

Abstraksi

Dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin pemerintah memberikan subsidi untuk kebutuhan sehari-hari mereka. Salah satunya membuat program beras miskin dengan harga Rp. 1000,- / Kg, sehingga dapat menanggulangi kemiskinan dan pemerintah memprioritaskan kepuasan keluarga miskin agar mendapatkan jatah beras sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Penelitian ini berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Beras Miskin (raskin) oleh Perum Bulog di Desa Kalongan Maguwoharjo, Yogyakarta”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan kinerja Penyaluran beras miskin, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap penyaluran beras miskin di Desa Kalongan Maguwoharjo Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan dan kinerja adalah *Importance-Performance Analisis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan. Dalam hal ini digunakan skala lima tingkat (likert) yang selanjutnya akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius. Pada penelitian ini juga dilakukan pengujian gap antara harapan dan kinerja pada Beras Miskin yang berguna untuk melihat tingkat kepuasan konsumen, selain itu juga dilakukan Hipotesis Uji Beda Dua Mean dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dengan uji inidapat dilihat apakah ada perbedaan yang signifikan atau tidak antara harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat gap antara harapan dan kinerja dan hasil tersebut bernilai positif, dimana gap paling besar terdapat pada variabel Kualitas Beras kemudian disusul variabel Harga, Ketepatan Jumlah Timbangan, Tepat waktu dan gap yang terkecil pada variabel Tepat sasaran. Pada hasil uji beda dua mean menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel Kualitas Beras, Ketepatan Jumlah Timbangan, dan tepat Waktu.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen beras miskin belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh Perum Bulog, karena masih terdapat gap antara harapan dan kinerja serta adanya perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja.