

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
BERAS SPHP BULOG DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh

ZULFAA FATWA AULIA



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
BERAS SPHP BULOG DI KOTA SEMARANG

Oleh:

ZULFAA FATWA AULIA
NIM : 23020322130071

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S-1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfaa Fatwa Aulia

N I M : 23020322130071

Program Studi : S-1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Beras SPHP BULOG di Kota Semarang** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari karya 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. Migie Handayani, S.Pt., M.Si.** dan **Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.**

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 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Juni 2026

Penulis,



Zulfaa Fatwa Aulia

Mengetahui:

Pembimbing Anggota

Pembimbing Utama

Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si.

Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP BERAS SPHP
BULOG DI KOTA SEMARANG

Nama Mahasiswa : ZULFAA FATWA AULIA

NIM : 23020322130071

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal ...**26 JUN 2026**

Pembimbing Utama

Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si.

Pembimbing Anggota

Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

Ketua Program Studi S1 Agribisnis

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program

Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

Dekan



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

Ketua Departemen

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

RINGKASAN

ZULFAA FATWA AULIA. 23020322130071. 2026. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Beras SPHP BULOG di Kota Semarang. (Pembimbing: **MIGIE HANDAYANI** dan **HERY SETIYAWAN**)

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut beras SPHP dan pelayanan Rumah Pangan Kita serta 2) menganalisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut beras SPHP dan pelayanan Rumah Pangan Kita bagi konsumen beras SPHP BULOG di Kota Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga Maret 2026 di empat Rumah Pangan Kita di Kota Semarang, meliputi RPK T5 Sembako dan Snack, RPK Terang Indonesia Solution, RPK Toko Akbar, dan RPK Rizky Fajar.

Metode penelitian menggunakan metode survei dengan metode penentuan sampel menggunakan rumus *Lemeshow* dan diperoleh 120 responden. Metode pengambilan sampel secara *accidental sampling* dimana setiap RPK akan ditentukan 30 orang yang menjadi responden penelitian. Kriteria dari responden yaitu responden pernah membeli beras SPHP BULOG minimal 1x di salah satu Rumah Pangan Kita (RPK) yang telah ditentukan, berjenis kelamin laki-laki atau perempuan yang berusia ≥ 18 tahun, dan bersedia untuk mengisi kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian, responden pada penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, usia 28 – 37 tahun, telah menempuh pendidikan terakhir SMA/SMK. Sebagian besar responden merupakan ibu rumah tangga, memiliki pendapatan rumah tangga 3.000.000 - 3.999.999, dengan jumlah anggota keluarga 3 – 4 orang. Hasil dari analisis CSI didapatkan nilai 79,14% yang artinya konsumen puas dengan kinerja atribut beras SPHP dan pelayanan Rumah Pangan Kita. Hasil analisis IPA didapatkan bahwa atribut yang terletak pada kuadran I antara lain derajat warna putih beras, aroma beras, tekstur nasi setelah dimasak, daya tahan beras, kesesuaian harga dengan kualitas, serta kesesuaian harga dengan manfaat. Atribut yang terletak pada kuadran II antara lain kebersihan beras, keterjangkauan harga, kestabilan harga, manfaat ekonomi harga, kerapian dan keutuhan kemasan, kekuatan bahan kemasan, daya tanggap penjual, jaminan keamanan produk oleh penjual, keramahan dan kesopanan penjual, empati penjual, kondisi tempat penjualan, keterjangkauan lokasi penjualan, kemudahan akses kendaraan, serta kemudahan dalam menemukan lokasi. Atribut yang terletak pada kuadran III antara lain keutuhan butir beras, keseragaman butir beras, daya saing harga, informasi pada kemasan, desain kemasan, serta informasi yang diberikan penjual. Atribut yang terletak pada kuadran IV antara lain ukuran kemasan, kesesuaian pelayanan penjual, penempatan produk, fasilitas parkir, keamanan lingkungan, dan kenyamanan lingkungan.

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen terhadap beras SPHP BULOG merupakan hal yang penting karena beras SPHP BULOG merupakan beras subsidi program pemerintah yang bertujuan untuk menjaga stabilitas harga dan pasokan beras bagi masyarakat. Penilaian konsumen terhadap atribut beras SPHP dan pelayanan Rumah Pangan Kita menjadi aspek penting untuk menilai tingkat kepuasan konsumen dan atribut yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, maupun dipertahankan kinerjanya.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Beras SPHP BULOG di Kota Semarang” dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi penulis dan selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran selama penyusunan skripsi sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan dengan baik;
2. Dr. Hery Setiyawan S.Pt., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Anggota Skripsi penulis dan selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan dengan baik;

3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian;
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi S-1 Agribisnis;
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis dan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu penulis dalam proses belajar maupun pengurusan administrasi;
7. Bapak Rendy Ardiansyah selaku Pemimpin Perum BULOG Kantor Cabang Semarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada lingkup naungan Perum BULOG Kantor Cabang Semarang;
8. Bapak Dwi Rizki selaku Ex-Asisten Manager Bisnis Perum BULOG Kantor Cabang Semarang yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penentuan lokasi penelitian di Rumah Pangan Kita Kota Semarang;
9. Ibu Titi Hadi selaku pemilik RPK T5 Sembako dan Snack, Bapak Ardan selaku pemilik RPK Terang Indonesia Solution, Bapak Imam selaku pemilik RPK Toko Akbar, dan Ibu Farida selaku pemilik RPK Rizky Fajar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Rumah Pangan Kita;
10. Orang tua tercinta Bapak Sumito dan Ibu Sri Trisnani yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun materiil, serta menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah penulis;

11. Teman-teman Remainder, Sherly, Bulan, Riska, Lintang, Lia, Angel yang telah mewarnai masa perkuliahan di S-1 Agribisnis dengan kebersamaan, dukungan, dan semangat yang saling menguatkan satu sama lain selama menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini;
12. Marelsa, Khairine, Adinda selaku rekan seperjuangan penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan penulis, serta selalu kebersamaan selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi;
13. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Agribisnis Universitas Diponegoro yang memberikan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi;
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian hingga penyusunan skripsi;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat kekurangan, baik secara teknis penulisan maupun materi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk menjadi perbaikan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ILUSTRASI	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Beras	10
2.2. Beras SPHP	11
2.3. Rumah Pangan Kita	13
2.4. Perilaku Konsumen.....	14
2.5. Kepuasan Konsumen	15
2.6. Atribut Produk	16
2.7. Penelitian Terdahulu	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	27
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3. Metode Penelitian	30
3.4. Analisis Data	35
3.5. Batasan Konsep dan Pengukuran Variabel	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum Kota Semarang.....	46

4.2. Karakteristik Responden	52
4.3. Perilaku Konsumen.....	59
4.4. Uji Instrumen.....	64
4.5. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	65
4.6. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	70
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	 98
5.1. Simpulan	98
5.2. Saran	99
 DAFTAR PUSTAKA	 101
 LAMPIRAN	 112
 RIWAYAT HIDUP	 153

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	23
2. Indikator Atribut	33
3. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	40
4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	52
5. Karakteristik Responden Menurut Usia	53
6. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	54
7. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	55
8. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Rumah Tangga	57
9. Karakteristik Responden Menurut Jumlah Anggota Keluarga..	59
10. Perilaku Konsumen Menurut Tujuan Utama Pembelian	60
11. Perilaku Konsumen Menurut Frekuensi Pembelian	62
12. Perilaku Konsumen Menurut Kuantitas Pembelian.....	63
13. Hasil Analisis CSI.....	66
14. Hasil Analisis IPA.....	70

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	29
2. Diagram Kartesius IPA	42
3. Hasil Pemetaan Atribut IPA	74

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian.....	112
2. Kuesioner Penelitian	113
3. Uji Instrumen.....	121
4. Identitas Responden	123
5. Tabulasi Data Tingkat Kinerja	138
6. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan	143
7. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	148
8. Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	149
9. Dokumentasi Penelitian	151