

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEBIJAKAN PENJUALAN
SISTEM BAZAR PRODUK BERAS MEDIUM DI PERUM BULOG
KANTOR CABANG INDRAMAYU**

SKRIPSI

**Oleh
YUNIATI ROKHMAH**



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025**

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEBIJAKAN PENJUALAN
SISTEM BAZAR PRODUK BERAS MEDIUM DI PERUM BULOG
KANTOR CABANG INDRAMAYU

Oleh

YUNIATI ROKHMAH
NIM: 23020321140105

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuniati Rokhmah
N I M : 23020321140105
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul: **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEBIJAKAN PENJUALAN SISTEM BAZAR PRODUK BERAS MEDIUM DI PERUM BULOG KANTOR CABANG INDRAMAYU** dan penelitian yang terkait merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing yaitu: **Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si dan Dr. Ir. Mukson, M.S.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S-1 Peternakan, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro

Semarang, Juni 2025

Penulis,



Yuniati Rokhmah

Mengetahui :

Pembimbing Utama

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a horizontal stroke.

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Pembimbing Anggota

A handwritten signature in black ink, featuring a series of loops and a horizontal base.

Dr. Ir. Mukson, M.S.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KEBIJAKAN PENJUALAN SISTEM BAZAR
PRODUK BERAS MEDIUM DI PERUM BULOG
KANTOR CABANG INDRAMAYU

Nama Mahasiswa : YUNIATI ROKHMAH

Nomor Induk Mahasiswa : 23020321140105

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal...30 JUN 2025

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Dr. Ir. Mukson, M.S.

Ketua Program Studi

Ketua Panitia Ujian Akhir Program

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.

Dekan

Ketua Departemen



Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D.

Ahmad N. Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D.

RINGKASAN

YUNIATI ROKHMAH. 23020321140105. 2025. Kepuasan Konsumen Terhadap Kebijakan Penjualan Sistem Bazar Produk Beras Medium di Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu (Pembimbing: **WILUDJENG ROESSALI** dan **MUKSON**).

Indramayu menjadi salah satu daerah dengan hasil produksi beras tertinggi di Jawa Barat. Perum BULOG merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang logistik pangan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pangan dan stabilisasi harga Perum BULOG menawarkan beras medium. Produk beras medium didistribusikan dan dijual melalui RPK. Namun, seiring dengan meningkatnya permintaan dari masyarakat, muncul masalah dalam proses pemberkasan administrasi yang menyebabkan keterlambatan pengiriman produk ke mitra RPK dan keterbatasan stok. BULOG mengambil langkah alternatif dengan mengadakan bazar beras medium. Melalui bazar ini, distribusi produk menjadi lebih cepat dan langsung menjangkau konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Respon masyarakat terhadap penjualan sistem Bazar Perum BULOG KC Indramayu 2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada pembelian Beras medium Perum BULOG KC Indramayu, Menganalisis tingkat kepentingan setiap atribut produk sebagai bahan pertimbangan kebijakan pemasaran perusahaan Perum BULOG KC Indramayu. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2025 di Bazar Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* (sengaja) karena mempertimbangkan Perum BULOG KC Indramayu merupakan perusahaan yang bergerak di bidang logistik pangan dan Indramayu menjadi salah satu daerah dengan produksi beras tertinggi di Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pemilihan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* sebesar 96 sampel dengan beberapa kriteria. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni Respon Masyarakat terhadap adanya Bazar perum BULOG KC Indramayu mendapatkan respon positif dari masyarakat, Indeks kepuasan konsumen terhadap Beras medium Perum BULOG KC Indramayu adalah 70,2% dapat dikatakan puas. 4 atribut promosi masuk kedalam kategori prioritas rendah karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil

KATA PENGANTAR

Pangan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia yang harus di penuhi. Masyarakat Indonesia menjadikan beras sebagai makanan pokok. Tingginya permintaan yang membuat konsumen diharuskan melakukan pemesanan terlebih dahulu (PO) untuk mendapatkan Beras medium. Keterbatasan stok beras tidak menjadikan konsumen berhenti untuk membeli melainkan tetap memilih beras dari Perum BULOG meski harus menunggu dan terkadang harganya naik. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, peneliti ingin mengetahui seberapa puas konsumen beras medium di Perum BULOG cabang Indramayu agar dijadikan sebagai bahan pertimbangan kebijakan pemasaran perusahaan.

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Kebijakan Penjualan Sistem Bazar Produk Beras Medium di Perum Bulog Kantor Cabang Indramayu”. Penulis telah menyelesaikan Penelitian ini sebagai bentuk pertanggungjawaban. penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan Penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku dosen pembimbing utama yang dengan sabar membantu dan membimbing penulis sehingga Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan arahan dan masukan yang bermanfaat bagi penulis sehingga

Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin penyusunan penelitian
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah memberikan berbagai macam fasilitas serta berbagai kemudahan lainnya sehingga Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi S-1 Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah mendukung persiapan dalam penyusunan Penelitian ini.
6. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah banyak memberikan arahan dan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M.P. selaku Dosen wali dalam yang turut dalam mendukung serta memberikan arahan kepada penulis.
8. Bapak Ilhamsyah selaku Pimpinan Cabang, Ibu Yennie selaku Minku, Pak Ferry selaku Asman Bisnis, Bapak, Ibu, Mas dan Mbak Staff Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu yang telah menerima saya dengan baik selama masa penelitian.
9. Bapak dan Ibu responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya sebagai responden penelitian.
10. Bapak Mista Filaria (Alm) dan Ibu Sutinah selaku orang tua penulis, Mamah

Nisa, Ibu Opik, Yuyu Iah, Abang serta segenap keluarga di rumah yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

11. S7, Belinda, Minton, Tiga Serangkai, JK, dan *Last Dance* selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan serta bantuan kepada penulis sepanjang penyusunan skripsi ini.
12. Mikat BEM FPP 2023 yang selalu kebersamai dan memberi dukungan kepada penulis.
13. Ashril, Nudrie, Indira dan teman-teman KKN Desa MULUR Tim II 2024 yang menemani masa semester akhir penulis.
14. Qaishum selaku teman sebangkisan penulis yang selalu memberikan dukungan mulai dari UP sampai dengan skripsi selesai.

Semarang, Juni 2025

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ILUSTRASI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	4
1.3 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Beras	6
2.2 Beras Medium	7
2.3 Stabilitas Pasokan dan Harga Pangan (SPHP)	8
2.4 Penjualan Sistem Bazar	9
2.5 Kepuasan Konsumen	9
2.6 Produk.....	11
2.7 Atribut Produk.....	11
2.8 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Kerangka Pemikiran	18
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Metode Penelitian	20
3.4 Analisis Data.....	23
3.5 Batasan dan Pengukuran Variabel	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31

4.1. Keadaan Umum	31
4.2 Sistem Penjualan Bazar.....	38
4.3 Analisis Data.....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	72
RIWAYAT HIDUP.....	88

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Syarat Mutu Beras Medium dan Beras Premium	7
2. Penelitian Terdahulu	16
3. Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI).....	25
4. Pengunjung bazar Perum BULOG KC Indramayu.....	39
5. Frekuensi pembelian bulan Februari-Maret 2025	40
6. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).	43
7. Nilai Importance Performance Analysis	59

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran.....	19
2.	Diagram Kartesius.....	27
3.	Struktur Organisasi Perum BULOG Kantor Cabang Indramayu ..	34
4.	Data Penjualan Bulan Juli 2024-Maret 2025.....	41
5.	Diagram Kartesius.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	72
2. Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	73
3. Peta Lokasi.....	77
4. Karakteristik Responden.....	78
5. Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	81
6. Tingkat Kesesuaian.....	84
7. Data Penjualan Bazar	85
8. Dokumentasi Kegiatan.....	86