

ABSTRAK
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP BERAS**

Oleh

**Sheli Dewiyuloh Utomo
NPM 195009016**

**Dosen Pembimbing
Dedi Darusman
Hj. Candra Nuraini**

Beras merupakan makanan pokok bagi lebih dari 90 persen penduduk Indonesia. Dalam berbagai aspek baik sosial, ekonomi, maupun politik peningkatan kualitas produk sangat penting karena mengurangi kekurangan penggunaan produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian, tingkat kepuasan konsumen dan pengaruh simultan maupun parsial terhadap variabel harga (X1), kualitas produk (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) beras di Toko Sukajaya. Metode yang digunakan yaitu metode survei dan data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Responden dalam penelitian ini sebanyak 50 responden menggunakan metode *accidental sampling*. Besarnya sampel dihitung dengan menggunakan *linier time function*. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif metode perhitungan mean aritmatik dan analisis linier berganda, Metode Suksesif Interval (MSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan beras di Toko Sukajaya secara umum berada pada tingkat yang sesuai dan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap beras adalah puas. Hasil analisis secara simultan faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen beras dan sebagian faktor harga dan secara parsial kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen beras.

Kata Kunci: beras, harga, produk, pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING CONSUMER SATISFACTION WITH RICE

By

Sheli Dewiyuloh Utomo
NPM 195009016

Supervisor
Dedi Darusman
Hj. Candra Nuraini

Rice is a staple food for more than 90 percent of Indonesia's population. In various aspects, both social, economic and political, improving product quality is very important because it reduces shortages of product use. This research aims to analyze the level of conformity, level of consumer satisfaction and the simultaneous or partial influence of the variables price (X1), product quality (X2), and service quality (X3) on consumer satisfaction (Y) of rice at the Sukajaya Store. The method used is a survey method and the data used is primary and secondary. There were 50 respondents in this study using the accidental sampling method. The sample size was calculated using a linear time function. This research uses descriptive analysis, the arithmetic mean calculation method and multiple linear analysis, the Successive Interval Method (MSI). The research results show that the suitability of price, product quality and service quality of rice at the Sukajaya Store is generally at an appropriate level and the overall level of consumer satisfaction with rice is satisfied. The results of the simultaneous analysis of price factors, product quality and service quality have a significant effect on rice consumer satisfaction and some price factors and partially product quality and service quality have a significant effect on rice consumer satisfaction.

Keyword: *rice, consumer satisfaction, price, product, service*