

RINGKASAN

Rice Milling Unit (RMU) “Teaching Industry” Unsoed yang belum optimal dalam proses produksi beras harus terus berusaha untuk mengoptimalkan produksi agar dapat memperluas target pasar dan memberikan keuntungan. RMU “Teaching Industry” harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas beras yang diproduksi. Salah satu cara untuk mengetahui apakah beras yang diproduksi “Teaching Industry” sudah berkualitas atau belum yaitu dilihat dari pendapat konsumen dengan melakukan penelitian mengenai preferensi dan kepuasan konsumen terhadap pembelian beras hasil produksi RMU “Teaching Industry”. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis preferensi konsumen terhadap atribut beras hasil produksi RMU “Teaching Industry” dan mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh pengelola RMU “Teaching Industry” untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini berlangsung selama 5 bulan dimulai dari Februari 2024 hingga Juli 2024 di RMU “Teaching Industry” dan penjualan beras yang berada di Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah. Alat pendukung penelitian yaitu seperti laptop, kuesioner, alat tulis, *software* berupa aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 27.0* dan *Microsoft Excel 2019*. Bahan yang digunakan dalam penelitian adalah hasil dari pendapat yang disampaikan oleh responden berbentuk *rating* dari konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi beras hasil produksi RMU “Teaching Industry” baik di Kosuku, toko mitra dan membeli langsung dari RMU “Teaching Industry”. Rancangan pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling* dan *snowball sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu atribut beras hasil produksi RMU “Teaching Industry” (tingkat kekerasan beras, kebersihan, warna, aroma, daya tahan saat disimpan, keutuhan dan keseragaman beras, harga, kemasan, dan tempat). Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, uji instrumen, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Model Kano, dan Integrasi Metode IPA-Kano.

Hasil survei dari kuesioner didapatkan karakteristik konsumen beras hasil produksi RMU “Teaching Industry” terbanyak yaitu wanita, rentang usia 21-35 tahun, pekerjaan karyawan swasta, tingkat pendidikan perguruan tinggi, tingkat pendapatan perbulan Rp. 2.001.000 – Rp. 4.000.000, dengan frekuensi pembelian 2-5 kali, dan kemasan yang banyak dibeli yaitu kemasan 2 (beras pandan wangi, mentik wangi, rojolele, dan mendik susu). Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap atribut beras hasil produksi RMU “Teaching Industry” berada pada rentang 60%-80%, yaitu sebesar 79,534%, dan dapat diartikan konsumen merasa “puas” terhadap atribut yang terdapat pada beras hasil produksi RMU “Teaching Industry”. Atribut beras yang menjadi preferensi atau kesukaan konsumen pada pembelian beras hasil produksi RMU “Teaching Industry”, yaitu pada atribut kebersihan (KB), daya tahan (DT), keutuhan dan keseragaman beras (KK2), dan warna beras yang sesuai standar mutu (W1) dikarenakan atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi. Berdasarkan analisis Integrasi IPA-Kano terdapat 6 atribut yang termasuk ke dalam kategori peningkatan kinerja, yaitu tingkat kekerasan beras (TK), harga beras (H1), bahan kemasan beras (KM1), desain kemasan beras (KM2), lokasi strategis (TM1), dan lokasi dapat dikenal secara luas (TM2). Sedangkan 7 atribut yang termasuk ke dalam kategori pertahankan kinerja, yaitu beras memiliki aroma harum (A1), aroma beras bertahan lama (A2), warna beras sesuai standar mutu (W1), warna beras bertahan lama (W2), kebersihan beras (KB), beras bersih dari campuran (KK2), dan daya tahan beras (DT).

SUMMARY

Rice Milling Unit (RMU) “Teaching Industry” Unsoed which has not been optimal in the rice production process must continue to strive to optimize production in order to expand the target market and provide profits. RMU “Teaching Industry” must maintain and improve the quality of rice produced. One way to find out whether the rice produced by “Teaching Industry” is of high quality or not is to see the opinions of consumers by conducting research on consumer preferences and satisfaction with the purchase of rice produced by RMU “Teaching Industry”. The purpose of this study is to analyze consumer preferences for the attributes of rice produced by RMU “Teaching Industry” and find out the attributes that need to be improved and maintained by the manager of RMU “Teaching Industry” to increase customer satisfaction.

This research took place for 5 months starting from February 2024 to July 2024 at RMU “Teaching Industry” and rice sales located in Purwokerto, Banyumas, Central Java. Research support tools such as laptop, questionnaires, stationery, software in the form of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 27.0 and Microsoft Excel 2019 applications. The material used in the study is the result of opinions conveyed by respondents in the form of ratings from consumers who have bought and consumed rice produced by RMU “Teaching Industry” both at Kosuku, partner stores and buying directly from RMU “Teaching Industry”. The sampling design uses Purposive sampling and snowball sampling with a total of 100 respondents. The variables used in the study are the attributes of rice produced by RMU “Teaching Industry” (rice hardness, cleanliness, color, aroma, durability when stored, integrity and uniformity of rice, price, packaging, and place). The data analysis used is descriptive analysis, instrument test, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Kano Model, and IPA-Kano Method Integration.

The survey results from the questionnaire found that the characteristics of consumers of rice produced by RMU “Teaching Industry” are mostly women, age

range 21-35 years, private employee jobs, college education level, monthly income level Rp. 2,001,000 - Rp. 4,000,000, with a frequency of purchase of 2-5 times, and the packaging that is mostly purchased is packaging 2 (pandan wangi, mentik wangi, rojolele, and mentik susu rice). The overall level of consumer satisfaction with the attributes of rice produced by RMU "Teaching Industry" is in the range of 60%-80%, which is 79.534%, and can be interpreted as consumers feeling "satisfied" with the attributes contained in the rice produced by RMU "Teaching Industry". Rice attributes that become consumers' preferences or preferences in purchasing rice produced by RMU "Teaching Industry", namely attributes of cleanliness (KB), durability (DT), wholeness and uniformity of rice (KK2), and rice color according to quality standards (W1) because these attributes have a high level of importance and a high level of performance. Based on the IPA-Kano Integration analysis, there are 6 attributes that fall into the performance improvement category, namely the level of rice hardness (TK), rice price (H1), rice packaging material (KM1), rice packaging design (KM2), strategic location (TM1), and location can be widely recognized (TM2). While 7 attributes are included in the maintain performance category, namely rice has a fragrant aroma (A1), rice aroma lasts long (A2), rice color according to quality standards (W1), rice color lasts long (W2), rice cleanliness (KB), clean rice from mixture (KK2), and rice durability (DT).