

## V. PENUTUP DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan "Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Beras SPHP Bulog dalam Program Gerakan Pangan Murah pada Perum Bulog Cabang Banyumas" dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas beras SPHP Bulog dalam Program Gerakan Pangan Murah (GPM) di Kabupaten Banyumas menunjukkan kategori sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,02%, meskipun berada pada batas bawah kategori sangat puas, hasil ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas beras SPHP telah mampu memenuhi harapan konsumen, khususnya pada aspek harga yang terjangkau, mutu fisik beras, serta kualitas nasi setelah dimasak.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut kualitas beras SPHP memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang beragam. Atribut yang berkaitan dengan mutu sensori seperti aroma, kebersihan beras, keutuhan butir, tekstur nasi, serta cita rasa nasi dan harga memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan atribut pendukung seperti kemudahan memperoleh informasi ketersediaan produk dan pelayanan.
3. Prioritas perbaikan difokuskan pada atribut yang berada pada kuadran I, yaitu atribut yang dinilai sangat penting oleh konsumen namun kinerjanya belum optimal, seperti aspek aroma beras terasa segar dan khas seperti baru serta cita rasa nasi dari beras SPHP konsisten pada setiap pembelian. Adanya hal tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan pengendalian mutu beras, khususnya dalam proses penyimpanan dan distribusi agar kesegaran aroma beras tetap terjaga serta kualitas nasi yang dihasilkan tetap konsisten pada setiap pembelian oleh konsumen.

## B. Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai masukan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perbaiki pada atribut aroma beras terasa segar dan khas seperti beras baru. Perum Bulog perlu meningkatkan pengendalian mutu beras SPHP terutama pada aspek penyimpanan dan distribusi untuk menjaga kesegaran aroma beras. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan menerapkan sistem penyimpanan yang baik seperti pengaturan suhu dan kelembapan gudang yang sesuai, menjaga kebersihan tempat penyimpanan, serta menerapkan sistem *first in first out* (FIFO) secara konsisten agar beras yang lebih lama disimpan tidak terlalu lama berada di gudang sehingga aroma beras tetap segar saat sampai ke konsumen.
2. Perbaiki pada atribut cita rasa nasi dari beras SPHP yang konsisten pada setiap pembelian. Perum Bulog perlu menjaga konsistensi kualitas beras SPHP melalui pengendalian mutu pada setiap tahap rantai pasok, mulai dari proses pengadaan, penggilingan, penyimpanan, hingga distribusi. Pengawasan kualitas secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa beras yang disalurkan memiliki standar mutu yang relatif sama, sehingga nasi yang dihasilkan memiliki rasa, tekstur, dan tingkat kepulenan yang konsisten pada setiap pembelian oleh konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel loyalitas konsumen guna mengetahui hubungan antara kepuasan terhadap kualitas beras SPHP dengan perilaku pembelian ulang dan keberlanjutan konsumsi.