

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BERAS ORGANIK DI KOTA METRO**

**Oleh**

**Vika Artania**

## **RINGKASAN**

Perkembangan konsumsi akan produk beras organik banyak disebabkan oleh meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mengonsumsi produk pangan yang rendah residu bahan kimia sebagai bagian dari kecenderungan gaya hidup sehat dan kembali ke alam. Beras merupakan kebutuhan pangan utama masyarakat Indonesia. Saat ini kualitas beras menjadi hal penting bagi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian beras organik dan menganalisis tingkat kesesuaian atribut-atribut apa saja yang dianggap penting dalam pembelian beras organik di Kota Metro. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2022 sampai bulan Mei 2023. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode *Accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 100 responden yang mengonsumsi beras organik di Kota Metro. Analisis data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat atribut yang dianggap penting untuk merumuskan perbaikan sesuai harapan konsumen. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa atribut dalam penelitian ini tingkat kepuasan konsumen beras organik di Kota Metro sebesar 90,30 % yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen beras organik di Kota Metro berada di kriteria “sangat puas”. Prioritas kepentingan atribut dapat diketahui melalui Diagram Cartesius dengan menggabungkan rata-rata tingkat preferensi (kepentingan) dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang paling penting terhadap keputusan pembelian produk beras organik menggunakan analisis *importance performance analysis* ada pada kuadran II.