

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BERAS ORGANIK PT. LINGKAR ORGANIK INDONESIA DI KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh : Salsabila Sifa Riyandani

Dibimbing Oleh : Ni Made Suyastiri Yani Permai dan Indah Widowati

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Loving Hut, Plaza Agro, dan Peppermint Organics sebagai sampel lokasi di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan produk yang diteliti yaitu beras organik dari PT. Lingkar Organik Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk beras organik PT. Lingkar Organik Indonesia di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, (2) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga produk beras organik PT. Lingkar Organik Indonesia di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis. Pelaksanaan penelitian menggunakan metode studi kasus. Pengambilan sampel responden dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda dan *Importance Performance Analysis* (Analisis Kinerja dan Kepentingan). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk beras organik PT. Lingkar Organik Indonesia di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, (2)Tingkat kepuasan konsumen pada kategori belum puas berdasarkan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga produk beras organik PT. Lingkar Organik Indonesia di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Analisis Kinerja dan Kepentingan, Beras Organik, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF ORGANIC RICE PRODUCTS PT. LINGKAR ORGANIK INDONESIA IN SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA

by : Salsabila Sifa Riyandani

Supervised by : Ni Made Suyastiri Yani Permai and Indah Widowati

ABSTRACT

This study located at Loving Hut, Plaza Agro, dan Peppermint Organics as sample locations in Sleman District, Special Region of Yogyakarta, with the product is Lingkar Organik's rice. This study aims to (1) to analyze the effect of service quality, product quality, and price on consumer satisfaction in organic rice products of PT. Lingkar Organik Indonesia at Sleman District, Special Region Of Yogyakarta; (2) to analyze the level of customer satisfaction based on service quality, product quality, and organic rice product prices of PT. Lingkar Organik Indonesia at Sleman District, Special Region Of Yogyakarta. The method used in this research is descriptive analytical method. The research implementation is case study method. The method of sampling using purposive sampling. The data used in this study are primer and secondary data. Data collection of this study used interviews, questionnaires, and case studies. The analyzed methods used are Multiple Linear Regression and Importance Performance Analysis (IPA). Based on the results of the study, it can be concluded that: (1) Service quality, product quality, and price have an effect on consumer satisfaction with the organic rice product of PT. Lingkar Organik Indonesia Circle in the Sleman District, Special Region of Yogyakarta, (2) The level of consumer in the unsatisfied category based on service quality, product quality, and price of organic rice products of PT. Lingkar Organik Indonesia in the Sleman District, Special Region of Yogyakarta.

Keywords : Consumer Satisfaction Level, Importance Performance Analysis, Organic Rice, Product Quality, Service Quality, Price.