7	23%
Setiap dua minggu	8	27%
Setiap sebulan sekali	10	33%
>sebulan	5	17%
Total	30	100%

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Tabel 11 menunjukkan bahwa frekuensi pembelian beras berbeda-beda setiap individu. Hal ini disebabkan pola kebutuhan akan konsumsi beras yang juga berbeda. Frekuensi pembelian terbesar yaitu setiap sebulan sekali sebanyak 10 orang dengan persentase 33%. Artinya banyak rumah tangga merencanakan pembelian beras berdasarkan konsumsi bulanan untuk memastikan persediaan cukup hingga pembelian berikutnya. Dimana responden membeli beras dengan

jumlah sebesar 10kg -15kg. Pembelian dalam jumlah besar ini dianggap lebih praktis dan efisien, menghemat waktu dan tenaga dibandingkan membeli dalam jumlah kecil beberapa kali. Selain itu, konsumen juga tidak hanya membeli beras pada acara-acara tertentu seperti GPM (Gerakan Pangan Murah) di Kota Binjai, tetapi juga membeli secara rutin untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

**Tabel 12. Alasan Pembelian Beras Bulog**

Seberapa sering membeli beras	Jumlah	Persentase
Kebutuhan	20	67%
Pemenuhan gizi yang terjamin dan bermutu	7	23%
Kualitas beras dirumah menurun	0	0%
Promosi atau diskon	3	10%
Total	30	100%

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Tabel 12 menunjukkan bahwa alasan pembelian beras Bulog dalam program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai adalah kebutuhan pokok yaitu sebesar 20 orang dengan persentase 67%. Menurut chaerudin at al (2020) kebutuhan adalah sesuatu yang harus dipenuhi oleh makhluk hidup untuk bertahan hidup, termasuk kebutuhan primer seperti makanan pokok. Ini menggambarkan bahwa konsumsi beras oleh konsumen sesuai dengan kebutuhan primer yang mereka butuhkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridanar et al (2021) bahwa responden yang membeli beras sesuai dengan kebutuhan pokoknya.

### 5.1.2 Pencarian Informasi

Setelah mengenali masalah atau kebutuhan, konsumen mulai mencari informasi tentang produk beras Bulog atau Program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai. Tabel pencarian informasi disajikan pada Tabel 13.

**Tabel 13. Pencarian Informasi Gerakan Pangan Murah**

<b>Darimana Anda Mendapatkan Informasi Gerakan Pangan Murah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Media Sosial	8	27%
Media Cetak	3	10%
Televisi	0	0%
Teman/Keluarga	19	63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Tabel 13 menunjukkan bahwa pencarian informasi Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai, dimana sebagian responden mendapatkan informasi dari teman atau keluarga sebanyak 19 orang dengan persentase 63%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai program Gerakan Pangan Murah mengenai beras berasal dari mulut ke mulut atau secara offline. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pitaloka (2023) bahwa mayoritas responden beras mengetahui informasi dari teman atau keluarga karena dapat dipercaya.

### 5.1.3 Evaluasi Berbagai Alternatif

Konsumen beras dalam program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai melakukan evaluasi berbagai pilihan produk yang tersedia berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan. Tabel evaluasi berbagai alternatif disajikan pada Tabel 14.

**Tabel 14. Evaluasi Berbagai Alternatif**

<b>Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Dalam Membeli Beras Bulog</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Harga Beras	14	47%
Kualitas Beras	11	37%
Pelayanan Saat Penyaluran	0	0%
Promosi	5	16%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Tabel 14 menunjukkan bahwa evaluasi berbagai alternatif yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli beras Bulog di Kota Binjai yaitu berdasarkan



harga beras sebanyak 14 orang dengan persentase 47%. Konsumen memperhatikan harga sebelum membeli beras karena faktor harga memainkan peran krusial dalam pengelolaan anggaran rumah tangga. Mengingat beras adalah kebutuhan pokok yang harus dipenuhi secara rutin. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh ferawati et al (2019) bahwa konsumen beras sangat mempertimbangkan harga sebagai evaluasi alternatif mereka.

#### 5.1.4 Pasca Pembelian Beras

Tahap terakhir dari proses keputusan pembelian adalah perilaku pasca-pembelian. Dimana konsumen beras mengevaluasi kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beras Bulog di Kota Binjai atau layanan dari program Gerakan Pangan Murah. Tabel pasca pembelian beras disajikan pada Tabel 15.

**Tabel 15. Pasca Pembelian Beras**

Seberapa Puas Anda dengan Beras Bulog	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	0	
Kurang Puas	0	0%
Cukup Puas	4	13%
Puas	26	87%
Total	30	100%

*Sumber : Data Primer, diolah 2024*

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden menyatakan puas pasca pembelian beras Bulog dari Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai yaitu sebanyak 26 orang dengan persentase 87%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaenudin (2022) bahwa responden merasa puas terhadap beras Bulog setelah pembelian.

## 5.2 Uji Prasyarat Instrumen

### 5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.0. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka valid dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka tidak valid.

**Tabel 16. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja**

No	Atribut	Rhitung		r tabel	Status
		Kepentingan	Kinerja		
1	Beras bulog memiliki bulir yang bagus	0.604	0.721	0.361	Valid
2	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi	0.511	0.765	0.361	Valid
3	Beras bulog memiliki tekstur yang keras	0.620	0.669	0.361	Valid
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan	0.553	0.668	0.361	Valid
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus	0.729	0.680	0.361	Valid
6	Aroma beras Bulog berbeda dengan beras lainnya	0.611	0.586	0.361	Valid
7	Aroma beras Bulog tidak berubah setelah beberapa hari disimpan	0.780	0.702	0.361	Valid
8	beras bulog tidak memiliki senyawa aromatic	0.553	0.595	0.361	Valid
9	Beras Bulog berwarna putih agak kuning	0.729	0.627	0.361	Valid
10	Stabilitas beras Bulog saat disimpan	0.603	0.800	0.361	Valid
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi	0.418	0.706	0.361	Valid
12	Kemasan beras bersih dan rapi	0.710	0.723	0.361	Valid
13	Butir beras bulog memiliki tingkat patah yang tinggi	0.611	0.624	0.361	Valid
14	Beras Bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil	0.478	0.539	0.361	Valid
15	Beras Bulog pulen saat dikonsumsi	0.369	0.419	0.361	Valid
16	Tidak ada campuran dalam butir beras	0.780	0.755	0.361	Valid
17	Beras Bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan	0.591	0.649	0.361	Valid
18	Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan	0.658	0.475	0.361	Valid
19	Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau	0.444	0.463	0.361	Valid

20	Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal	0.827	0.681	0.361	Valid
21	Informasi program disampaikan dengan jelas	0.478	0.507	0.361	Valid
22	Petugas penyalur bersikap ramah	0.396	0.624	0.361	Valid
23	Harga beras Bulog sesuai dengan kualitas	0.728	0.649	0.361	Valid
24	Harga beras Bulog stabil	0.566	0.723	0.361	Valid
25	Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya	0.714	0.624	0.361	Valid
26	Harga beras Bulog terjangkau	0.610	0.539	0.361	Valid

Tabel 16 menunjukkan bahwa hasil uji validitas variabel kepentingan dan kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian seluruh item pernyataan variabel kepentingan dan kinerja dinyatakan valid.

### 5.2.2 Uji Realibilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel. Pengujian menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS 23.0. Hasil uji realibilitas setelah disajikan pada Tabel 17.

**Tabel 17. Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja**

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	Koefisien r	Simpulan
Kepentingan	0.751	0.600-0.799	Reliabel tinggi
Kinerja	0.754	0.600-0.799	Reliabel tinggi

Tabel 17 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sebesar 0,751 untuk kepentingan dengan tingkat reliabel tinggi, dan 0,754 untuk variabel kinerja dengan tingkat reliabel tinggi.

### 5.3 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap beras Bulog pada program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

#### 5.3.1 Metode Important Performance Analysis (IPA)

Teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat sejauh mana pencapaian perusahaan serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan dalam hal ini adalah penyelenggara kegiatan Gerakan Pangan Murah. Dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini, dilakukan perhitungan yaitu perhitungan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja konsumen beras Bulog Kota Binjai. SPSS akan digunakan untuk memetakan data ke dalam grafik *Cartesian* dengan empat kuadran, masing-masing mewakili tingkat kinerja rata-rata (X) dan tingkat kepentingan (Y). Berikut adalah rincian angka yang diperlukan untuk melakukan analisis IPA:

#### Tingkat Kesesuaian

Penilaian kesesuaian didasarkan pada seberapa baik skor kepentingan dibandingkan dengan skor kinerja dari beras Bulog program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai. Dimana tingkat kesesuaian digunakan untuk mengurutkan pentingnya peningkatan variabel kinerja yang terukur.

**Tabel 18. Tingkat Kesesuaian**

No	Indikator	Kepentingan	Kinerja	Kesesuaian (%)
1	Beras bulog memiliki bulir yang bagus	135	124	91.85%
2	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi	137	125	91.24%
3	Beras bulog memiliki tekstur yang keras	141	124	87.94%
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan	131	130	99.24%
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus	134	130	97.01%
6	Aroma beras Bulog berbeda dengan beras lainnya	123	117	95.12%
7	Aroma beras Bulog tidak berubah setelah beberapa hari disimpan	126	120	95.24%
8	beras bulog tidak memiliki senyawa aromatic	131	124	94.66%
9	Beras Bulog berwarna putih agak kuning	134	115	85.82%
10	Stabilitas beras Bulog saat disimpan	132	126	95.45%
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi	135	129	95.56%
12	Kemasan beras bersih dan rapi	129	125	96.90%
13	Butir beras bulog memiliki tingkat patah yang tinggi	123	112	91.06%
14	Beras Bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil	134	125	93.28%
15	Beras Bulog pulen saat dikonsumsi	137	133	97.08%
16	Tidak ada campuran dalam butir beras	126	124	98.41%
17	Beras Bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan	138	126	91.30%
18	Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan	142	137	96.48%
19	Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau	136	133	97.79%
20	Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal	131	128	97.71%
21	Informasi program disampaikan dengan jelas	117	115	98.29%
22	Petugas penyalur bersikap ramah	117	112	95.73%
23	Harga beras Bulog sesuai dengan kualitas	128	126	98.44%
24	Harga beras Bulog stabil	130	125	96.15%
25	Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya	133	112	84.21%
26	Harga beras Bulog terjangkau	135	125	92.59%
<b>Total</b>		<b>3222</b>	<b>3415</b>	<b>94.35%</b>

Sumber : Data Primer, diolah (2024)

Tabel 18 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan sebesar 94,35%. Persentase tertinggi terdapat pada atribut beras Bulog di Kota Binjai memiliki tekstur lengket saat disajikan sebesar 99,24%, disusul dengan harga beras Bulog di Kota Binjai sesuai dengan kualitas sebesar 98,44%, dan persentase terendah terdapat pada atribut harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya sebesar 84,21%. Dalam hal ini perlu adanya perbaikan (*Action*) pada atribut apabila persentase skor kinerja lebih kecil dari nilai skor kepentingan, dan perlu dipertahankan apabila skor kinerja lebih besar dari skor kepentingan.

### Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Sebelum menentukan nilai kepentingan dan nilai kepuasan ke dalam diagram kartesius terlebih dahulu mencari rata-rata dari tiap atribut dari nilai kepentingan dan nilai kepuasan.

$$\text{Rata-rata kepentingan : } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{3222}{100} = 32,22$$

$$\text{Rata-rata kinerja : } X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = \frac{3415}{100} = 34,15$$

**Tabel 19. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut**

No	Indikator	Kepentingan	Kinerja
1	Beras bulog memiliki bulir yang bagus	4.50	4.13
2	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi	4.57	4.17
3	Beras bulog memiliki tekstur yang keras	4.70	4.13
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan	4.37	4.33
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus	4.47	4.33
6	Aroma beras Bulog berbeda dengan beras lainnya	4.10	3.90
7	Aroma beras Bulog tidak berubah setelah beberapa hari disimpan	4.20	4.00
8	beras bulog tidak memiliki senyawa aromatic	4.37	4.13
9	Beras Bulog berwarna putih agak kuning	4.47	3.83
10	Stabilitas beras Bulog saat disimpan	4.40	4.20
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi	4.50	4.30
12	Kemasan beras bersih dan rapi	4.30	4.17
13	Butir beras bulog memiliki tingkat patah yang tinggi	4.10	3.73
14	Beras Bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil	4.47	4.17
15	Beras Bulog pulen saat dikonsumsi	4.57	4.43
16	Tidak ada campuran dalam butir beras	4.20	4.13
17	Beras Bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan	4.60	4.20
18	Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan	4.73	4.57
19	Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau	4.53	4.43
20	Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal	4.37	4.27
21	Informasi program disampaikan dengan jelas	3.90	3.83
22	Petugas penyalur bersikap ramah	3.90	3.73
23	Harga beras Bulog sesuai dengan kualitas	4.27	4.20
24	Harga beras Bulog stabil	4.33	4.17
25	Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya	4.43	3.73
26	Harga beras Bulog terjangkau	4.50	4.17
<b>Total</b>		<b>4.38</b>	<b>4.13</b>

Sumber : Data Primer, diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 19 diperoleh nilai rata-rata berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja responden Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai dari 26 atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 4,38 dan nilai rata-rata untuk tingkat kinerja sebesar 4,13.

### Diagram Kartesius

Hasil pengukuran ini memungkinkan pengelola Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai untuk memperbaiki atau meningkatkan serta mempertahankan produk yaitu

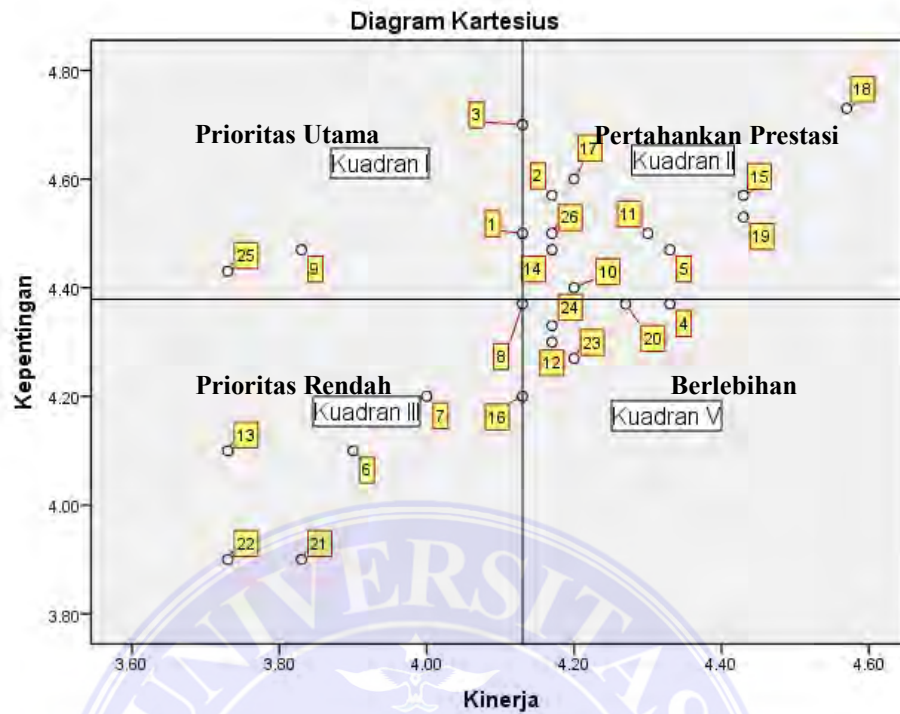
beras Bulog terhadap atribut-atribut yang dianggap penting agar dapat memuaskan konsumen. Perbaikan atribut ini tergantung dari posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran. Untuk menentukan perpotongan dari dua buah garis yang tegak lurus (x) dan (y) sebagai pembagian daerah dengan rumus sebagai berikut :

$$\mathbf{a} = \frac{\sum Xi}{k} = \frac{3222}{100} = \mathbf{1,23}$$

$$\mathbf{b} = \frac{\sum Yi}{k} = \frac{34,15}{100} = \mathbf{1,31}$$

Baik tingkat kepentingan maupun kinerja berada pada rata-rata masing sebesar 1,23 dan 1,31. Angka yang ada di sini akan menandai titik tengah antara dua garis di diagram *Cartesian*. Titik-titik pada diagram *Cartesian* dipusatkan pada titik tengah sumbu Y (kepentingan) dan X (kinerja), menciptakan area empat bagian yang ditentukan oleh dua garis yang bersilangan secara tegak lurus yang mana titik-titik tersebut terletak pada nilai rata-rata ke 26 atribut. Untuk memperjelas posisi kuadran tiap atribut, maka akan dijabarkan dalam diagram kartesius pada Gambar 4.





**Gambar 4. Diagram Kartesius**

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa atribut pada beras Bulog dari program Gerakan Pangan Murah terdistribusi pada kuadran I (Prioritas Utama) dengan jumlah sebanyak 4 atribut, pada kuadran II (Pertahankan Prestasi) dengan jumlah sebanyak 10 atribut, sedangkan dikuadran III (Prioritas Rendah) terdapat sebanyak 7 atribut, dan pada kuadran IV (Cenderung Berlebihan) sebanyak 5 atribut

a. Kuadran I

Kuadran I merupakan area yang membutuhkan penekanan terbesar. Elemen yang dikategorikan dalam kuadran ini memerlukan perhatian dan peningkatan yang substansial. Penunjukan ini menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan di antara individu terhadap aspek-aspek layanan ini, dengan demikian menggaris bawahi keharusan untuk memprioritaskan dan mengatasi masalah ini sebagai langkah mendasar menuju perbaikan. Pengelola beras Bulog pada Gerakan Pangan Murah

di Kota Binjai sebaiknya memprioritaskan pendistribusian sumber daya ke wilayah-wilayah di kuadran satu yang kinerjanya dianggap kurang memadai meskipun terdapat unsur-unsur tertentu yang dianggap penting atau relevan. Karakteristik yang termasuk dalam bagian kuadran ini tercantum di bawah ini:

**Tabel 20. Atribut-Atribut Kuadran I**

No Atribut	Atribut
1	Beras bulog memiliki bulir yang bagus
3	Beras bulog memiliki tekstur yang keras
9	Beras Bulog berwarna putih agak kuning
25	Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024*

b. Kuadran II

Di kuadran kedua melihat atribut yang dianggap penting oleh konsumen beras Bulog dan yang dirasakan oleh konsumen beras Bulog di Kota Binjai sudah sesuai sehingga kepuasannya tinggi. Oleh karena itu, sangat penting bagi keberhasilan pihak-pihak penyelenggara Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai untuk menjaga kualitas-kualitas ini. Karakteristik yang termasuk dalam bagian kuadran ini tercantum di bawah ini:

**Tabel 21. Atribut-Atribut Kuadran II**

No Atribut	Atribut
2	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus
10	Stabilitas beras Bulog saat disimpan
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi
14	Beras Bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil
15	Beras Bulog pulen saat dikonsumsi
17	Beras Bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan
18	Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan
19	Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau
26	Harga beras Bulog terjangkau

*Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024*

## c. Kuadran III

Pihak penyelenggara Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai tidak harus menempatkan prioritas tinggi pada komponen yang termasuk dalam kuadran ini karena dianggap memiliki kepentingan atau tingkat kinerja aktual yang sedang, namun karakteristik ini tetap harus diperhatikan juga. Karakteristik yang termasuk dalam bagian kuadran ini tercantum di bawah ini:

**Tabel 22. Atribut-Atribut Kuadran III**

No Atribut	Atribut
6	Aroma beras Bulog berbeda dengan beras lainnya
7	Aroma beras Bulog tidak berubah setelah beberapa hari disimpan
8	beras bulog tidak memiliki senyawa aromatic
13	Butir beras bulog memiliki tingkat patah yang tinggi
16	Tidak ada campuran dalam butir beras
21	Informasi program disampaikan dengan jelas
22	Petugas penyalur bersikap ramah

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024

## d. Kuadran IV

Pihak Penyelenggara Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai mungkin lebih baik menyajikan dengan mengarahkan kriteria kualitas beras Bulog yang terkait dengan karakteristik ini ke yang lain dengan tingkat kepentingan yang lebih tinggi karena tidak terlalu diantisipasi oleh konsumen tetapi memiliki kinerja yang sangat tinggi. Karakteristik yang termasuk dalam bagian matriks ini tercantum di bawah ini:

**Tabel 23. Atribut-Atribut Kuadran IV**

No Atribut	Atribut
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan
12	Kemasan beras bersih dan rapi
20	Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal
23	Harga beras Bulog sesuai dengan kualitas
24	Harga beras Bulog stabil

### 5.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengurutkan pentingnya faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, maka digunakan metode CSI. Indeks Kepuasan Pelanggan mengumpulkan informasi objektif tentang seberapa puas pelanggan dengan layanan atau produk tertentu, yang memungkinkan peninjauan secara berkala dalam menangani masalah. Hasil analisis CSI tentang beras Bulog pada program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai disajikan pada Tabel 24.

**Tabel 24. Hasil Analisis CSI**

No	Indikator	MIS	WF(%)	MSS	WS
1	Beras bulog memiliki bulir yang bagus	4.13	3.85	4.50	17.32
2	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi	4.17	3.88	4.57	17.72
3	Beras bulog memiliki tekstur yang keras	4.13	3.85	4.70	18.09
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan	4.33	4.03	4.37	17.62
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus	4.33	4.03	4.47	18.02
6	Aroma beras Bulog berbeda dengan beras lainnya	3.90	3.63	4.10	14.89
7	Aroma beras Bulog tidak berubah setelah beberapa hari disimpan	4.00	3.72	4.20	15.64
8	beras bulog tidak memiliki senyawa aromatic	4.13	3.85	4.37	16.81
9	Beras Bulog berwarna putih agak kuning	3.83	3.57	4.47	15.94
10	Stabilitas beras Bulog saat disimpan	4.20	3.91	4.40	17.21
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi	4.30	4.00	4.50	18.02
12	Kemasan beras bersih dan rapi	4.17	3.88	4.30	16.68
13	Butir beras bulog memiliki tingkat patah yang tinggi	3.73	3.48	4.10	14.25
14	Beras Bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil	4.17	3.88	4.47	17.33
15	Beras Bulog pulen saat dikonsumsi	4.43	4.13	4.57	18.85
16	Tidak ada campuran dalam butir beras	4.13	3.85	4.20	16.16
17	Beras Bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan	4.20	3.91	4.60	17.99
18	Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan	4.57	4.25	4.73	20.13
19	Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau	4.43	4.13	4.53	18.71
20	Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal	4.27	3.97	4.37	17.35

21	Informasi program disampaikan dengan jelas	3.83	3.57	3.90	13.92
22	Petugas penyalur bersikap ramah	3.73	3.48	3.90	13.56
23	Harga beras Bulog sesuai dengan kualitas	4.20	3.91	4.27	16.69
24	Harga beras Bulog stabil	4.17	3.88	4.33	16.81
25	Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya	3.73	3.48	4.43	15.41
26	Harga beras Bulog terjangkau	4.17	3.88	4.50	17.46
<b>Total</b>		<b>107.40</b>	<b>100</b>	<b>113.83</b>	<b>438.56</b>

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024

Indeks Kepuasan Konsumen : (Total WS : Skala Minimum) x 100%

$$: (438.56 : 5) \times 100\%$$

$$: 87,71 \%$$

Tabel perhitungan CSI menunjukkan bahwa beras Bulog dalam program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai memiliki indeks kepuasan pelanggan sebesar 87,71% pada skala > 81% menunjukkan "**Sangat puas**". Nilai CSI yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa beras Bulog memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka dalam hal kualitas, harga, dan layanan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan keberhasilan program dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Hal ini juga menandakan bahwa usaha yang dilakukan oleh penyelenggara, termasuk dalam hal penyediaan, distribusi, dan promosi, telah diterima dengan baik oleh konsumen. Keberhasilan program ini tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan pangan dengan harga terjangkau, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk Bulog dan program-program serupa di masa depan.

#### 5.4 Pembahasan

Setelah mengumpulkan data dari survei yang didistribusikan, peneliti akan melakukan analisis menyeluruh untuk mengevaluasi temuan-temuan ini dalam

kaitannya dengan teori-teori yang telah ditetapkan. Selanjutnya, peneliti akan menafsirkan hasil-hasil tersebut untuk menjelaskan signifikansinya.

Hasil survei, yang dinilai menggunakan metodologi CSI, yang mengevaluasi kepuasan secara keseluruhan dengan menganalisis pentingnya berbagai faktor, menghasilkan skor 87,71%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden "sangat puas" dengan program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai, karena sesuai dengan harapan mereka. Meskipun demikian, 12,29% sisanya menyatakan tidak puas. Umpan balik ini memberikan wawasan yang berharga bagi lembaga-lembaga pemerintah untuk menyempurnakan program dan mengatasi area-area yang perlu diperhatikan. Pengamatan ini menguatkan studi Rizal tahun 2022, yang melaporkan tingkat kepuasan yang sama dengan program beras BULOG di Kota Lhokseumawe.

Menurut teori kepuasan, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen ditentukan oleh keselarasan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja produk aktual. Setelah memanfaatkan atau membeli suatu produk, konsumen mengembangkan harapan-harapan tertentu mengenai kinerjanya.

Analisis menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap beras Bulog di antara responden. Mayoritas peserta menyatakan puas dengan rasa, kebersihan, dan aroma beras, yang menegaskan bahwa produk tersebut memenuhi harapan mereka.

Kualitas produk merupakan penentu penting kepuasan pelanggan. Beras Bulog berkualitas tinggi berdampak signifikan terhadap kepuasan konsumen, mengingat beras merupakan makanan pokok. Pengalaman positif dengan beras, yang ditandai dengan rasa yang enak dan kebersihan, cenderung mengarah pada

pembelian berulang dan rekomendasi yang menguntungkan, sehingga meningkatkan reputasi Bulog.

Harga beras Bulog kompetitif dan lebih terjangkau dibandingkan dengan beras lain. Banyak responden menganggap harga tersebut sesuai dengan kualitas yang diberikan. Di masa kesulitan ekonomi, harga yang terjangkau sangat penting, terutama bagi konsumen yang sadar anggaran. Praktik penetapan harga yang transparan dan adil oleh Bulog dapat menumbuhkan loyalitas dan preferensi pelanggan. Temuan ini mendukung penelitian Puspitasari tahun 2018, yang menekankan peran penting harga dalam keputusan pembelian konsumen.

Program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai tidak hanya mencakup beras Bulog tetapi juga bahan pokok penting lainnya dengan harga yang lebih murah. Misalnya di Kota Binjai, program ini menawarkan beras SPHP seharga Rp55.000 per kilogram, minyak goreng Rp14.500 per liter, minyak keluarga Rp16.500 per liter, gula pasir Rp17.000 per kilogram, tepung terigu Rp12.500 per kilogram, dan telur ayam.

Ketersediaan beras Bulog dalam program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai secara umum memuaskan namun, ada laporan kekurangan stok di lokasi tertentu. Memastikan ketersediaan produk yang konsisten sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Tingkat stok yang tidak konsisten dapat menyebabkan frustrasi konsumen dan berpotensi mendorong mereka untuk mencari alternatif. Maka dari itu, penting bagi pemerintah untuk menjamin bahwa beras tersedia secara konsisten dan terdistribusi dengan baik untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap program ini.

Selain itu, kualitas beras bulog juga tidak kalah dengan beras biasa yang ada dipasaran. Beras Bulog SPHP biasanya terdiri dari beras medium dengan kadar air dan patahan tertentu yang disesuaikan dengan standar Bulog. Beras komersial di pasar bisa bervariasi dalam kualitasnya, ada yang premium dengan butiran utuh dan bebas dari patahan atau kotoran, serta ada juga yang medium hingga rendah kualitasnya. Kandungan gizi (karbohidrat, protein, vitamin, mineral) pada beras Bulog SPHP tidak jauh berbeda dari beras lainnya, tetapi tekstur dan rasa bisa berbeda karena kualitas butiran padi dan proses penggilingan yang mempengaruhi. Oleh karena itu beras bulog SPHP juga banyak diminati masyarakat karena memberikan kualitas dan kepuasan saat mengkonsumsinya.

Program bantuan pemberian beras Bulog di Kota Binjai ini harus menyoar pada keluarga atau masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Oleh karena itu terdapat syarat golongan masyarakat yang mendapatkan bantuan tersebut yaitu keluarga dengan kondisi sosial ekonomi 25% terendah di daerah pelaksanaan yang disebut dengan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Bansos Rastra yang nama dan alamatnya termasuk di dalam Daftar KPM dan ditetapkan oleh Menteri Sosial. Sumber data KPM Bansos Rastra adalah Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin, selanjutnya disebut DT-PPFM, yang merupakan hasil Pemutakhiran Basis Data Terpadu (PBDT) di tahun 2015. DT-PPFM dikelola oleh Kelompok Kerja Pengelola Data Terpadu Program Penanganan Fakir Miskin. Pokja Data terdiri dari Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Sosial, Badan Pusat Statistik (BPS), dan Sekretariat Tim Nasional Percepatan



Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K). Untuk setiap KPM, Daftar KPM Bansos Rastra paling sedikit memuat informasi sebagai berikut :

- a. Nama Pasangan Kepala Keluarga/Pengurus/Istri;
- b. Nama Kepala Keluarga;
- c. Nama Anggota Keluarga Lainnya;
- d. Alamat Tinggal Keluarga;
- e. Kode Unik Keluarga dalam DT-PPFM;

Daftar Penerima Manfaat (DPM) atau Daftar KPM Bansos Rastra tersebut disampaikan oleh Kementerian Sosial kepada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.



## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap konsumen beras Bulog dalam program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai, maka dapat disimpulkan yaitu :

1. hasil analisis *importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang terdapat pada kuadran I (prioritas utama) seperti atribut tekstur beras, warna dan harga menjadi prioritas utama terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil nilai indeks kepuasan pelanggan dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 87,715. Dimana nilai tersebut berada pada rentang  $> 81\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap beras Bulog pada program Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai

### 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak penyelenggara Gerakan Pangan Murah di Kota Binjai yaitu disarankan agar pihak penyelenggara fokus pada peningkatan kualitas produk, terutama dalam hal tekstur dan kebersihan beras, serta memperbaiki proses penyimpanan untuk menjaga aroma dan kualitas. Selain itu, penting untuk meningkatkan kemasan agar lebih menarik dan informatif, serta melakukan sosialisasi mengenai keunggulan beras Bulog kepada konsumen Kota Binjai. Diversifikasi produk dengan menyediakan varian beras yang berbeda juga dapat memenuhi preferensi konsumen yang beragam. Monitoring dan evaluasi kepuasan konsumen secara berkala menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta peningkatan layanan pelanggan yang responsif akan membantu dalam

memahami kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepuasan mereka. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepuasan konsumen terhadap beras Bulog di Kota Binjai dapat meningkat, yang pada gilirannya akan memperkuat loyalitas dan citra positif produk di masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abd Kadir, A., Nayoam, F., & Wirastuti, W. (2023). Gerakan Pangan Murah (GPM) Terhadap Masyarakat Terdampak Bencana (Dinas Pangan Provinsi Sulawesi Tengah). *JURNAL RISET MANAJEMEN DAN EKONOMI (JRIME)*, 1(2), 79-84.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Ashari, U., & Syamsir, S. (2023). Perilaku konsumen pada pembelian beras analog jagung di Kota Gorontalo. *AGROMIX*, 14(2), 221-233.
- Belleflamme, Paul dan Martin Peitz. 2010. *Industrial Organization: Markets and Strategies*. New York: Cambridge University Press.
- Carolina, R. A., Mulatsih, S., & Anggraeni, L. (2016). Analisis volatilitas harga dan integrasi pasar kedelai Indonesia dengan pasar kedelai dunia. *Jurnal Agro Ekonomi*, 34(1), 47-66.
- David, J. H., & Kartinaty, T. (2019). Karakteristik mutu beras di berbagai penggilingan pada sentra padi di Kalimantan Barat. *Journal TABARO Agriculture Science*, 3(1), 276-286.
- Fazizah, A. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen Beras Bersubsidi Perum Bulog. *JKIE (Journal Knowledge Industrial Engineering)*, 4(2).
- Ghozali, M. I. (2016). Rantai Pasok Beras Pada Bulog Berbasis Neural Network. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 7(2), 743-752.
- Imbar, R., & Andreas, Y. (2012). Aplikasi Peramalan Stok Barang Menggunakan Metode Double Exponential Smoothing. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 7(2), 123-141.
- Juliandi, A. dkk. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. UMSU PRESS. 2015
- Karo, N. Br. 2016. Analisis Optimiasi Distribusi Beras Bulog Di Provinsi Jawa Barat. *MIX : Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VI, No. 1, Febuari 2016. Karo 103-120
- Maula, K. A., Mahmudah, S. N., & Karimah, Z. A. (2023). ANALISIS HARGA POKOK PRODUKSI MENGGUNAKAN METODE FULL COSTING DAN VARIABEL COSTING PADA USAHA KECIL MENENGAH PRODUK MINUMAN JUS BUAH "TA KASHI MURAH". *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(20), 409-416.

- Nazir, Moh dan Risman Sikumbang. 2003. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Bogor
- Negoro, W. J., Marhawati, M., & Hj, H. *Analisis Kebijakan Ketersediaan Stok Beras (Studi Kasus pada Pergudangan Beras Perum Bulog Kota Palu)* (Doctoral dissertation, Tadulako University).
- Novianti, T., Mulia Ary Mashito, & Muryani. (2020). ASYMMETRY PRICE TRANSMISSION IN MARKET RICE IN INDONESIA. *JIET (Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan)* 5(2): 64-78.
- Nugroho, T. (2012). Ekonomi-Tanda: Analisis Awal tentang Subyektivisme dalam Teori Harga. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 1(2), 67-92.
- Nurmalina, R., & Astuti, E. P. (2011). Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Beras di Kecamatan Mulyorejo Surabaya Jawa Timur (The Analysis of Preferences and Customer Satisfaction on Rice in Mulyorejo District, Surabaya, East Java). *Jurnal Sains Terapan: Wahana Informasi dan Alih Teknologi Pertanian*, 1(1), 42-53.
- Nurmalina, R., & Astuti, E. P. (2011). Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Beras di Kecamatan Mulyorejo Surabaya Jawa Timur (The Analysis of Preferences and Customer Satisfaction on Rice in Mulyorejo District, Surabaya, East Java). *Jurnal Sains Terapan: Wahana Informasi dan Alih Teknologi Pertanian*, 1(1), 42-53.
- Pratiwi, A. I. (2013). Sistem Informasi Penyaluran Beras Raskin Pada Perum Bulog Divre Jateng. *Diambil dari: <https://ejournal.unsrat.ac.id> (Diakses Tgl: 04 Desember 2018).*
- Proborini, A., Ekowati, T., & Sumarjono, D. (2018). Analisis efektivitas pelaksanaan pasar murah bulog dalam menjaga stabilitas harga beras di DKI Jakarta. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 4(1).
- Pudji, E.A. 2008. Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Di Kecamatan Mulyoredjo Surabaya Jawa Timur. Skripsi. Institut Pertanian Bogor
- Putri, R. M., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2022). Implementasi Program Toko Tani Indonesia Center (Ttic) Pada Masa Pandemi Covid-19. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 019-042.
- Rahyuni, R., Noer, M., & Yusmarni, Y. (2023). Analisis Persepsi Konsumen Beras di Kecamatan Padang Timur Kota Padang. *Journal of Socio-economics on Tropical Agriculture (Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian Tropis)(JOSETA)*, 2(3).

- Rizal, R. H. P., Sofyan, S., & Safrida, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Beras Premium BULOG Kota Lhokseumawe Di Kecamatan Banda Sakti. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 7(1), 119-130.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sibuea, B., Sibuea, F. A., Pratama, I., Siregar, G., & Putra, Y. A. (2022). Analysis of the Contribution of Agribusiness Microfinance Institutions and Government Policies on Increasing Farmers' Income in Indonesia. *AgBioForum*, 47-57
- Simbolon, L. D., Situmorang, M., & Napitupulu, N. (2014). Aplikasi metode transportasi dalam optimasi biaya distribusi beras miskin (Raskin) pada Perum Bulog Sub Divre Medan. *saintia Matematika*, 2(3), 299-311.
- Siregar, T. M., Panjaitan, A. M., Mawarni, D., Pratisia, G., & Siregar, S. S. D. (2023). Analisis Pemahaman Persoalan Matematika Ekonomi Mengenai Elastisitas Permintaan Mahasiswa-Mahasiswi Unand International Accounting Class 2022. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6060-6067.
- Sumartini, S., Hayati, M. N., & Wahyuningsih, S. (2017). Peramalan Menggunakan Metode Fuzzy Time Series Cheng. *EKSPONENSIAL*, 8(1), 51-56.
- Takasihaeng, L. R. 2014. Implementasi Program Beras Untuk Rakyat Miskin (Raskin) Di Desa Barangka Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Eksekutif Vol. 1 No. 3 2014*
- Tauryawati, M. L., & Irawan, M. I. (2014). Perbandingan metode fuzzy time Series cheng dan metode box-jenkins untuk memprediksi IHSG. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 3(2), A34-A39.
- Utomo, R. dan Gloria, S. 2023. Video Beras Diduga Mengandung Plastik di Binjai Viral, Polisi Uji Laboratorium. *KOMPAS*: <https://medan.kompas.com/read/2023/10/13/153443678/video-beras-diduga-mengandung-plastik-di-binjai-viral-polisi-uji-laboratorium?page=all>.
- Vermila, C. W. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Sembilan Kebutuhan Bahan Pokok (Sembako) pada Pasar Tradisional dan Pasar Modern di Kota Pekanbaru. *Jurnal Agribisnis*, 17(1), 27-36.
- Wahyuningsih, S. (2020). Evaluasi Kinerja Perum Bulog Dalam Pengendalian Harga Beras Di Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sosial*, 3(1), 20-28.

Yanti, M. E., Surbakti, S., Muli, S., & Yurizky, Y. (2023). Pengaruh Hpp Gkp Terhadap Produksi Padi Sawah Dan Harga Beras Di Sumatera Utara. *Biram Samtani Sains*, 7(1), 53-70.

Yunita Sari, Y., Zulkarnain L., E. Harso K. 2020. Analisis Ketersediaan Dan Kebutuhan Beras di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Magister Agribisnis*, 2(1), 71-80.

Yunus, M., Mulyadi, S., & Huzaimah, C. (2022). *Efisien Pemasaran dan Ketahanan Pangan*. Syiah Kuala University Press



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### Karakteristik Responden

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih :

Nama :

Alamat :

Usia : tahun

Jenis Kelamin :

Laki-laki  Perempuan

Pendidikan Terakhir :

SD  SMP  SMA  D3/D4  Sarjana

Pekerjaan :

Ibu Rumah Tangga  Pegawai Swasta  Wiraswasta  Lainnya

Rata-rata pendapatan/bulan :

<1.000.000  2.000.000-3.000.000  3.000.000-4.000.000

#### Proses Keputusan Pembelian

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda pilih :

#### Pengenalan Masalah

1. Seberapa sering anda membeli beras?

- a. Setiap minggu
- b. Setiap dua minggu
- c. Setiap Bulan



- d. > sebulan
- 2. Apa alasan utama anda perlu membeli beras?
  - a. Kebutuhan
  - b. Pemenuhan gizi yang terjamin dan bermutu
  - c. Kualitas beras dirumah menurun
  - d. Promosi atau diskon

### **Pencarian Informasi**

- 3. Darimana anda mengetahui tentang Gerakan Pangan Murah?
  - a. Media sosial
  - b. Media cetak
  - c. Televisi
  - d. Teman/ keluarga

### **Evaluasi Berbagai Alternatif**

- 4. Seberapa penting program Gerakan Pangan Murah dalam membantu masyarakat?
  - a. Sangat penting
  - b. Cukup penting
  - c. Penting
  - d. Tidak penting

### **Keputusan Pembelian Beras**

- 5. Faktor apa yang paling mempengaruhi keputusan Anda untuk membeli beras Bulog dari program Gerakan Pangan Murah?
  - a. Harga beras
  - b. Kualitas beras

c. Pelayanan saat penyaluran

d. Promosi dari orang lain

### **Pasca Pembelian Beras**

6. Seberapa puas anda dengan beras bulog?

a. Tidak Puas

b. Kurang puas

c. Cukup puas

d. Puas



## Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Petunjuk pengisian :

1. Pengertian kepentingan dalam kuesioner adalah persepsi partisipan mengenai hal-hal yang seharusnya diberikan dalam Gerakan Pangan Murah
2. Pengertian kinerja dalam kuesioner adalah kemampuan kerja mengenai hal-hal yang diberikan dalam Gerakan Pangan Murah
3. Beri tanda (X) Pada kolom jawaban yang anda pilih, sesuai dengan skor kepentingan dan kinerja sebagai berikut :

Skor	Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kinerja
1	TP (Tidak Penting)	1	TB (Tidak Baik)
2	KP (Kurang Penting)	2	KB (Kurang Baik)
3	N (Netral)	3	N (Netral)
4	P (Penting)	4	B (Baik)
5	SP (Sangat Penting)	5	SB (Sangat Baik)

No	Pernyataan	Kepentingan				
		TP	KP	N	P	SP
<b>Tekstur</b>						
1	Beras bulog memiliki tekstur yang keras					
2	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan					
3	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi					
4	Beras bulog memiliki bulir yang bagus					
<b>Aroma</b>						
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus					
6	Beras bulog tidak memiliki senyawa aromatik					
7	Aroma beras Bulog berubah setelah beberapa hari disimpan					
8	Aroma beras Bulog memiliki perbedaan dengan beras lainnya					
<b>Warna</b>						
9	Beras bulog berwarna putih agak kuning					
10	Stabilitas beras bulog saat disimpan					
<b>Kebersihan</b>						
11	Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi					
12	Kemasan beras bersih dan rapi					

- 13 Beras bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil

**Keutuhan dan Keseragaman butir beras**

- 14 Butir beras Bulog memiliki tingkat patah yang tinggi  
 15 Beras Bulog pulen saat dikonsumsi  
 16 Tidak ada campuran dalam butir beras

**Daya Tahan Saat Disimpan**

- 17 Beras bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan  
 18 Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan

**Pelayanan Saat Penyaluran**

- 19 Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau  
 20 Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal  
 21 Informasi program disampaikan dengan jelas  
 22 Petugas penyalur bersikap ramah

**Harga**

- 23 Harga beras bulog sesuai dengan kualitas  
 24 Harga beras bulog terjangkau  
 25 Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya  
 26 Harga beras bulog stabil

**Kuesioner Tingkat Kinerja**

No	Pernyataan	Kinerja				
		TB	KB	N	B	SB
<b>Tekstur</b>						
1	Beras bulog memiliki tekstur yang keras					
2	Beras bulog memiliki bulir yang bagus					
3	Tekstur pada berasnya mudah lunak saat akan dikonsumsi					
4	Beras bulog memiliki tekstur yang lengket saat disajikan					
<b>Aroma</b>						
5	Beras bulog memiliki aroma yang bagus					
6	Beras bulog tidak memiliki senyawa aromatik					
7	Aroma beras Bulog berubah setelah beberapa hari disimpan					
8	Aroma beras Bulog memiliki perbedaan dengan beras lainnya					
<b>Warna</b>						
9	Beras bulog berwarna putih agak kuning					
10	Stabilitas beras bulog saat disimpan					
<b>Kebersihan</b>						

- 11 Kualitas beras layak atau bersih untuk dikonsumsi
- 12 Kemasan beras bersih dan rapi
- 13 Beras bulog terbebas dari kontaminasi gabah atau kerikil

**Keutuhan dan Keseragaman butir beras**

- 14 Butir beras Bulog memiliki tingkat patah yang tinggi
- 15 Beras Bulog pulen saat dikonsumsi
- 16 Tidak ada campuran dalam butir beras

**Daya Tahan Saat Disimpan**

- 17 Beras bulog tahan terhadap kerusakan saat disimpan
- 18 Beras bulog terbebas dari kutu saat disimpan

**Pelayanan Saat Penyaluran**

- 19 Lokasi penyaluran beras mudah dijangkau
- 20 Waktu penyaluran beras tepat sesuai jadwal
- 21 Informasi program disampaikan dengan jelas
- 22 Petugas penyalur bersikap ramah

**Harga**

- 23 Harga beras bulog sesuai dengan kualitas
- 24 Harga beras bulog terjangkau
- 25 Harga beras Bulog lebih kompetitif dibandingkan dengan beras lainnya
- 26 Harga beras bulog stabil

**Lampiran 2. Karakteristik Responden**

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	Tuti	Perempuan	50	SD	IRT	-
2	Citra	Perempuan	41	SMA	Wiraswasta	Rp2,000,000
3	Yono	Laki-laki	45	SMP	Serabutan	Rp1,700,000
4	Sulis	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Rp4,000,000
5	Dina	Perempuan	23	SMA	IRT	-
6	Wati	Perempuan	48	SMP	IRT	-
7	Ella	Perempuan	22	Perguruan Tinggi	Penjaga konter	Rp1,800,000
8	Nita	Perempuan	31	SMA	IRT	-
9	Agus	Laki-laki	46	SMA	Wiraswasta	Rp2,000,000
10	Indra	Laki-laki	60	SD	Petani	-
11	Diah	Perempuan	25	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	Rp3,700,000
12	Putri	Perempuan	41	SMA	IRT	-
13	Herman	Laki-laki	30	SMA	Kuli Bangunan	Rp2,000,000
14	Rahayu	Perempuan	58	SD	IRT	-
15	Diah Ajeng	Perempuan	33	SMA	IRT	-
16	Darma	Laki-laki	44	SMA	Serabutan	Rp1,500,000
17	Fitri	Perempuan	45	SMP	IRT	-
18	Maya	Perempuan	22	Perguruan Tinggi	IRT	-
19	Indah	Perempuan	51	SMP	Penjahit	Rp1,000,000
20	Tari	Perempuan	35	SMA	IRT	-
21	Sutrisno	Laki-laki	49	SMP	Kuli Bangunan	Rp2,000,000
22	Iwan	Laki-laki	46	SMA	Kuli Bangunan	Rp2,000,000
23	Yogi	Laki-laki	40	SMP	Petani	-
24	Endang	Perempuan	55	SD	IRT	-
25	Murni	Perempuan	32	SMA	Wiraswasta	Rp3,500,000
26	Wahyuni	Perempuan	45	SD	IRT	-
27	Retno	Perempuan	29	SMA	IRT	-
28	Andi	Laki-laki	37	SMP	Serabutan	Rp1,500,000
29	Nur	Perempuan	44	SMA	IRT	-
30	Abel	Perempuan	26	Perguruan Tinggi	Pegawai Swasta	Rp4,000,000

### Lampiran 3. Data Atribut Tingkat Kinerja CSI dan IPA

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26
1	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4
7	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	5
8	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4
9	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3
10	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3
14	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
20	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5
21	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
22	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
23	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5
24	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4
25	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5
26	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	4
27	4	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3
30	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3

**Lampiran 4. Data Atribut Tingkat Kepentingan CSI dan IPA**

Responder	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	
6	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
9	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
10	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
13	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	3	
15	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
18	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
19	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	5	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	
21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5
22	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	
23	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	
26	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	





### Lampiran 6. Uji Validitas Tingkat Kinerja

		Correlations																																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27							
1	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	1																																	
2	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.900	1																																
3	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.899	.900	1																															
4	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	1																														
5	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	1																													
6	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	1																												
7	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	1																											
8	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	1																										
9	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																									
10	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																								
11	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																							
12	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																						
13	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																					
14	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																				
15	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																			
16	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																		
17	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																	
18	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1																
19	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1															
20	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1														
21	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1													
22	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1												
23	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1											
24	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1										
25	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1									
26	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1								
27	Reason Correlation (Sig.) (2-tailed)	.873	.872	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	.857	1							

\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 7. Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan

#### Reliability Statistics


Cronbach's Alpha	N of Items
.751	27

### Lampiran 8. Uji Realibilitas Tingkat Kinerja

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	27

## Lampiran 9. Surat Riset Penelitian



PEMERINTAH KOTA BINJAI  
**DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN**  
Jalan Jambi Nomor. 9, Binjai Selatan, Kota Binjai  
Sumatera Utara 20723 e-mail: [disketapangtanbinjai2023@gmail.com](mailto:disketapangtanbinjai2023@gmail.com)

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI RISET**  
Nomor : 09.2/0966/Disketapangtan/VI/2024


Berdasarkan Surat Keterangan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Binjai Nomor : 09.2/0966/Disketapangtan/VI/2024 Tanggal 28 Juni 2024 dan dokumen lainnya dengan ini memberikan keterangan kepada nama di bawah ini :

Nama : Suci Wulandari  
NIM : 208220015  
Jurusan : Agribisnis  
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Bulog Pada Progam Gerakan Pangan Murah (GPM) Di Kota Binjai  
Lokasi : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Binjai  
Lamanya : 17 Mei s/d 10 Juni 2024  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas telah menyelesaikan riset di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Binjai.

Demikian surat ini di perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di Binjai  
Pada tanggal Juni 2024  
KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN  
DAN PERTANIAN KOTA BINJAI

  
RALASEN GINTING, SP, MM  
PEMBINA AKI  
NIP. 19710103 199803 1 004

## Lampiran 10. Dokumentasi



Gambar 5. Foto Bersama dengan Dinas Kota Binjai



Gambar 6. Kegiatan Gerakan Pangan Murah di Lapangan Merdeka Binjai



Gambar 7. Pembagian Pangan Murah oleh Bapak Kadis Kota Binjai



Gambar 8. Pembagian Pangan Murah Oleh Para Panitia



Gambar 9. Foto Peneliti di Program Kegiatan Pangan Murah



Gambar 10. Dokumentasi Kegiatan



Gambar 11. Wawancara Responden 1 Masyarakat Program Pangan Murah



Gambar 12. Wawancara Responden 1 Masyarakat Program Pangan Murah



Gambar 13. Kunjungan ke Kantor Dinas Ketahanan Pangan Kota Binjai