

ABSTRAK

Vidiya Tamara, Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Penjualan Beras Bulog di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Dibimbing oleh **Prof. Dr. Ir. Suandi, M.Si. IPU dan Dr. Ir. Endy Effran, S.P. M.Si**

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui sistem penjualan beras Bulog di Perum Bulog Kanwil Jambi. 2) Untuk mendeskripsikan keadaan sosial ekonomi konsumen beras Bulog di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. 3) Untuk menganalisis preferensi dan kepuasan konsumen terhadap beras Bulog dikaitkan dengan atribut-atribut beras di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. 4) Untuk mengetahui faktor pengaruh sosial ekonomi terhadap preferensi konsumen beras Bulog di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi. Jenis dan sumber data pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Penarikan sampel responden menggunakan metode *purposive*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, Analisis *Importance performance analysis* (IPA) dan Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan 1) Sistem penjualan beras Bulog terdiri dari penjualan langsung dan tidak langsung, penjualan langsung dilakukan melalui berbagai saluran penjualan seperti operasi pasar dan gerakan pasar murah. Penjualan tidak langsung yaitu melalui agen distribusi, melalui pengecer dan melalui program bantuan pangan. 2) Faktor sosial ekonomi konsumen beras SPHP Bulog mengungkapkan beragam karakteristik responden. Berdasarkan usia, responden merupakan kelompok usia dewasa dengan presentase 36-42%, Jenis kelamin 90% Perempuan, Tingkat Pendidikan didominasi lulusan SLTA, pendapatan didominasi kurang dari 1.000.000, pekerjaan didominasi swasta (80%) dan suku melayu. 3) Hasil analisis (IPA), prioritas perbaikan kinerja aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras SPHP Bulog dapat ditentukan dalam diagram kartesius membagi aspek-aspek ke dalam empat kuadran berdasarkan Tingkat kepentingan dan kepuasan. Kuadran I aspek yang penting namun kinerjanya rendah, yaitu kebersihan tekstur dan harga, yang perlu ditingkatkan. Kuadran II menunjukkan aspek-aspek penting dan telah memenuhi kepuasan konsumen, yaitu daya tahan simpan, yang harus dipertahankan. Kuadran III menekankan aspek-aspek yang kepuasannya rendah dan pentingnya juga rendah, yaitu aroma dan keutuhan dan keseragaman butir beras. Dan kuadran IV menandai aspek yang kepuasan konsumennya tinggi namun pentingnya rendah, yaitu pelayanan dan penyaluran serta warna. Sementara itu, hasil analisis CSI tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan diukur dengan nilai 0,7767, yang menandakan kepuasan yang cukup memuaskan. 4) Hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap beras Bulog menunjukkan bahwa variabel pendapatan, jumlah anggota keluarga, jumlah pengeluaran rumah tangga, dan pekerjaan memiliki pengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen beras Bulog, yang diindikasikan oleh nilai signifikansi yang rendah ($p < 0,05$). Sedangkan variabel usia dan Pendidikan tidak memiliki pengaruh signifikan.

Kata Kunci : Preferensi dan Kepuasan konsumen,