

ABSTRAK

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BERAS PREMIUM DI KOTA TASIKMALAYA (Kasus di Plaza Asia Tasikmalaya)

Oleh:
Marsyada Salsabila
NPM. 215009019

Riantin Hikmah Widi

Betty Rofatin

Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk yang dibeli dengan harapannya. Adanya keanekaragaman produk beras premium di pasaran, menyebabkan konsumen mudah berpindah dari satu produk ke produk lain karena ketidakpuasan pada produk yang mereka beli. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian setiap atribut beras premium, menganalisis atribut yang menjadi prioritas utama konsumen beras premium dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen beras premium secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan 35 responden konsumen beras premium di Plaza Asia Kota Tasikmalaya yang dihitung menggunakan *linear time function*. Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2024 - Juli 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung dan melalui *google form* lalu dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian terhadap atribut beras premium sudah melebihi harapan konsumen dan atribut yang memiliki nilai paling tinggi berupa atribut butir patah. Atribut prioritas yang perlu diperbaiki yaitu atribut harga. Tingkat kepuasan konsumen beras premium secara keseluruhan termasuk kategori sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen; Beras Premium; Atribut

ABSTRACT

CONSUMER SATISFACTION WITH PREMIUM RICE IN THE CITY OF TASIKMALAYA (Case at Plaza Asia Tasikmalaya)

By:
Marsyada Salsabila
NPM. 215009019

Riantin Hikmah Widi
Betty Rofatin

Consumer satisfaction is a feeling of happiness or disappointment that arises after comparing the perceived performance of the purchased product with its expectations. The diversity of premium rice products in the market causes consumers to easily move from one product to another due to dissatisfaction with the products they buy. This study aims to analyze the level of suitability of each premium rice attribute, analyze the attributes that are the top priority of premium rice consumers and analyze the overall satisfaction level of premium rice consumers. This research was conducted using a survey method with 35 respondents of premium rice consumers at Plaza Asia Tasikmalaya City which was calculated using a linear time function. This research was conducted from November 2024 - July 2025. Data collection was carried out by distributing questionnaires directly and through google forms and then analyzed using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index. The results of the study showed that the level of conformity with the attributes of premium rice has exceeded consumer expectations and the attributes that have the highest value are in the form of broken grain attributes. The priority attribute that needs to be fixed is the price attribute. The overall level of satisfaction of premium rice consumers is in the category of very satisfied.

Keywords : *Consumer Satisfaction; Premium Rice; Attribute*