

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pengujian Butir Pertanyaan

##### 4.1.1 Pengujian Validitas

Adapun langkah-langkah dalam mengukur validitas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0$  = skor butir berkolerasi positif dengan skor faktor

$H_1$  = skor butir tidak berkolerasi positif

2. Menentukan nilai r tabel

Dari tabel r, untuk  $df$  = jumlah kasus-2 atau dalam penelitian ini  $df=30-2= 28$ . Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5 % sehingga didapatkan angka r tabel 0,306.

3. Mencari r hasil

➤ r hasil ini dapat dilihat pada kolom *Corrected item-total correlation*

4. Mengambil keputusan

➤ Jika r hasil positif dan r hasil > r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.

➤ Jika r hasil positif dan r hasil < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

➤ Jika r hasil > r tabel tetapi bertanda negatif, maka  $H_0$  ditolak.

**TABEL IV.1**  
**Dari Hasil Pengujian Validitas Terhadap Butir Pernyataan Tentang**  
**Harapan dan Kinerja dari Program Raskin**

	Harapan (Corrected Item-Total Correlation)	Status	Kinerja (Corrected Item-Total Correlation)	Status
1	0,5093	Valid	0,5385	Valid
2	0,4679	Valid	0,5895	Valid
3	0,7671	Valid	0,8683	Valid
4	0,5426	Valid	0,8683	Valid
5	0,7671	Valid	0,9149	Valid
6	0,7671	Valid	0,6968	Valid
7	0,6059	Valid	0,8052	Valid
8	0,5587	Valid	0,7889	Valid
9	0,3462	Valid	0,4234	Valid
10	0,3863	Valid	0,7647	Valid
11	0,4677	Valid	0,8369	Valid
12	0,3271	Valid	0,8510	Valid
13	0,3662	Valid	0,5562	Valid
14	0,3967	Valid	0,9119	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengujian validitas untuk aspek harapan dan kinerja diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari  $r$  tabel yaitu 0,306 sehingga secara keseluruhan butir pertanyaan mengenai harapan dan kinerja tersebut diatas dinilai valid.

#### 4.1.2 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan tingkat ketepatan, keandalan atau kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil dan andal alat ukur tersebut mengukur gejala. Butir-butir yang diukur reliabilitasnya hanya butir-butir yang valid saja.

Untuk mengukur reliabilitas digunakan program SPSS versi 11.0. adapun langkah-langkah dalam menentukan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  = skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya

$H_1$  = skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktornya.

2. Menentukan nilai r tabel

Dari tabel r, untuk  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  atau dalam penelitian ini  $df = 30 - 2 = 28$ . Tingkat signifikansi 5% sehingga didapatkan angka r tabel 0,306.

3. Mencari r hasil

r hasil adalah angka Alpha yang terletak pada akhir output

4. Mengambil Keputusan

- Jika r Alpha positif dan r Alpha > r tabel, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- Jika r Alpha positif dan r Alpha < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.
- Jika r Alpha > r tabel tetapi bertanda negatif, maka  $H_0$  ditolak.

Dari hasil analisis dengan program SPSS 11.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Butir pertanyaan tentang aspek harapan konsumen diketahui bahwa nilai Alpha untuk butir pertanyaan secara keseluruhan menunjukkan nilai sebesar 0,8463, karena nilai Alpha lebih besar dari nilai r tabel

yaitu 0,306 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut secara keseluruhan adalah reliabel dan layak digunakan untuk penelitian.

2. Sementara untuk butir aspek kinerja diketahui bahwa nilai Alpha sebesar 0,9410. Dengan nilai Alpha  $>$  0,306 maka dapat dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut adalah reliabel.

## 4.2. Teknik Analisis

### 4.2.1 Analisis Deskriptif

Jumlah angket yang dibagikan sebanyak 54 buah kepada 54 orang responden dari program raskin di Desa Kalongan Maguwoharjo Yogyakarta. Angket yang dibagikan dikembalikan secara utuh sebanyak 54 buah oleh 54 responden tersebut sehingga keseluruhan angket dapat diteliti sebanyak 54 responden yang menerima jatah program raskin.

Adapun karakteristik responden yang terlibat dalam pengisian angket dan telah mengembalikan angket tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden

**TABEL IV.2**  
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Pria	36	67
2	Wanita	18	33
	Jumlah	54	100

Dari Tabel IV.2 dapat diketahui bahwa komposisi responden dilihat dari jenis kelamin terdiri dari 36 pria ( 67%) serta 18 wanita ( 33%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa yang banyak menerima jatah beras dari program raskin adalah responden yang berjenis kelamin pria, lalu responden wanita. Banyaknya responden pria dalam menerima jatah beras dari program raskin karena mereka merupakan kepala keluarga dalam keluarga. Sementara responden wanita merupakan janda yang mendapatkan jatah beras untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari.

#### 4.2.1.2 Usia Responden

**TABEL IV.3**

**Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	%
1	20-30 Tahun	5	9
2	31-40 Tahun	24	45
3	≥ 40 Tahun	25	46
	Jumlah	54	100

Dari Tabel IV.3 diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini ada tiga kelompok usia. Dari data tersebut ternyata yang paling banyak menerima beras dari program raskin adalah berusia diatas 40 tahun sebanyak 25 orang (46%), lalu disusul dengan usia 31-40 tahun sebanyak 24 orang (45%) dan berusia 20-30 tahun sebanyak 5 orang (9%). Responden yang berusia diatas 40 pada dasarnya kehidupan sehari-harinya tidak begitu cepat meningkat sehingga banyak menerima jatah dari program raskin.

#### 4.2.1.3 Pekerjaan Responden

**TABEL IV.4**

**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Buruh	23	43
2	Petani	14	26
3	Lain-lain	17	31
	Jumlah	54	100

Dari Tabel IV.4 dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah buruh sebanyak 23 orang (43%), Petani 14 orang (26%), dan lain-lain sebanyak 17(31%). Dari data diatas dapat diketahui bahwa penerima beras dari program raskin rata-rata bekerja sebagai buruh.

#### 4.2.1.4 Perkiraan Pendapatan Konsumen per Bulan

**TABEL IV.5**

**Perkiraan Pendapatan Konsumen per Bulan**

No	pendapatan	Frekuensi	%
1	<200000	8	15
2	200000-250000	18	33
3	250000-275000	28	52
	Jumlah	54	100

Dari Tabel IV.5 terlihat bahwa mayoritas responden yang menerima beras dari program raskin memiliki pendapatan perbulan antara 250000-275000 sebanyak 28 orang (52%), antara 200000-250000 sebanyak 18 orang (33%), dan kurang dari 200000 sebanyak 8 orang (15%). Dari data

tersebut yang berpendapatan kurang dari 200000 masuk kedalam kategori sangat miskin yang kebutuhan sehari-harinya belum cukup terpenuhi dan selebihnya masuk kedalam kategori keluarga miskin karena dapat mencukupi keluarga dengan pendapatan tersebut.

#### **4.2.2 Analisis Statistika**

##### **4.2.2.1 Analisis Variabel Kualitas Beras**

Di dalam hal ini dijelaskan mengenai tingkat harapan secara rinci. Dimana beras yang bebas hama dan penyakit yang hidup sangat berpengaruh dalam penilaian konsumen terhadap kualitas beras tersebut. Dan beras bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya dimana bau dapat ditangkap dengan indra pencium (hidung), sehingga beras yang bau tersebut adalah beras yang tidak sehat dan tidak layak dikonsumsi.

Dalam beras yang bebas dari dedak dan katul sangat penting terhadap kepuasan consume, karena dengan adanya campuran dedak dan katul sangat mengecewakan tingkat kepuasan konsumen. Beras yang bebas dari bahan kimia dimana sisa-sisa bahan kimia seperti pupuk, pestisida dan bahan-bahan kimia lainnya yang dapat membahayakan bagi kesehatan manusia.

Dari 54 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaian terhadap tingkat harapan (Y) dan kinerja (X) dari variabel kualitas beras.

Dari Tabel IV.6 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tki atau tingkat kesesuaian responden merupakan perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian Harapan konsumen sebesar

84,42%. Sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan sebesar 4,18 dan nilai rata-rata harapan konsumen sebesar 4,95 sehingga didapat nilai rata-rata gap sebesar 0,77. Masih terdapatnya gap pada keseluruhan faktor dari kualitas beras, Sehingga faktor tersebut harus diperhatikan, agar konsumen merasa yakin bahwa kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan. Gap yang paling besar terdapat pada faktor beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya sebesar 1,02. Sementara faktor yang lainnya telah memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas.

**TABEL IV.6**  
**Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Beras**

No	Faktor	(X)	(Y)	Tki	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP	Ket
1	Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.	213	266	80,01 %	3,94	4,93	0,99	Tidak Puas
2	Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.	211	266	79,32%	3,91	4,93	1,02	Tidak Puas
3	Beras bebas dari dedak dan katul.	239	268	89,18%	4,43	4,96	0,53	Tidak Puas
4	beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan.	239	268	89,18%	4,43	4,96	0,53	Tidak Puas
	Rata-rata			84,42%	4,18	4,95	0,77	Tidak Puas

#### 4.2.2.2 Analisis Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan

Kebocoran pada karung beras dapat terjadi walaupun kebocoran yang terjadi kecil tetapi dapat mengurangi jumlah ketepatan timbangan sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jumlah ketentuan beras yang dibeli oleh konsumen yang telah ditentukan sangat mempengaruhi kepuasan



dimana jumlah tersebut adalah minimal 10 Kg/KK/bulan dan maksimal 20Kg/KK/bulan.

**TABEL IV.7**

**Tingkat Kesesuaian Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan**

No	Faktor	(X)	(Y)	Tki	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP	Ket
1	Tidak adanya kebocoran pada karung beras.	241	268	89,93%	4,46	4,96	0,50	Tidak Puas
2	Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/KK/bulan.	255	268	95,15%	4,72	4,96	0,24	Tidak Puas
	Rata-rata			92,54%	4,59	4,96	0,37	Tidak Puas

Adapun hasil penilaian terhadap harapan dan kinerja pada Tabel IV.7 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tki atau tingkat kesesuaian responden merupakan perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian harapan konsumen sebesar 92,54%. Sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan sebesar 4,59 dan nilai rata-rata harapan konsumen sebesar 4,96 sehingga didapat nilai rata-rata gap sebesar 0,37. Gap yang paling besar terdapat pada faktor tidak adanya kebocoran pada karung beras sebesar 0,50.

Dari seluruh faktor diatas belum memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen belum merasa puas dan faktor-faktor tersebut harus diperhatikan agar konsumen merasa puas.

#### 4.2.2.3 Analisis Variabel Tepat Waktu

Pengiriman / penyerahan beras kelokasi harus sesuai dengan rencana /tepat waktu. Karena ketepatan waktu menjadi salah satu pengaruh kepuasan para

konsumen. Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen dimana ketepatan tersebut tergantung kepada perusahaan dalam mengirim barang kelokasi yang kemudian akan di sampaikan oleh perangkat desa yang telah ditunjuk.

**TABEL IV.8**

**Tingkat Kesesuaian Variabel Tepat Waktu**

No	Faktor	(X)	(Y)	Tki	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP	Ket
1	Ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi	253	267	94,76%	4,68	4,94	0,26	Tidak Puas
2	Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.	253	267	94,76%	4,68	4,94	0,26	Tidak Puas
	Rata-rata			94,76%	4,68	4,94	0,26	Tidak Puas

Dari Tabel IV.8 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tki atau tingkat kesesuaian responden merupakan perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian harapan konsumen sebesar 94,76%, Sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan sebesar 4,69 dan nilai rata-rata harapan konsumen sebesar 4,94 sehingga didapat nilai rata-rata gap sebesar 0,25. Kedua faktor diatas perlu diperhatikan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi keinginan konsumen.

#### 4.2.2.4 Analisis Variabel Harga

Harga harus sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan karena harga tersebut merupakan subsidi pemerintah, sehingga harga tidak dapat diubah atau ditambah bila tidak disepakati bersama oleh masyarakat setempat.

TABEL IV.9

## Tingkat Kesesuaian Variabel Harga

No	Faktor	(X)	(Y)	Tki	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP	Ket
1	Harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto.	224	266	84,21%	4,15	4,93	0,78	Tidak Puas
2	Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.	256	266	96,24%	4,74	4,93	0,19	Tidak Puas
3	Tidak dipungut biaya tambahan.	252	263	95,82%	4,69	4,87	0,18	Tidak Puas
	Rata-rata			91,90%	4,53	4,91	0,38	Tidak Puas

Adapun hasil penilaian terhadap harapan dan kinerja pada Tabel IV.9 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tki atau tingkat kesesuaian responden merupakan perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian harapan konsumen sebesar 91,90%, sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan sebesar 4,45 dan nilai rata-rata harapan konsumen sebesar 4,91 sehingga didapat nilai rata-rata gap sebesar 0,38. Gap yang paling besar terdapat pada faktor harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto 0,78

Dari seluruh faktor diatas belum memenuhi keinginan konsumen sehingga konsumen merasa tidak puas, sehingga faktor-faktor tersebut harus diperhatikan lebih baik lagi agar dapat tercapai keinginan konsumen.

#### 4.2.2.5 Analisis Variabel Tepat Sasaran

Sasaran dari raskin adalah keluarga yang tidak mampu dan telah terdaftar dalam daftar penerimaan raskin, sehingga tidak terjadi kesalah dalam memberikan jatah beras miskin tersebut.

TABEL IV.10

## Tingkat Kesesuaian Variabel Tepat Sasaran

No	Faktor	(X)	(Y)	Tki	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP	Ket
1	Raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut.	259	264	98,11%	4,80	4,89	0,09	Tidak Puas
2	Penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.	259	261	99,23%	4,80	4,83	0,03	Tidak Puas
3	Jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat.	261	264	98,86%	4,83	4,89	0,06	Tidak Puas
	Rata-rata			98,73%	4,81	4,87	0,06	Tidak Puas

Dari Tabel IV.10 menunjukkan bahwa nilai rata-rata Tki atau tingkat kesesuaian responden merupakan perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian harapan konsumen sebesar 98,73%, sedangkan nilai rata-rata kinerja perusahaan sebesar 4,81 dan nilai rata-rata harapan konsumen sebesar 4,87 sehingga didapat nilai rata-rata gap sebesar 0,06.

Faktor-faktor diatas perlu diperhatikan agar dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dan dapat memenuhi keinginan konsumen, karena dari ketiga faktor tersebut konsumen belum merasa puas.

Dari keseluruhan faktor diatas dapat digambarkan tingkat kesenjangan / gap pada tiap-tiap variabel pada Tabel IV.11:

TABEL IV.11

## Kesenjangan /GAP pada Harapan dan Kinerja Raskin

No	Variabel Kualitas Beras	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP
1	Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.	3,94	4,93	0,99
2	Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.	3,91	4,93	1,02
3	Beras bebas dari dedak dan katul.	4,43	4,96	0,53
4	Beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan.	4,43	4,96	0,53
	Jumlah	16,71	19,78 Rata-rata	3,07 0,77
	<i>Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP
1	Tidak adanya kebocoran pada karung beras.	4,46	4,96	0,50
2	Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan.	4,72	4,96	0,24
	Jumlah	9,18	9,92 Rata-rata	0,74 0,37
	<i>Variabel Tepat Waktu</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP
1	Ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi	4,69	4,94	0,25
2	Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.	4,69	4,94	0,25
	Jumlah	9,38	9,88 Rata-rata	0,50 0,25
	<i>Variabel Harga</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP
1	Harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto.	4,15	4,93	0,78
2	Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.	4,74	4,93	0,19
3	Tidak dipungut biaya tambahan.	4,69	4,87	0,18
	Jumlah	13,58	14,73 Rata-rata	1,14 0,38
	<i>Variabel Tepat Sasaran</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	GAP
1	Raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut.	4,80	4,89	0,09
2	Penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.	4,80	4,83	0,03
3	Jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat.	4,83	4,89	0,06
	Jumlah	14,43	14,61 Rata-rata	0,18 0,06

Dari Tabel IV.11 dapat dilihat perhitungan rata-rata pada setiap faktor, dimana kualitas beras memiliki rata-rata gap sebesar 0,77, ketepatan jumlah timbangan 0,37, tepat waktu 0,25, harga 0,38 dan tepat sasaran sebesar 0,06.

Dengan demikian diketahui dari kelima gap tersebut yang paling tinggi gapnya adalah kualitas beras yang kemudian harga, ketepatan jumlah timbangan, tepat waktu dan tepat sasaran.

Pada faktor diatas dapat dilihat bahwa, konsumen beras miskin menilai kualitas beras sangat penting sementara tingkat kinerjanya belum terpenuhi secara keseluruhan. Sementara tepat sasaran memiliki gap paling rendah, yang berarti dapat dijadikan prioritas paling terakhir, ketika faktor yang lainnya telah terlaksanakan dengan baik.

#### 4.2.2.7 Diagram Kartesius

Dari analisis gap pada setiap faktor maka selanjutnya dimasukkan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui faktor apa saja yang perlu mendapatkan prioritas utama, prioritas rendah, dan faktor mana yang mendapat prestasi untuk dipertahankan, serta faktor yang pelaksanaannya berlebihan.

Sebelumnya perlu perhitungan nilai rata-rata dari penilaian harapan dan kinerja beras miskin dan hasilnya pada Tabel IV.12 :

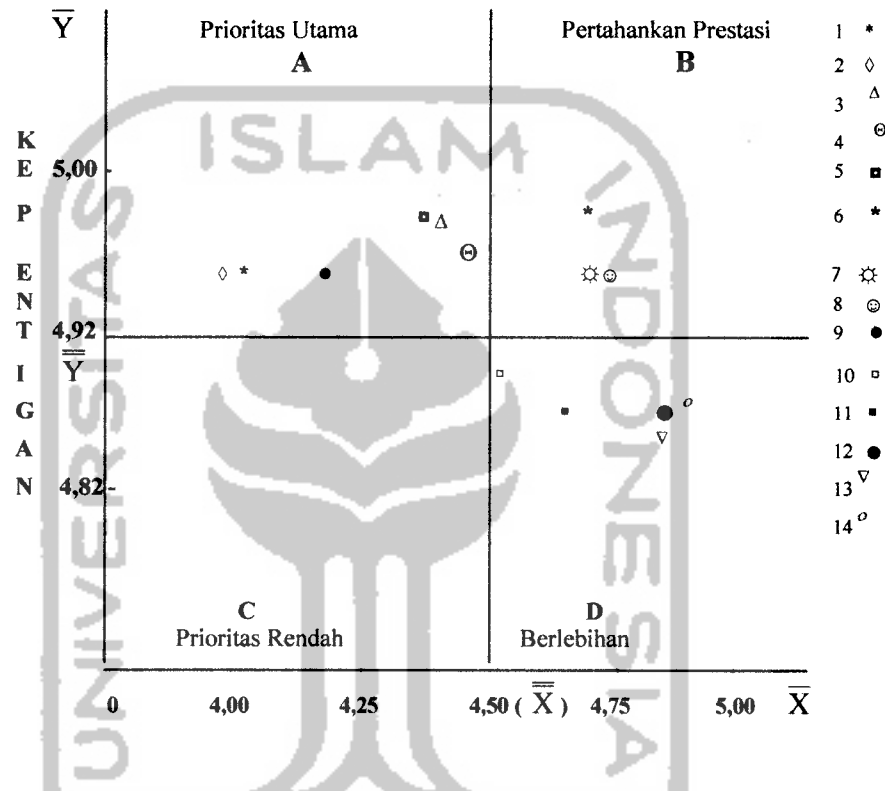
TABEL IV.12

**Perhitungan Rata-rata Penilaian Harapan dan Kinerja pada  
Perum Bulog dalam Penyaluran Beras Miskin**

No	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Beras Miskin	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.	3,94	4,93
2	Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.	3,91	4,93
3	Beras bebas dari dedak dan katul.	4,43	4,96
4	Beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan.	4,43	4,96
5	Tidak adanya kebocoran pada karung beras.	4,46	4,96
6	Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan.	4,72	4,96
7	Ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi	4,69	4,94
8	Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.	4,69	4,94
9	Harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto.	4,15	4,93
10	Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.	4,74	4,93
11	Tidak dipungut biaya tambahan.	4,69	4,87
12	Raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut.	4,80	4,89
13	Penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.	4,80	4,83
14	Jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat.	4,83	4,89
	Rata-rata ( $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ )	4,50	4,92

GAMBAR IV.1

**Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Kepuasan Konsumen Beras Miskin**



Dari diagram kartesius ini terlihat, bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras miskin terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras miskin berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu



diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan. Dalam hal ini faktor-faktor yang termasuk didalam kriteria ini adalah:

- Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.
- Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.
- Beras bebas dari dedak dan katul.
- Bebas dari bahan kimia yang membahayakan.
- Tidak adanya kebocoran pada karung beras.
- Harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto.

Dari faktor-faktor tersebut maka strategi yang harus diterapkan adalah memperbaiki seluruh faktor kualitas beras, dimana beras yang berhama, bau apek, tidak bebas bahan kimia dan bercampur dedak dapat merugikan konsumen dan dapat juga merusak kesehatan. Perum Bulog harus memeriksa kualitas beras agar layak dikonsumsi konsumen.

Begitu juga dengan kebocoran yang terjadi Perum Bulog harus mengawasi pengiriman beras tersebut hingga sampai ke titik distribusi dan melihat apakah ada kebocoran pada karung beras yang diterima oleh konsumen. Harga yang tidak sesuai tersebut harus ditindak lanjut oleh Perum Bulog mengapa terjadi penambahan biaya yang dapat memberatkan keluarga miskin tersebut sehingga tidak terjadi penyimpangan dalam harga.

## 2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras miskin berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat kinerjanya telah sesuai dengan harapan konsumen, sehingga dapat memuaskan konsumen.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah:

- Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan.
- Ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi
- Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen

### 3. Kuadran C

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras miskin berada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

### 4. Kuadran D

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras miskin berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.

- Tidak dipungut biaya tambahan.
- Raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut.
- Jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat.
- Penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.

#### **4.3 Uji Hipotesis Beda Dua Mean Dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Uji beda dilakukan dua sisi (two tailed test) karena akan diketahui apakah rata-rata harapan sama dengan kinerja atau tidak, sehingga hasilnya dapat lebih besar atau lebih kecil.

Dengan keputusan yang berdasarkan perbandingan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel. Dimana jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak, begitu juga sebaliknya jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima, atau dasar pengambilan keputusan dapat menggunakan nilai Probabilitas dimana jika probabilitasnya  $>$  Alpha (0,05) maka  $H_0$  diterima dan jika probabilitas  $<$  Alpha (0,05) maka  $H_0$  ditolak.

##### **4.3.1 Beda Dua Mean Pada Variabel Kualitas Beras**

Berdasarkan Tabel IV.13 nilai Probabilitas pada variabel Kualitas Beras maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas hama dan penyakit yang hidup ditolak, sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas hama dan penyakit yang hidup diterima.
2.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya ditolak, sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya diterima.
3.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas dari dedak dan katul ditolak, sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas dari dedak dan katul diterima.
4.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan ditolak, sehingga  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan diterima.

TABEL IV.13

**Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas  
Pada Variabel Kualitas Beras**

No	Faktor	Probabilitas	$\alpha$	keterangan
1	Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.	0,000	0,05	Ho ditolak, Hi diterima
2	Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.	0,000	0,05	Ho ditolak, Hi diterima
3	Beras bebas dari dedak dan katul.	0,000	0,05	Ho ditolak, Hi diterima
4	Beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan.	0,000	0,05	Ho ditolak, Hi diterima

Sumber : Hasil Pengolahan Data

#### 4.3.2 Beda Dua Mean Pada Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan

Berdasarkan Tabel IV.14 nilai Probabilitas pada variabel Ketepatan Jumlah Timbangan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor tidak adanya kebocoran pada karung beras ditolak, sehingga Hi yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor tidak adanya kebocoran pada karung beras diterima.
2. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan ditolak, sehingga Hi yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan

mean kinerja pada faktor jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan diterima.

**TABEL IV.14**

**Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas**

**Pada Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan**

No	Faktor	Probabilitas	$\alpha$	keterangan
1	Tidak adanya kebocoran pada karung beras.	0,001	0,05	Ho ditolak, Hi diterima
2	Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10Kg/ KK/bulan.	0,001	0,05	Ho ditolak, Hi diterima

*Sumber : Hasil Pengolahan Data*

**4.3.3 Beda Dua Mean Pada Variabel Tepat Waktu**

Berdasarkan Tabel IV.15 nilai Probabilitas pada variabel Tepat Waktu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi ditolak, sehingga Hi yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi diterima.
2. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen ditolak, sehingga Hi yang menyatakan ada perbedaan yang

signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen diterima.

**TABEL IV.15**

**Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas  
Pada Variabel Tepat Waktu**

No	Faktor	Probabilitas	$\alpha$	keterangan
1	Ketepatan waktu pengiriman/ Penyerahan beras kelokasi	0,002	0,05	Ho ditolak, Hi diterima
2	Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.	0,005	0,05	Ho ditolak, Hi diterima

*Sumber : Hasil Pengolahan Data*

**4.3.4 Beda Dua Mean Pada Variabel Harga**

Berdasarkan Tabel IV.16 nilai Probabilitas pada variabel Harga maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto ditolak, sehingga Hi yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto diterima.
2. Ho yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen diterima, sementara Hi yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor

harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen ditolak, walaupun pada faktor ini masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,19 tetapi tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja sehingga  $H_0$  ditolak.

3.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor tidak dipungut biaya tambahan diterima, sementara  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor tidak dipungut biaya tambahan ditolak, walaupun pada faktor ini masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,18 tetapi tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja sehingga  $H_1$  juga ditolak.

**TABEL IV.16**

**Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas  
Pada Variabel Harga**

No	Faktor	Probabilitas	$\alpha$	keterangan
1	Harga beras sesuai dengan Ketentuan Rp.1000/Kg netto.	0,000	0,05	$H_0$ ditolak, $H_1$ diterima
2	Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.	0,058	0,05	$H_0$ diterima, $H_1$ ditolak
3	Tidak dipungut biaya tambahan.	0,062	0,05	$H_0$ diterima, $H_1$ ditolak

*Sumber : Hasil Pengolahan Data*



#### 4.3.5 Beda Dua Mean Pada Variabel Tepat Sasaran

Berdasarkan Tabel IV.17 nilai Probabilitas pada variabel Tepat Sasaran maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat program beras miskin tersebut diterima, sementara  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut ditolak, walaupun pada faktor ini masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,09 tetapi tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja sehingga  $H_0$  ditolak.
2.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut diterima, sementara  $H_1$  yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut ditolak, walaupun pada faktor ini masih terdapat gap yang sangat kecil sebesar 0,03 tetapi tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja sehingga  $H_0$  juga ditolak.
3.  $H_0$  yang menyatakan tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dan mean kinerja pada faktor jumlah penerima raskin telah