

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PENYALURAN BANTUAN
SOSIAL BERAS OLEH PERUM BULOG
PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI DESA
DUMAN, DUSUN DUMAN DESA KEC.
LINGSAR KAB. LOMBOK BARAT.

By NURAFIFAH NURAFIFAH

SKRIPSI

10
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN
BANTUAN SOSIAL BERAS OLEH PERUM BULOG PADA SAAT PANDEMI
COVID-19 DI DESA DUMAN, DUSUN DUMAN DESA KEC. LINGSAR KAB.
LOMBOK BARAT.**

8
**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Administrasi Bisnis Jenjang Strata I
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**



OLEH:

NURAFIFAH

217120143

8
**KONSENTRASI PERBANKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

10
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN
BANTUAN SOSIAL BERAS OLEH PERUM BULOG PADA SAAT PANDEMI
COVID-19 Di DESA DUMAN, DUSUN DUMAN DESA KEC. LINGSAR KAB.
LOMBOK BARAT.**

Oleh:

NURAFIFAH
217120143

4
Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 12 Juli 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui:

8
Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Mintasrihardi, M.H
NIDN.0830016101

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN.0802048904

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

8
Lalu Hendra Maniza.SOS.,MM
NIDN.0828108404

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN
BANTUAN SOSIAL BERAS OLEH PERUM BULOG PADA SAAT PANDEMI
COVID-19 Di DESA DUMAN, DUSUN DUMAN DESA KEC. LINGSAR KAB.
LOMBOK BARAT.**

Oleh:

NURAFIFAH
217120143

4
Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 12 Juli 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Tim Penguji:

1. **Drs. Mintasrihardi, M.H** (PU) (_____)
NIDN.0830016101
2. **Iskandar, S.Sos.,M.A.** (PP) (_____)
NIDN.0802048904
- 8
3. **Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si** (PN) (_____)
NIDN.0806066801

Menyetujui:

38
Dekan **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si

NIDN.0806066801

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta petunjuk-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penelitian dan menulis proposal dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Peyaluran Bantuan Sosial Beras Oleh Perum BULOG Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat".

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini tidak mungkin dapat tersusun tanpa bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu perkenankanlah penyusun menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Arsyad Abd, Gani M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Fisispol Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza.SOS.,MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, M.H. Selaku Dosen Pembimbing Pertama
5. Bapak Iskandar, S.Sos., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Kedua
6. Rekan-Rekan Mahasiswa Administrasi Bisnis Atas Dukungannya.
7. Semua pihak yang telah membantu penulisan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak luput dari kesalahan oleh karena itu saran dan masukan yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi semua pihak, Aamiin.

Mataram, 20 Juni 2021

Penulisan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.2.2 Manajemen Pemasaran	18
2.2.3 Pemasaran	18
2.2.4. Kualitas Pelayanan	19
2.4.5 Kepercayaan Konsumen	19
2.2.6 Kinerja	20
2.3. Kerangka Teoritis	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Jenis Dan Sumber Data	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27

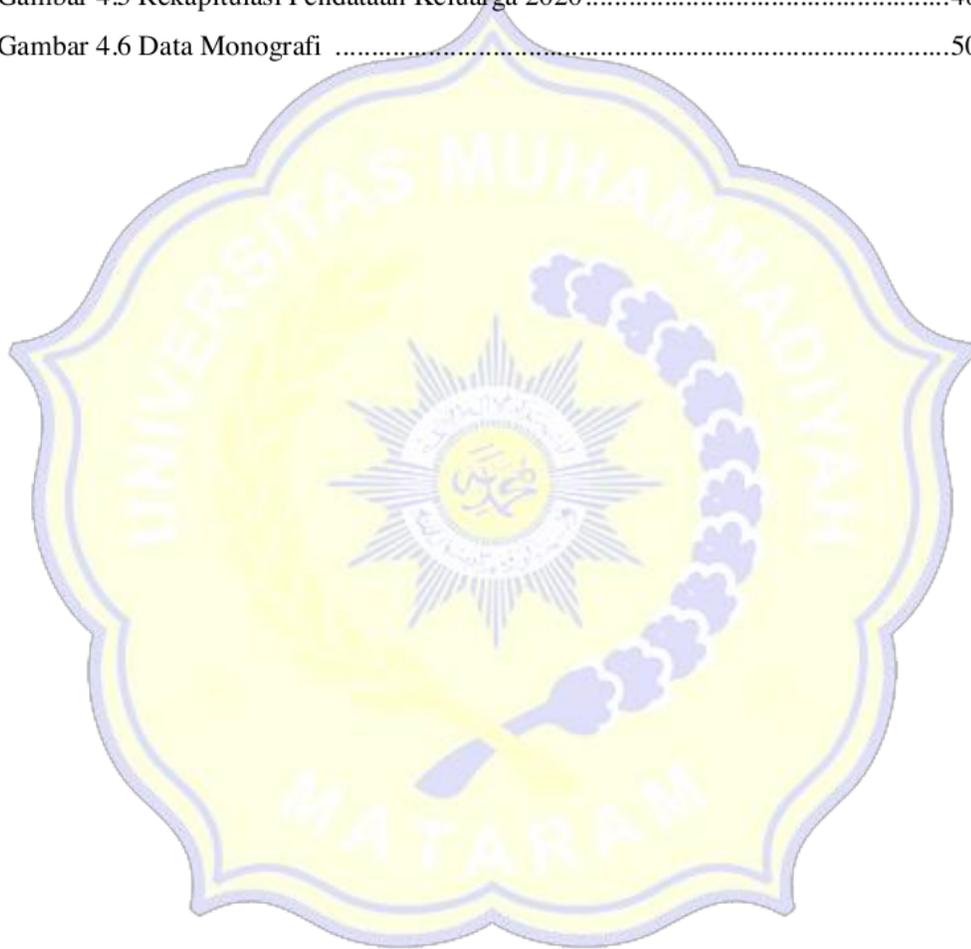
88	3.5 Devinisi Operasional Variabel	29
	3.6 Metode Pengukuran Data	30
4	3.7 Metode Analisis Data	31
	3.7.1 Uji Instrumen	31
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik	32
	3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	33
	3.7.4 Uji T.....	34
	3.7.5 Uji F.....	34
	3.7.6 Koefesien derterminasi R2	34
21	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	4.1 Gambaran Umum	36
	4.1.1 Perum BULOG	36
	4.1.2 Desa Duman	41
77	4.2. Hasil Penelitian.....	50
	4.2.1 Deskriptif Responden	50
	4.3 Uji Instrumen Penelitian	53
4	4.3.1 Uji Validitas.....	53
	4.3.2 Uji Reliabilitas	54
	4.4 Uji Asumsi Klasik	55
	4.4.1 Uji Normalitas	55
	4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	56
	4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	57
	4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
	4.6 Pengujian Hipotesis	59
55	4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
	5.1 Kesimpulan.....	67
	5.2 saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21	7
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian		26
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian		27
Tabel 4.1 Letak Geografis Kecamatan Lingsar		42
Tabel 4.2 Luas Kecamatan Lingsar Menurut Desa		43
Tabel 4.3 Luas Tanah di Kecamatan Lingsar Dirinci Menurut Penggunaan dan Desa		44
Tabel 4.4 Jarak Antara Ibukota Kecamatan Ke Desa-desa Di Kecamatan Lingsar		45
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden	4	51
Tabel 4.7 Usia Responden		52
Tabel 4.8 Pekerjaan Responden		52
Tabel 4.9 Perkiraan Pendapatan Konsumen		53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Terhadap Butiran Pertanyaan Tentang Kepuasan dan Kinerja Dari Program Bantuan Sosial Baras		54
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas		55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	4	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas		57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas		57
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda		58
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F-test)		59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji T Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Konsumen		60
Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi		61

DAFTAR GAMBAR

15	Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
	Gambar 4.2 KCD Pertanian Kecamatan Lingsar 2014	44
	Gambar 4.3 Peta Desa Duman 2016	45
	Gambar 4.4 Struktur Organisasi Desa Duman	46
	Gambar 4.5 Rekapitulasi Pendataan Keluarga 2020.....	48
	Gambar 4.6 Data Monografi	50



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja Bantuan Sosial Beras dari Perum BULOG dan tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras dari Perum BULOG pada saat pandemi covid-19 di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survei. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang mendapatkan manfaat Penyaluran Bantuan Sosial Beras di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat. yang berjumlah 44 kepala keluarga. Pengumpulan data menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan analisis indeks Kinerja Perusahaan dan Kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat Kinerja Perum Bulog rendah pada kualitas pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan ketetapan, keramahan dan kesopanan. (2) Tingkat Kepuasan Konsumen pada kualitas produk, service quality dan emotional factor yang rendah.

Kata Kunci: analisis, Kinerja, Kepuasan Konsumen, Penyaluran Bantuan Sosial Beras



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penduduk miskin di Nusa Tenggara Barat pada September 2019 sebanyak 705.680 (13,88%). Pada Maret 2019, jumlah penduduk miskin di Nusa Tenggara Barat adalah 735,96 (14,56%). Sejak Maret 2019 hingga September 2019, proporsi penduduk miskin (P0) turun 0,68 poin persentase.

Pada September 2019, jumlah penduduk miskin di daerah perkotaan tercatat sebesar 365,05 ribu orang atau 14,85 persen, sedangkan penduduk miskin di daerah pedesaan sebesar 340,63 ribu orang atau 12,97 persen.

Peran produk pangan dalam garis kemiskinan jauh lebih besar dibandingkan dengan peran produk pokok non pangan (perumahan, sandang, pendidikan dan kesehatan). Ini terjadi di daerah perkotaan dan pedesaan. Pada September 2019, kontribusi garis kemiskinan pangan terhadap garis kemiskinan adalah 74,35% di perkotaan dan 74,87% di pedesaan. (Badan Pusat Statistik, 2019).

Proporsi penduduk miskin Maret 2020 sebesar 9,78%, meningkat 0,56 poin persentase dari September 2019 dan meningkat 0,37 poin persentase dari Maret 2019. Pada Maret 2020, terdapat 26,42 juta orang hidup dalam kemiskinan, meningkat 1,63 juta. Pada September 2019, jumlah orang meningkat 1,28 juta orang dibandingkan Maret 2019.

Pada September 2019, proporsi penduduk miskin perkotaan sebesar 6,56%, dan pada Maret 2020 meningkat menjadi 7,38%. Pada saat yang sama, proporsi penduduk miskin pedesaan adalah 12,60% pada September 2019, dan naik menjadi 12,82% dari Maret 2020 hingga September. Pada tahun 2019, penduduk miskin perkotaan meningkat sebesar 1,3 juta pada Maret 2020 (dari 9,86 juta pada September 2019 menjadi 11,16 juta pada Maret 2020).

Sementara itu, daerah perdesaan naik sebanyak 333,9 ribu orang (dari 14,93 juta orang pada September 2019 menjadi 15,26 juta orang pada Maret 2020).

Garis kemiskinan yang tercatat pada Maret 2020 adalah Rs 454.652 / orang / bulan, di mana garis kemiskinan makanan adalah Rs 335.793 (73,86%) dan garis kemiskinan non-makanan adalah Rs 118.859 (26, 14%). Pada Maret 2020, rumah tangga miskin di Indonesia rata-rata memiliki 4,66 anggota keluarga. Dengan demikian, ukuran rata-rata garis kemiskinan untuk setiap keluarga miskin adalah Rp 2.118.678, per keluarga miskin per bulan. (Badan Pusat Statistik, 2020).

²³ Pemerintah melalui kementerian mengeluarkan berbagai kebijakan darurat guna menanggulangi Pandemi Covid-19, diantaranya program Bantuan Presiden dan program Bantuan Sosial Beras dari Kementerian Sosial. Perum BULOG menerima penugasan Bantuan Presiden tersebut sejak April (sebulan sejak merebaknya Pandemi Covid-19) untuk 1,4 juta keluarga terdampak di Jabodetabek. Kemudian penugasan kedua berlangsung sejak Mei 2020) dan diselesaikan kepada 1,85 juta keluarga terdampak di Jabodetabek pada awal pertengahan Juni 2020, atau empat hari lebih cepat dari target yang ditetapkan. Sejak awal September lalu bersama Kementerian Sosial, BULOG kembali menyalurkan program Bantuan Sosial Beras untuk 10 juta keluarga penerima manfaat di seluruh Indonesia dan program keluarga harapan (KPM-PKH) di seluruh Indonesia, termasuk keluarga petani yang terkena dampak Pandemi Covid-19. (Perum Bulog divre NTB,2020)

Proyek beras untuk keluarga miskin di masa pandemi COVID-19 ¹ merupakan salah satu upaya pemerintah untuk membantu memenuhi sebagian kebutuhan pangan pokok keluarga miskin. Bantuan Sosial Program Beras Rumah Tangga Miskin Beras, sebelumnya dikenal sebagai Raskin, adalah program pengentasan kemiskinan dan jaminan sosial terkait pangan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat. ⁶² Memberikan bantuan kepada keluarga berpenghasilan rendah (kelompok miskin dan rentan) dalam bentuk hibah beras. Keluarga), ¹ bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin.

Program Kesejahteraan Beras diharapkan berdampak langsung pada peningkatan kesejahteraan dan ketahanan pangan keluarga miskin. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada peningkatan gizi, kesehatan, pendidikan dan produktivitas keluarga miskin.

Program bantuan sosial beras bertujuan untuk memberikan bantuan beras bersubsidi kepada keluarga miskin, untuk menutupi sebagian kebutuhan pangan mereka dengan jumlah dan harga tertentu, dalam rangka meningkatkan ketahanan pangan keluarga. (Sekda Duman, Lombok Barat, 2020)

Pokja Bantuan Sosial Beras adalah satuan kerja yang terdiri dari Kepala Cabang Perumblog Wilayah/Kepala Cabang Wilayah/Kepala Kantor Logistik (Kadivreg/Kasubdivreg/Kakanlog), yang bertanggung jawab atas pengangkutan dan pengiriman beras ke Distributor Pokja ini diketuai oleh seorang pegawai Perum Bulog, dan anggotanya dapat terdiri dari pegawai Perum Bulog dan pegawai di luar Perum Bulog. (Perum Bulog divre NTB)

Lokasi penyelidikan berada di Desa Duman, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat. Sesuai dengan titik distribusi yang ditentukan, penyaluran dilakukan di kantor desa, namun untuk Desa Duman, penyaluran atau penerimaan rencana bansos beras kepada penerima bantuan program bansos beras dilakukan di kantor desa setempat. Kepala desa setempat membantu penyaluran bantuan sosial beras.

Ada tiga belas Rukun Tetangga (RT) di desa tersebut. Di antara 13 Rukun Tetangga yang membagikan beras untuk keluarga miskin, ada 13 Rukun Tetangga. Dari 12 KK yang menerima Mipanso, ada 221 KPM (keluarga penerima manfaat), dan KK miskin tersebut sudah masuk dalam daftar penerima manfaat Mipanso. Karena tidak ada keluarga miskin di rumah menengah ke atas di Rukun Tetangga, 221 Rukun Tetangga tidak termasuk di antara penerima beras miskin.

Sejauh ini penerima manfaat bantuan sosial beras sudah diberikan pemerintah kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah desa Duman Kecamatan

Lingsar, sudah tahap ketujuh dan sudah dilaksanakan namun masih menyisakan berbagai permasalahan seperti adanya penerima manfaat bantuan sosial beras yang sebenarnya tidak layak menerima namun menerima, juga sebaliknya ada yang terlihat layak namun tidak menerima, data penerima yang tidak akurat.

Hal yang harus diprioritaskan oleh pemerintah adalah ¹⁰kepuasan keluarga miskin agar mendapatkan jatah bantuan sosial beras sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui kebijakan yang telah ditetapkan sehingga keluarga tersebut dapat bertahan ⁶²untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangannya dengan jumlah dan harga tertentu dalam rangka meningkatkan ketahanan pangan rumah tangga, maka pemasaran program bantuan sosial beras harus dilaksanakan sesuai dengan jatah masing-masing daerah sehingga bantuan sosial beras tersebut dapat sampai ketangan para keluarga miskin yang telah ditentukan. (Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat duman. Iskandar Dzulkarnain,2020)

¹²Berdasarkan latar belakang diatas makapenulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "¹⁰ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras Oleh Perum BULOG Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat".

37

1.2 Perumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah disampaikan secara ringkas diatas, berikut ini disampaikan rumusan masalahnya:

1. Bagaimana kinerja Bansos Beras dari Perum BULOG agar perencanaan yang telah dibuat sama dengan realisasi dilapangan?
2. Seberapa besar kepuasan konsumen terhadap penyaluran Bantuan sosial Beras dari Perum BULOG?

113

1.3 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih spesifik peneliti membatasi masalah untuk lebih memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Konsumen adalah penerima manfaat Bansos Beras di Desa Duman Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat
2. Kepuasan konsumen dimana para konsumen mendapatkan kualitas beras yang bagus dan ketepatan jumlah timbangan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan segala variabel nya dapat terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan konsumen sehingga harapan tersebut tercapai.
3. Variabel yang digunakan:
 - a. Kualitas Beras.
 - b. Ketepatan jumlah timbangan.
 - c. Tepat waktu
 - d. Tepat sasaran

119

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, tujuan berikut tercapai:

1. Mengetahui kinerja Bansos Beras dari perum bulog agar perencanaan yang telah dibuat sama dengan realisasi dilapangan. Dari kinerja yang baik berarti memuaskan konsumen dan keinginan konsumen tercapai.

2. Para konsumen mendapatkan kepuasan dari yang ditawarkan oleh Pemerintah melalui Program Bantuan Sosial Beras sehingga para konsumen mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapannya.

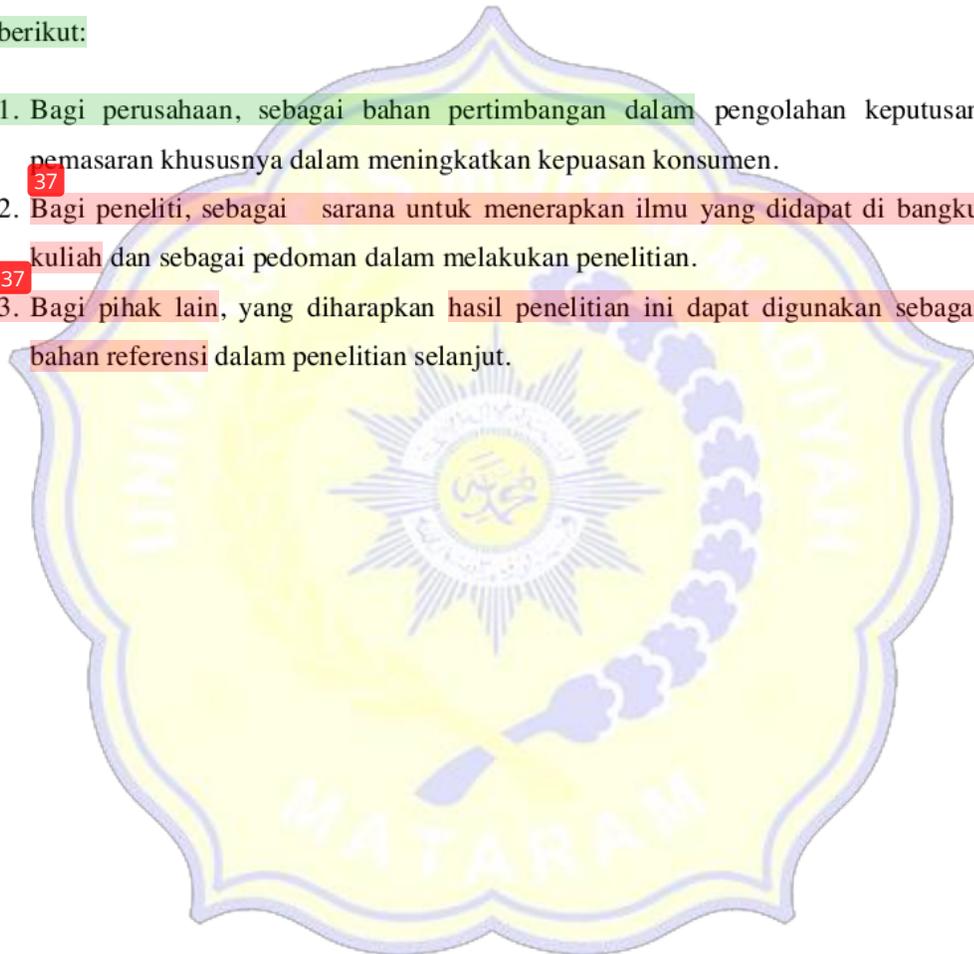
33

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini adapun manfaat penelitian adalah, sebagai berikut:

77

1. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam pengolahan keputusan pemasaran khususnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.
3. Bagi pihak lain, yang diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjut.



BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Syafriani Hanum 2005	Analisis kepuasan konsumen terhadap penyaluran beras raskin oleh perum bulog di desa kalongan maguwoharj, yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat gap antara harapan dan kinerja, dan hasilnya positif. Variabel dengan gap terbesar adalah kualitas beras, diikuti harga, akurasi, jumlah timbangan, dan ketepatan waktu. Kesenjangan antar variabel terkecil dan mengenai sasaran.	<ul style="list-style-type: none"> Ruang lingkup penelitian yaitu tentang kepuasan konsumen dan kinerja perusahaan Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif 	Penelitian sebelumnya menguji kesenjangan antara harapan dan kinerja "Beras Buruk", membantu memahami kepuasan konsumen.
2.	Nella Kusumariza, Chezy WM Vermila dan Mahrani 2019	Analisis kepuasan konsumen terhadap beras di desa pasar baru pangean Kecamatan pangean kabupaten kuantan singing provinsi riau	Berdasarkan hasil penelitian, <ol style="list-style-type: none"> Perilaku konsumen beras di Desa Pasar Baru Pangean termasuk dalam kategori penting, dengan 31 dari 45 responden menyumbang 68,89%. Hasil perhitungan indeks kepuasan konsumen adalah 74,85%. Jika nilainya 	<ul style="list-style-type: none"> Ruang lingkup penelitian yaitu tentang kepuasan konsumen dan kinerja perusahaan 	Variabel yang digunakan adalah variabel atribut yang digunakan dalam penelitian ini yaitu aroma, warna, rasa, harga tas, kemasan, merek dan

			berada pada kisaran 60% sampai 80% dari indeks kepuasan konsumen, maka termasuk dalam kategori kepuasan.		kenyamanan tempat pembelian.
3.	25 Divaswani Putri Alika 2020	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Baju All Distro Martapura	Secara umum, variabel memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pelanggan.	25 penelitian deskriptif kualitatif Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuisioner	1.Objek penelitian 2.Responden penelitian pelanggan
4.	51 Aris Irnandha (2016)	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (studi kasus kepuasan pelanggan jne cabang hijrah sagan 12 jakarta)	44 kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan	1. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan. 2.Variabel terikat yang digunakan yaitu loyalitas konsumen. 3.Metode kuantitatif	1.Objek penelitian 2.Responden penelitian pelanggan
5.	Helisia Krisdayant (2017)	Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada minimarket kertapati jaya indah Palembang	kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang	14 1. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan 2.Variabel terikat yang loyalitas konsumen	1.Objek penelitian 2.Responden penelitian adalah pelanggan

			39	3. Metode kuantitatif	14
6.	14 Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani Kusumawati (2014)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	-Kualitas produk secara langsung terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan - Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan -Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan - Kualitas produk terbukti memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Loyalitas pelanggan -Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan	1. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan konsumen 2. Variabel terikat yang digunakan yaitu loyalitas pelanggan 3. Variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan 4. Metode penelitian kuantitatif.	14 1. Objek penelitian 2. Responden penelitian 3. Variabel harga, kualitas pelayanan

Sumber: Peneliti 2021

Keterangan:

- a. 60 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan tingkat kinerja Kelurahan Kalongan Maguwoharjo Yogyakarta terhadap pendistribusian beras mutu rendah dan kepuasan konsumen terhadap pendistribusian beras mutu rendah. Dalam penelitian ini, selain dua hipotesis uji perbedaan rata-rata faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, kesenjangan antara harapan dan kinerja beras kualitas buruk juga dievaluasi, yang membantu untuk memahami tingkat kepuasan konsumen. 1 untuk melihat apakah ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kinerja. 10 Hasil uji beda dua rata-rata menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel-variabel seperti kualitas beras, ketepatan timbangan, dan ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen beras 128

miskin tidak puas dengan kinerja yang diberikan oleh Perum Bulog, karena masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja, serta terdapat perbedaan yang signifikan antara harapan rata-rata dan kinerja rata-rata.

- 18
- b. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku dan kepuasan konsumen di Pasar Baru Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Singingi Kabupaten Kuantan. Sampel penelitian ini adalah 45 orang, dengan menggunakan rumus simple random sampling (acak sederhana). Metode pengambilan sampel berdasarkan metode analisis deskriptif, skala likert, analisis kepentingan dan kinerja, dan indeks kepuasan konsumen atau consumer satisfaction index. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner survei. Berdasarkan hasil yang diperoleh, perilaku konsumen terhadap beras merupakan kategori penting, dengan 31 dari 45 responden mewakili 68,89%, dengan skor standar 34,9941,99. Hasil perhitungan indeks kepuasan konsumen adalah 74,85%. Jika nilainya berada pada tingkat indeks kepuasan konsumen 60% sampai 80% termasuk dalam kategori kepuasan.
- 18
- 25
- c. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan toko pakaian All Distro Martapura. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan deskriptif, dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui survei kuesioner. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap beberapa pengunjung menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan semua pelanggan toko pakaian Martapura. Hasil ini menyiratkan dampak positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan toko pakaian All Distro Martapura.
- 25

40

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas layanan JNE Hijrah Sagan Yogyakarta terhadap loyalitas pelanggan ²⁹
2. Pengaruh kualitas layanan JNE Hijrah Sagan Yogyakarta terhadap kepuasan pelanggan
3. Dampak Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Hijrah Sagan Cabang, Yogyakarta ⁵
4. Kualitas layanan yang dimediasi kepuasan pelanggan JNE Hijrah Sagan Cabang Yogyakarta mempengaruhi loyalitas pelanggan. ⁵

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 7,040, taraf signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,409; kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung sebesar 5,01, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,479; Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan t-hitung sebesar 5,873, dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; dan koefisien regresi sebesar 0,282; Pada JNE Hijrah Sagan cabang Yogyakarta kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien mediasi sebesar 0,0887 lebih kecil dari nilai dampak langsung sebesar 0,409. ⁴⁰

- d. Pada setiap badan usaha khususnya usaha retail Minimarket sangatlah penting untuk memperhatikan kualitas layanan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen yang dirasakan oleh konsumen sehingga terciptanya loyalitas konsumen. Kualitas layanan yang ditawarkan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat terciptanya loyalitas konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. ¹²
- e. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. ³⁹

15

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis rute. Hasil penelitian menunjukkan:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan.
2. Variabel kepuasan pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

21

33

2.2.1 Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017;p.196). menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang.

3

Kepuasan adalah sikap yang ditentukan dari pengalaman yang diperoleh (Lovelock & Wirtz, 2011). Kepuasan adalah evaluasi terhadap karakteristik atau karakteristik produk atau jasa atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kepuasan kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan, dan nilai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan pendapat/kesan seseorang tentang kinerja atau hasil suatu kegiatan dengan harapannya. (Kotler dan Keller, 2012).

37

53

Kepuasan pelanggan adalah konsep utama dalam teori dan praktik pemasaran, serta tujuan utama dari semua aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang membantu meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan niat baik atau reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi di masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Edvarderson et al., 2000). Kepuasan pelanggan memberikan indikator utama niat beli dan loyalitas konsumen (Farris et al., 2010).

2

Menurut Day (dalam Tjiptono, 2004: 146), ia mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai tanggapan pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan atau evaluasi yang tidak pasti antara harapan sebelumnya (standar tenaga kerja lainnya) dan kinerja aktual produk, dan kemudian merasakannya. kinerja produk. Tujuannya.

21

Ada kesamaan antara beberapa definisi di atas mengenai komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya, harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan mereka terima ketika mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Perceived performance adalah persepsi pelanggan tentang apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan adalah tingkat persepsi seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam J Suplanto, 2001:233). Oleh karena itu, kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

1. Kualitas Produk

Produk adalah barang, jasa, atau ide yang dipasarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Griffin dan Ebert, 99). Pada saat yang sama, Kotler (dalam Suyati, 2002) mendefinisikan produk sebagai setiap produk yang dapat disediakan ke pasar yang dapat

30

memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, dan dikonsumsi.

2. Service Quality

Kotler (2001) mendefinisikan jasa sebagai aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak, tidak berwujud dan tidak menghasilkan properti apapun. Bisnis perbankan, layanan penerbangan, hotel, dan konsultasi adalah bisnis berbasis layanan.

Kualitas pelayanan mencerminkan kondisi dan lokasi pelayanan. Pelanggan sering membuat penilaian atas kualitas layanan berdasarkan bukti yang muncul selama interaksi dengan perusahaan. Perusahaan yang berkomitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi akan menikmati keunggulan kompetitif sehingga perusahaan dapat dengan mudah membangun loyalitas pelanggan dan berhasil membangun hubungan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi.

Pengertian kualitas juga dapat dibedakan dari sudut pandang produsen dan konsumen. Definisi kualitas pabrikan adalah kepatuhan spesifikasi, di mana pabrikan memberikan toleransi khusus untuk dimensi utama dan setiap bagian yang diproduksi. Dalam bidang pelayanan, kualitas dijaga dengan memenuhi standar pelayanan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas berarti nilai, yaitu pada tingkat harga yang bersedia dibayar konsumen, sejauh mana suatu produk atau jasa memenuhi tujuan yang dimaksudkan (Tjiptono, 2004: 15). Menurut Tjiptono (2004:15), empat ciri utama jasa yang membedakan jasa dengan barang antara lain:

- Tak berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dicicipi, disentuh, didengar, atau dicium sebelum dibeli. b) tak terpisahkan. Suatu jasa tidak dapat dipisahkan dari sumber

pembelinya. Pembelian jasa membutuhkan adanya penyedia jasa, baik berupa alat maupun manusia. Oleh karena itu, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan.

- berubah-ubah. Sektor jasa benar-benar sangat tidak stabil karena merupakan outlet yang tidak standar, artinya banyak terjadi perubahan bentuk, kualitas dan jenisnya, karena jasa sebenarnya tergantung pada objek, waktu dan lokasi pelayanan.
- Tidak tahan lama. Layanan ini tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Jika permintaannya konstan, daya tahan layanan tidak akan menjadi masalah. Namun, kenyataannya adalah bahwa permintaan pelanggan secara keseluruhan untuk layanan sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor musiman.

Empat karakteristik utama dari layanan di atas dapat diringkas sebagai berikut:

- Kualitas layanan lebih sulit dinilai daripada kualitas produk, sehingga standar yang digunakan untuk menilai kualitas layanan lebih kompleks.
- Pelanggan tidak hanya menilai kualitas layanan berdasarkan hasil akhir, tetapi juga mempertimbangkan proses pemberian layanan.
- Persepsi kualitas layanan berasal dari harapan konsumen terhadap penyedia layanan.

Kualitas pelayanan (quality of service) dapat dipahami dengan membandingkan persepsi klien terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima atau terima dengan harapan atau persepsi nyata mereka terhadap atribut pelayanan perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsep kualitas pelayanan dibagi menjadi lima faktor yaitu, tangible, emosional, harga, keandalan (kualitas produk) dan empati (Suryani, 2008: 122). Faktor Emosional (X4).

Menurut Irawan (2008:39), faktor emosional seperti kebanggaan, kepercayaan diri, simbol kesuksesan, menjadi bagian dari kelompok orang penting, dll, adalah contoh dari nilai emosional di balik kepuasan pelanggan. Kata emosi berasal dari bahasa latin *emovere* yang artinya menjauh. Arti kata ini mengandung makna bahwa kecenderungan untuk bertindak dalam emosi adalah mutlak.

3. Emotional Factor.

Menurut Irawan (2008:39), faktor emosional seperti kebanggaan, kepercayaan diri, simbol kesuksesan, menjadi bagian dari kelompok orang penting, dll, adalah contoh dari nilai emosional di balik kepuasan pelanggan. Kata emosi berasal dari bahasa latin *emovere*, yang berarti menjauh. Arti kata ini berarti bahwa kecenderungan untuk bertindak secara emosional mutlak.

b. Manfaat Kepuasan Konsumen

Beberapa manfaat program kepuasan pelanggan antara lain dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan pada masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*), menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan), menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan, meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok), pelanggan juga cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan, meningkatkan *bargaining power* relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi (Tjiptono,2012).

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara (Kotler,2012) yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem ini merupakan sistem dimana perusahaan menyediakan forum atau sarana untuk menyampaikan saran, pendapat dan kritik. Ini adalah hasil dari bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Ada banyak jenis media yang dapat mengakomodasi sistem ini, termasuk menyediakan kotak saran yang terletak strategis, menyediakan kartu komentar yang dapat diisi di tempat atau melalui surat, dan menyediakan call center khusus untuk saran dan kritik. Diharapkan informasi ini akan memberikan masukan dan ide-ide baru yang akan membantu dengan cepat merespon pelanggan dan membuat perusahaan lebih menguntungkan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Menggunakan survei kepuasan pelanggan adalah metode umum yang digunakan oleh banyak perusahaan untuk mendapatkan komisi langsung dari pelanggan melalui penelitian langsung atau melalui penggunaan media sosial. Hal ini merupakan tanda positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada pelanggannya.

3. Pembelian Phantom

Metode mempekerjakan banyak orang (pembelian hantu) untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial atau pembeli produk perusahaan dan pesaing. Pembeli hantu kemudian akan mendapatkan wawasan tentang data, yang akan digunakan untuk mengembangkan produk mereka sendiri.

4. Analisis Pelanggan Terakhir

Metode yang digunakan untuk mengekstrak informasi dari pelanggan yang beralih ke penyedia lain. Informasi ini dapat dipertimbangkan ketika merumuskan kebijakan pengembangan perusahaan. Metode ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.2.2 Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Armstrong (2017), pemasaran adalah proses manajemen di mana orang mendapatkan apa yang mereka inginkan dan butuhkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk yang mereka sediakan dan nilai produk mereka kepada orang lain. Menurut Stanton (2004), pemasaran adalah sistem umum kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pembeli saat ini dan pembeli potensial.

2.2.3 Pemasaran

a. Pengertian Pemasaran

Pemasaran menurut Philip Kotler (2015: 191) dari Sunyoto dalam Da Nang. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dengan mana seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.

Pemasaran menurut Agustina Shinta (2014) mendefinisikan bahwa. Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen

b. Konsep Pemasaran

Menurut Sofjan Assauri (2015), konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.2.4. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

2.4.5 Kepercayaan Konsumen

a. Pengertian Kepercayaan Konsumen

Menurut Mowen dan Minor (2002:312) dalam Dharma (2017:351) kepercayaan konsumen adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

b. Jenis kepercayaan konsumen:

1. Kepercayaan pada atribut objek Pengetahuan tentang objek memiliki atribut khusus yang disebut kepercayaan pada atribut objek. Kepercayaan atribut objek mengaitkan atribut dengan objek. Melalui kepercayaan pada atribut objek, konsumen mewujudkan pengetahuan mereka tentang sesuatu berdasarkan perubahan atributnya.
2. Manfaat produk memecahkan masalah dan menemukan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan kata-kata lain memiliki atribut yang memberikan keunggulan yang diketahui.
3. Keuntungan tepercaya Jenis jenis kepercayaan ketiga dibentuk dengan menghubungkan objek. Manfaat manfaat kepercayaan adalah pengakuan konsumen bahwa produk, orang dan layanan memberikan manfaat spesifik. (Doa, 2014).

c. Indikator

Indikator variabel kepercayaan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada (Rawl (2007) dalam Doni Juni Priansa, 2014)

1. Kepuasan merupakan sikap terhadap hasil transaksi, yang akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya, sehingga konsumen Pengaruhnya kesetiaan.
2. Skala hubungan interpersonal Merupakan ukuran derajat kepercayaan seseorang pada bagian lain. Pertama kali dibuat oleh Rotter (1971)
3. Trusted Trusted mengacu pada kebaikan, keterampilan, kejujuran, integritas, integritas, kepercayaan dan ketulusan konsumen. Trust ya.
4. Hasil kepercayaan Keyakinan diberikan oleh tindakan dan tidak hanya terkait dengan persepsi dan konsumen yang efektif.

2.2.6 Kinerja

2.2.6.1 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja menurut Moehariono (2012:95) yaitu kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Suyadi (1999), kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing. Itu sah, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral atau etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (job achievement) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu kondisi yang harus dipahami dan dipastikan oleh pihak-pihak tertentu untuk

menentukan tingkat pencapaian hasil organisasi terkait dengan visi yang dirumuskan oleh organisasi atau perusahaan, serta untuk memahami positif dan negatifnya, efek kinerja. Sebuah kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator yang menentukan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berusaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

2.2.6.2 Penilaian Kinerja

Evaluasi kinerja adalah penilaian kunci dari dinamika pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan. Melalui evaluasi, Anda dapat memahami kinerja karyawan yang sebenarnya. Evaluasi kinerja pegawai khususnya pada industri jasa, yaitu:

- a. Pelayanan yang kondusif adalah bersikap tenang dan teratur agar suatu tujuan bisa berhasil.
- b. Kedisiplinan menurut (Siswanto, 2001) adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku.
- c. Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang dalam melaksanakan tugas dan kewajiban terhadap dirinya sendiri, masyarakat, lingkungan alam, lingkungan sosial budaya, negara dan Tuhan (Agus, 2012).
- d. Kecepatan dan ketepatan waktu menurut (Suharno, 1993:64) adalah kemampuan untuk mengerjakan aktifitas berulang yang berkesinambungan sesuai target kemampuannya.
- e. Keramahan dan kesopanan yaitu pelayanan personil yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. (Sianipar, 1998:19).
- f. Hubungan yang baik dengan pelanggan menurut Temporal dan Troot (2002:7) merupakan kolaborasi dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak.
- g. Kecekatan menurut Syafrudin (1992:54) mampu menangkap kemauan pelanggan dalam melayaninya.

h. Penampilan adalah citra diri yang terpancar dari diri seseorang itu agar terlihat menarik, menawan, dan rapi.

2.2.6.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilain kinerja bagi para karyawan dalam suatu perusahaan yakni, sebagai berikut:

a. Tujuan Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

b. Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

2.2.6.4 Faktor-faktor kinerja

Kinerja dapat pula diartikan sebagai hasil kerja seseorang melalui sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan yang hasil kerja tersebut dapat diukur dan ditunjukkan dengan bukti secara konkrit. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Gibson (1997, h.164) sebagai berikut:

a. Faktor Individu

Faktor individu meliputi kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

b. Faktor Psikologis

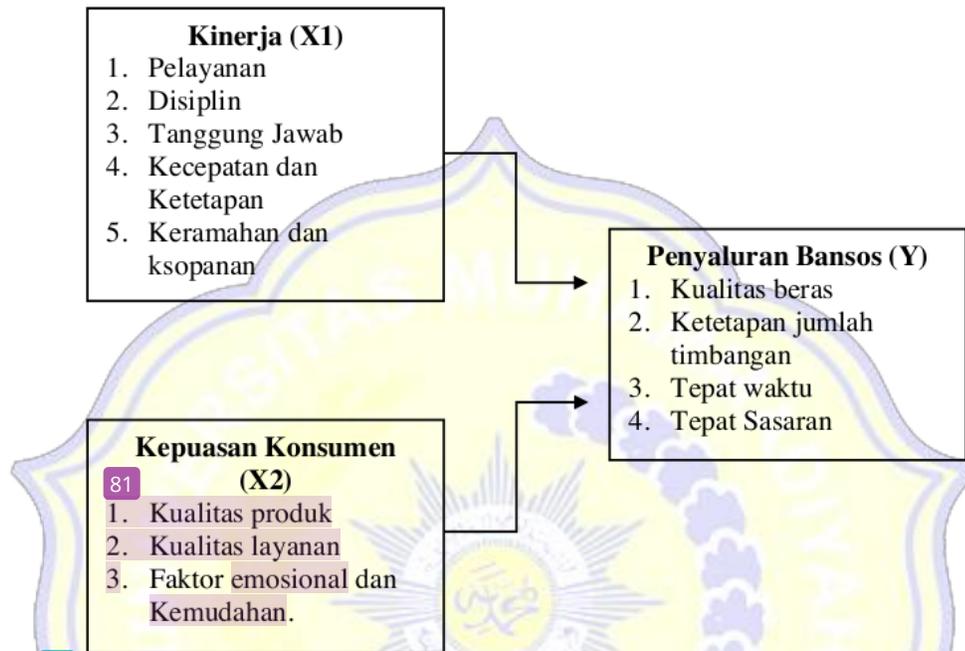
Faktor – faktor psikologis terdiri dari persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi mencakup struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.



2.3. Kerangka Teoritis



2.4 Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang harus membuktikan keasliannya atau ringkasan kesimpulan teoretis yang diperoleh dengan berkonsultasi dengan literatur. (Matono, 2010: 57.)

H_1 = Diduga kinerja Bantuan Sosial Beras Perum Bulog, perencanaanya sama dengan realisasi di lapangan.

H_2 = Diduga konsumen sudah puas terhadap Penyaluran Bantun Sosial Beras dari Perum Bulog.

METODE PENELITIAN**3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012), metode kuantitatif adalah metode yang dapat diklasifikasikan secara spesifik, dapat diamati, dan diukur dengan mengaitkan variabel dengan data yang diolah secara numerik dan menggunakan statistik untuk analisis.

Peneliti menggunakan survei untuk mengklasifikasikan jenis penelitian deskriptif, mengamati dan menyebarkan kuesioner atau kuesioner sebagai sumber data, dan turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang menerima kesejahteraan beras di Desa Duman Desa Dusun Duman Kec. Lingsar Kabupaten Lombok Barat.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Dalam tahapan pengumpulan data ini peneliti membagi menjadi dua data yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

a. Data Primer

Data diperoleh dengan mengamati langsung subjek penelitian di tempat, data tersebut diambil dari sumber asli yang khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan. Pengumpulan data utama dilakukan dengan cara mengeluarkan kuesioner (pengamatan), yaitu serangkaian pertanyaan tentang kepuasan konsumen dan kualitas beras yang harus dijawab oleh penerima bantuan sosial beras.

b. Data Sekunder

Data diperoleh dari buku-buku yang mendukung latar belakang penelitian, dokumen kelembagaan yang relevan, dan internet.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunjo, 2002: 108). Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat Program Bantuan Sosial Beras oleh Perum BULOG di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat.

43
Tabel 3.2

Jumlah Populasi Penelitian

No	Jumlah RT	Jumlah Penerima Manfaat
1.	RT 01	10
2.	RT 02	12
3.	RT 03	18
4.	RT 04	17
5.	RT 05	26
6.	RT 06	13
7.	RT 07	20
8.	RT 08	15
9.	RT 09	17
10.	RT 10	11
11.	RT 11	16
12.	RT 12	14
13.	RT 13	8
Total		221

Sumber Data: Kantor Desa Duman (2021)

16 b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2010: 109). Apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% - 15% atau 20% -25% atau lebih (Arikunto, 2010: 112).

Berpijak pada pendapat tersebut, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 20% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi

melebihi 100 yaitu 221 Kepala Keluarga Penerima Bantuan. Berarti $221 \times 20\% / 100 = 44$ jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 Kepala Keluarga Penerima Bantuan.

88
Tabel 3.1

Jumlah Sampel Penelitian

No	Jumlah RT	Jumlah Penerima Manfaat
1.	RT 01	3
2.	RT 02	5
3.	RT 03	2
4.	RT 04	4
5.	RT 05	3
6.	RT 06	5
7.	RT 07	2
8.	RT 08	3
9.	RT 09	6
10.	RT 10	2
11.	RT 11	3
12.	RT 12	2
13.	RT 13	4
Total		44

Sumber Data: Data Diolah (2021)

c. Teknik Pengambilan Sampel

6 Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jauh. Yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, (Sugiyono,2018;85). Maka sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan siapa saja konsumen yang menerima bantuan sosial beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa.

87
3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan membagikan alat penelitian kepada responden berupa kuesioner. Kuesioner dilakukan dengan memberikan responden serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis. (Suginono,

41
2012). Teknik ini dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan tertulis yang siap untuk diisi oleh orang yang diwawancarai. Dalam penelitian ini, data dilewatkan:

a. Observasi

8
Teknik observasi merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran terhadap gejala-gejala yang terjadi. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data terkait kepuasan masyarakat terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras, yang ada di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat.

b. Wawancara

8
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada semua pihak yang terlibat langsung dalam penelitian, peneliti mengajukan pertanyaan dan jawaban kepada para penerima manfaat dan mendukung data yang diperoleh dari lembaga dalam penelitian ini. 124
Pertanyaan nantinya akan diajukan kepada:

- a. Kepala Desa Duman
- b. Masyarakat yang terdaftar penerima manfaat bantuan tersebut dari 221 kepala keluarga penerima yang di ambil hanya 20% =44 penerima bantuan.

c. Kuesioner

1
Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan mencantumkan pertanyaan atau pernyataan kepada orang yang diwawancarai, dan orang yang diwawancarai menjawab pertanyaan atau pernyataan tersebut dalam bentuk tertulis. Responden tersebut adalah penerima manfaat Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras di Desa Duman, Dusun Duman Desa. Yaitu 44 orang.

d. Dokumentasi

120
Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengambil data yang dapat di gunakan sebagai data pendukung penelitian ini dapat berupa gambar, daftar penerima manfaat bantuan.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (variabel x) adalah kepuasan konsumen, dan variabel terikat (variabel y) meliputi: kualitas beras yang diterima, jumlah/skala yang diberikan, waktu dan target yang ditetapkan.

1. Variabel bebas adalah kepuasan konsumen terhadap penerima bansos beras. Kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen yang menggunakan atau memakan beras berkualitas tinggi sesuai dengan peraturan.

2. Variabel terikat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kualitas beras sempurna dan memenuhi persyaratan beras dari indikator berikut:

- Padi tanpa hama dan penyakit hidup.
- Nasi tidak berbau apek, asam atau bau aneh lainnya.
- Beras tidak memiliki dedak atau dedak.
- Beras tidak mengandung bahan kimia berbahaya.

2. Ketepatan jumlah platform penimbangan mengacu pada apakah jumlah platform penimbangan yang telah diterbitkan sesuai dengan persyaratan jumlah platform penimbangan yang dikirimkan ke konsumen. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- Tidak ada kebocoran dari karung beras.
- Jumlah minimum beras yang dibeli sesuai dengan peraturan pemerintah adalah 10 Kg / KK / bulan dan maksimum adalah 20 Kg / KK / bulan.

3. Ketepatan waktu mengacu pada pelaksanaan pengiriman sesuai rencana yang dijadwalkan, indikatornya adalah sebagai berikut:

- Pengiriman tepat waktu / beras di tempat.
- Konsumen menerima beras tepat waktu.

4. Pada tujuan, tujuan yang direncanakan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan agar beras dapat mencapai tujuan yang sebenarnya, indikatornya adalah sebagai berikut:

- Bantuan sosial beras ¹ diberikan kepada keluarga yang telah teridentifikasi dan terdaftar dalam daftar penerima bantuan sosial beras.
- Penerima Bantuan Sosial Beras adalah keluarga miskin yang terdampak pandemi COVID-19, dan berhak atas Bantuan Sosial Beras.

3. Variabel terikat adalah kepuasan konsumen terhadap penerima bantuan beras. Kepuasan konsumen mengacu pada kepuasan konsumen atas penggunaan atau konsumsi beras berkualitas tinggi sesuai dengan ketentuan.

3.6 Metode Pengukuran Data

Gunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif saat menganalisis data penelitian. Untuk menjawab pertanyaan tentang kepuasan konsumen terhadap kesejahteraan beras, digunakan analisis kepentingan-kinerja.

¹ Dalam penelitian ini digunakan skala 5 tingkat (likert), yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.

- a. Satu jenis. Jawaban yang sangat penting memiliki bobot 5
- b. Bobot jawaban penting adalah 4
- c. Jawaban yang sangat penting memiliki bobot 3
- d. Jawaban yang paling tidak penting memiliki bobot 2
- e. Jawaban tidak penting memiliki bobot 1

Untuk kinerja, diberikan lima evaluasi, dengan bobot sebagai berikut:

- a. satu jenis. Jawaban sangat baik memiliki bobot 5 yang berarti konsumen sangat puas. Bobot
- b. jawaban Yuhao adalah 4 yang berarti kepuasan konsumen.
- c. derajat Celsius Jawaban cukup baik memiliki bobot 3 yang berarti konsumen sangat puas.
- d. hari. Bobot jawaban buruk adalah 2 yang berarti konsumen tidak puas.

- e. Bobot jawaban yang salah adalah 1, yang menunjukkan bahwa konsumen tidak puas.

30 3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

Sebelum menganalisis data, dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian alat yaitu daftar pertanyaan yang diajukan dalam angket, terlebih dahulu menggunakan uji yang disebut uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji validitas dan reliabilitas, sehingga hasil penelitian menggambarkan situasi yang sebenarnya.

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengukur validitas adalah internal, yang dilakukan dengan analisis faktor untuk mendapatkan hasil uji yang benar-benar efektif dalam penelitian ini. Metrik yang digunakan untuk mengukur validitas adalah validitas konstruk. Koefisien korelasi antara kalimat dan skor total dihitung dengan menggunakan rumus berikut;

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

1
Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah data

Y variabel tergantung dan X variabel pengaruh

Menurut rumus, koefisien korelasi minimum adalah nol (0) dan maksimum adalah satu (1), atau dapat ditulis sebagai: $0 < r < 1$.

Jika nilai r positif dan r hasil > r tabel, maka elemen atau variabel tersebut valid, tetapi jika r tidak positif dan r hasil < r tabel, elemen atau variabel tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai tingkat presisi, reliabilitas, atau stabilitas alat ukur pada saat mengukur gejala. Semakin tinggi tingkat reliabilitas alat ukur tersebut. Alat ukur mengukur. Semakin stabil gejalanya, semakin andal.

Metode yang digunakan adalah reliabilitas konsistensi internal, yaitu konsep yang menekankan pada konsistensi masalah pada alat, yaitu menganalisis data suatu hasil pengukuran. Metode yang digunakan adalah Cronhach's Alpha, dimana tingkat signifikansi yang digunakan hanya menjadi dasar pengambilan keputusan:

1. Jika r Alpha positif dan r Alpha $>$ r tabel, maka elemen atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika r Alpha positif dan r Alpha $<$ r tabel, maka elemen atau variabel tersebut tidak reliabel. Rumus *alfa cronhach* adalah:

$$\alpha = \left(\frac{N}{N-1} \right)^n = 1 - \left(\frac{\sum \sigma^2 \text{item}}{\sigma^2 \text{total}} \right)$$

Keterangan:

α = Cronbach 'salpha

n = banyaknya pertanyaan

$\sigma^2 \text{item}$ = varian dari pertanyaan

$\sigma^2 \text{total}$ = varian dari skor

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi tanpa multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas data. Atas dasar itu, model regresi yang digunakan dalam penelitian diuji. Pengujian dilakukan dengan uji hipotesis klasik, seperti gambar di bawah ini:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel bebas, dan variabel terikat dalam penelitian berdistribusi normal (Ghozali, 2013). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik satu parameter Kolmogorov-Smirnov (KS). Jika nilai Asymp. sig (2tailed) > (0,05) maka dapat dikatakan variabel tersebut memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel bebas dengan model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2013). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance <0> 10 maka terjadi multikolinearitas yang tidak dapat ditoleransi, dan variabel ini harus dikeluarkan dari model regresi agar hasil yang diperoleh tidak bias.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 134), uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji apakah terdapat perbedaan varians residual model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glesjer. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.7.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yang terdiri dari penambahan jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya memiliki satu, dua, atau lebih variabel bebas. Karena penelitian ini terdiri dari beberapa variabel bebas, maka penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki variabel bebas dan variabel terikat, sehingga dalam hal ini regresi linier berganda dinyatakan melalui persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y)

α : Konstanta

X_1 : Kinerja

X_2 : Kepuasan Konsumen

b : Koefisien regresi

ϵ : Error term (residual)

Analisis berganda, ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual diukur dari goodness of fit (uji kecocokan). Secara statistik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2), nilai statistik F (uji kelayakan model), dan nilai statistik t (uji hipotesis) dengan penjelasan sebagai berikut:

3.7.4 Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013: 178). Kriteria evaluasi dilakukan dengan mengamati hasil regresi menggunakan program SPSS yang meliputi membandingkan tingkat signifikansi masing-masing variabel independen dengan 0,05. Jika taraf signifikansi $t = 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Namun, jika tingkat signifikansi $t \geq 0,05$, tolak H_1 dan terima H_0 .

3.7.5 Uji F

Menurut Ghozali (2013) apabila hasil uji F adalah signifikan atau p value $< 0,05$ maka disimpulkan model regresi yang digunakan layak uji. Sebaliknya jika p value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi yang digunakan tidak layak uji. Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan derajat kepercayaan dengan taraf signifikan α sebesar 5% (0,05).

3.7.6 Koefisien derterminasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ikhsan,2008:249).

Nilai R^2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin tinggi variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Perum BULOG

Perum BULOG merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang logistik pangan. Lingkup bisnis perusahaan meliputi logistik/ pergudangan, survei dan pengendalian hama, pasokan kantong plastik, bisnis transportasi, perdagangan makanan dan ritel. Sebagai badan usaha yang terus mengemban tanggung jawab publik pemerintah, Perum BULOG terus menjaga harga pokok pembelian gabah, menstabilkan harga terutama harga pokok, mendistribusikan beras kepada masyarakat miskin (Raskin), dan mengelola stok gabah.

122 a. Sejarah Perum Bulog

Perjalanan Perum BULOG dimulai dengan berdirinya BULOG pada tanggal 10 Mei 1967 sesuai dengan Keputusan Kantor Kabinet 114/U/Kep/5/1967. Tujuan utamanya adalah untuk mengamankan pasokan makanan untuk memastikan keberadaan pemerintahan baru. Kemudian direvisi dengan Keputusan Presiden Nomor 1. Keputusan Nomor 39 Tahun 1969 yang mengemban tugas pokok stabilisasi harga beras pada tanggal 21 Januari 1969, direvisi kembali dengan Keputusan Presiden Nomor 39 Tahun 1987 untuk memenuhi tugas BULOG mendukung pengembangan produk pangan multikomoditas. Perubahan berikut dilakukan melalui Keputusan Presiden No. 1. Keputusan No. 103 Tahun 1993 memperluas tanggung jawab BULOG untuk mencakup koordinasi pengembangan pangan dan peningkatan kualitas gizi makanan. Saat itu, Kepala BULOG menjabat bersamaan dengan Menteri Negara Pangan.

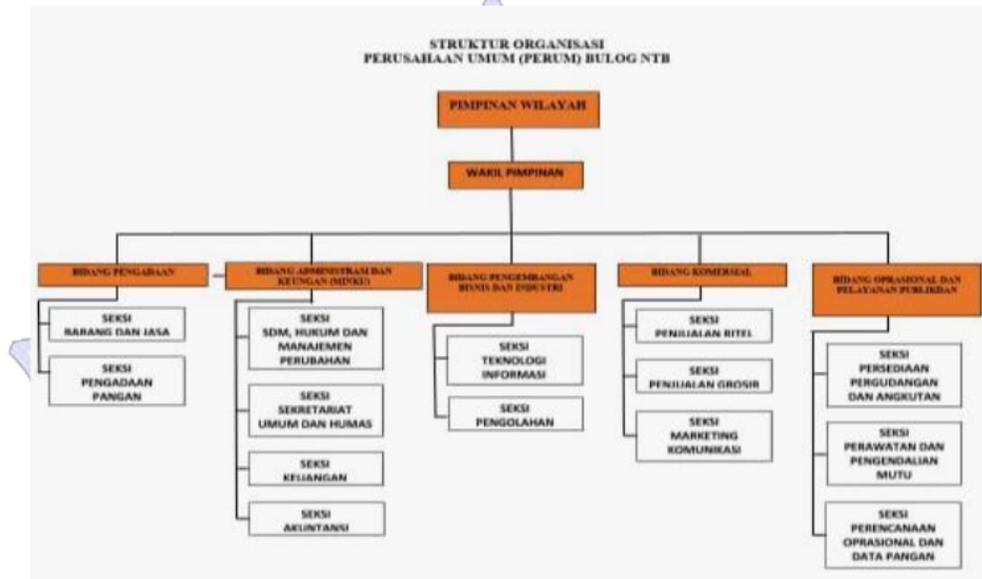
Keppres No.50 dikeluarkan pada tahun 1995 untuk menyempurnakan struktur organisasi BULOG yang pada dasarnya bertujuan untuk lebih menyempurnakan tugas pokok, fungsi dan fungsi BULOG. Oleh karena itu,

tanggung jawab BULOG lebih difokuskan pada peningkatan stabilitas dan pengelolaan pangan pokok dan pasokan pangan. Sesuai Perpres tersebut, tugas pokok BULOG adalah mengendalikan harga secara langsung atau tidak langsung dan mengatur pasokan beras, gula, gandum, tepung, kedelai, pakan ternak dan bahan pangan lainnya untuk menjaga harga produk. Produsen dan konsumen. Dan sesuai dengan kebijakan umum pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pangan. Namun, dengan dikeluarkannya Keppres No. 45 Tahun 1997, tugas tersebut berubah, dan produk pokok yang dikelola BULOG dikurangi menjadi beras dan gula. Kemudian dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 19 Tahun 1998 tanggal 21 Januari 1998, pemerintah mengembalikan tugas BULOG menjadi Keputusan Presiden Nomor 39 Tahun 1968. Selain itu, sesuai Keppres No. 19 Tahun 1998, ruang lingkup aset yang ditangani BULOG kembali diperkecil, sejalan dengan kesepakatan yang dituangkan dalam letter of intent (LoI) yang dicapai antara pemerintah dan Dana Moneter Internasional.

Dalam Perpres tersebut, tugas pokok BULOG hanya sebatas mengolah hasil beras. Pada saat yang sama, produk-produk lain yang saat ini sedang dalam administrasi dilepaskan ke mekanisme pasar. Arahan pemerintah mendorong BULOG untuk berkembang sebagai entitas komersial mulai tampak dengan dikeluarkannya Perpres No. 29 Tahun 2000, hal ini berarti BULOG merupakan organisasi transisi (2003) menjadi organisasi yang bergerak di bidang jasa logistik dengan tetap memenuhi kebutuhannya. tugas tradisional. Dalam Keputusan Presiden Nomor 1 Tahun 29 Februari 2000, tugas pokok BULOG adalah menyelenggarakan, menetapkan dan mengendalikan harga beras melalui pengelolaan persediaan (menjaga harga pengadaan pemerintah-HPP) dan melaksanakan pengelolaan logistik pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan logistik. jasa. Peraturan Diundangkannya Keppres No. 166 Tahun 2000 memperkuat arah perubahan ini, yang kemudian diubah menjadi Keppres No. 166. 103/2000. Kemudian diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 1. Pada tanggal 7 Januari 2002 Nomor 03 Tahun 2002, tugas

pokok BULOG tetap sama seperti dalam Keppers Nomor 29 Tahun 2000, namun namanya berbeda dan diperkirakan masa transisi sampai tahun 2003. Terakhir, dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah no. BULOG resmi berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) BULOG pada Juli 2003.

5 b. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perum BULOG

c. Bidang-bidang Kerja

1. Pemimpin Wilayah

Pemimpin wilayah perusahaan umum (PERUM) BULOG NTB. Abdul Muis.

2. Wakil Pemimpin

Wakil pemimpin wilayah perusahaan umum (PERUM) BULOG NTB Bpk. Syaifuddin, mempunyai tugas yang bergerak di bidang logistik pangan. Ruang lingkup bisnis perusahaan meliputi usaha logistik/pergudangan, survei dan pemberantasan hama, penyediaan karung plastik, usaha angkutan, perdagangan komoditi pangan dan usaha eceran.

3. Seksi Operasional dan Pelayanan Publik (OPP)

Misi departemen OPP adalah mengelola penyimpanan, menyiapkan sarana dan prasarana pengolahan gabah, beras dan bahan pangan pokok lainnya, mengelola dan mengoperasikan suplai, menjaga, mengontrol kualitas dan transportasi, serta mendistribusikan beras ke tingkat rendah. kelompok pendapatan. Penatausahaan dan operasional instansi pemerintah dan CPP, serta memantau, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan operasional dan pelayanan publik.

4. Seksi Komersial dan Pengembangan Bisnis

Tanggung jawab Departemen Perdagangan dan Pengembangan Usaha adalah melaksanakan pemasaran dan promosi produk, kerjasama pemasaran dan promosi dengan pihak lain, pengendalian persediaan produk, penjualan produk langsung, penjualan produk tidak langsung, pengelolaan biaya operasional dan hasil penjualan produk, serta sebagai pemantauan, evaluasi dan kegiatan usaha.

5. Seksi Administrasi dan Keuangan (MINKU)

Tugas utama departemen MINKU adalah mengelola data sumber daya manusia, mengelola dan memverifikasi penerimaan dan pembayaran semua kegiatan komersial dan komersial dan transaksi keuangan, mengelola komunikasi, kearsipan dan perjalanan dinas, administrasi, pembersihan, pemeliharaan, sarana dan prasarana (gedung, 10 kendaraan) dan bentuk lainnya). Mengajukan proposal pembelian fasilitas storage, office, dan repair and replacement (RR). Investasi dan pengelolaan aset tetap, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan administrasi dan keuangan.

d. Strategi Perum BULOG

1. *Strategi dorong tarik*, yaitu mendorong agar petani mau langsung menjual ke BULOG.

2. *Strategi jaringan semut*, yaitu jika BULOG membeli beras dari para pelaku bisnis besar, selaku BULOG membeli langsung dari kelompok tani, petani perorangan dan berbagi penggilingan skala kecil.

¹³ 3. *Strategi insentif*, dimana daerah yang defisit beras membeli langsung dari daerah produsen dengan harga berbeda, tetapi tidak boleh lebih tinggi dari harga BULOG.

¹³ 4. *Strategi On farm*, yaitu kerjasama langsung dengan petani yang mengelola hasil panennya di tempat BULOG seperti manjemur untuk mengeringkan gabah dan sekaligus menggilingnya di tempat BULOG.

e. Tujuan Perum BULOG

Melalui pengelolaan persediaan, pendistribusian dan pengendalian pemeliharaan harga beras (HPP), serta usaha jasa logistik sesuai undang-undang, memenuhi tanggung jawab pemerintah di bidang pengelolaan Logistik.

f. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi perusahaan pangan yang unggul dan terpercaya dalam mendukung terwujudnya kedaulatan pangan.

2. Misi

- Menjalankan usaha logistik pangan pokok dengan mengutamakan layanan kepada masyarakat
- Melaksanakan praktik manajemen unggul dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional, teknologi yang terdepan dan sistem yang terintegrasi
- Menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkelanjutan
- Menjamin ketersediaan, keterjangkauan, dan stabilitas komoditas pangan pokok.

g. Wilayah Kerja Perum BULOG

¹³ Kantor pusat Perum BULOG di Jln. Jend Gatot Subroto Kav. 49 Jakarta Selatan 12950 dan memiliki kantor cabang dan perwakilan di setiap Provinsi termasuk yang ada di NTB yaitu Perum BULOG Divre Nusa Tenggara Barat di Jalan Langko No. 110 Mataram. Tel.0370-633663,631406, Fax.0370-625638

13

- Lombok Timur Jl. Raya Sikur, Ds. Sikur Kec. Sikur, Kab. Lombok 83662
Tel.0376-631796, Fax. 0376-631964
- Sumbawa Jl. Garuda No.17, Kec. Sumbawa Kab. Sumbawa Besar 84312
Tel.0371-21930, Fax. 0371-625459
- Bima Jl. Soekarno Hatta No.33 173, Kota Bima Tel. 0374-43286, Fax.0374-43387

4.1.2 Desa Duman

a. Sejarah Duman

Nama Duman berasal dari suku kata Dum dan Duman, Duman berarti pembagian dan Duman berarti wilayah jika di tari dari kesimpulan maka Duman adalah pembagian wilayah, istilah Duman di bayan memang ada sebelumnya, jika merujuk dari asal usul orang Duman, nenek moyang masyarakat Duman berasal dari Pemusungan Loloan yang ada di kerajaan bayan, wilayah-wilayah yang ada di kerajaan bayan pada waktu itu mengalami pergolakan dalam internal kerja sendiri sehingga menyebabkan banyak perbedaan pendapat dan tidak sedikit dari orang-orang kerajaan memutuskan untuk meninggalkan kerajaan dan membuka wilayah kekuasaan baru.

Pada aspek ekonomi masyarakat pada saat itu, sangatlah tidak merata, karena mayoritas masyarakat hanyalah berprofesi sebagai buruh tani yang mereka dapatkan upah sekedar makan pada saat mereka berkerja, karena tertanam dalam jiwa mereka nilai-nilai kegotoroyongan, bahkan tidak sedikitpun dari mereka yang menjadi makanan pokoknya adalah jagung dan ubi, seiring dengan perjalanan waktu desa duman mulai membenahi diri dengan membuat suatu pimpinan yang bersyaka kecil, yang disebut pemangku adat atau yang umum dikenal adalah pemusungan yang mana di tunjuklah Buloq Luaji mulai dari tahun 1884

Pada tahun 1998 pemekaran Desa yaitu Desa Langko yang wilayahnya lauq, Langkodaye, Sangiyang, Longserang Timur dan Longserang Barat pada tahun 2010 terjadi lagi pemekaran untuk yang kedua kalinya yaitu Desa persiapan Giri Madia yang wilayahnya Duman Leong, Monong galur dan

Kebun baru, maka tinggalah dusun yang ada di Desa Duman itu hanya 5 dusun yaitu Dusun Duman Desa, Duman Indah, Duman Dasan, Duman Utara, dan Seraya Duman. (Muldin, 2013)

b. Geografis

Kecamatan Lingsar merupakan salah satu dari sepuluh Kecamatan yang ada di kabupaten Lombok Barat. Kecamatan ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Lombok Utara di sebelah Utara, Kecamatan Narmada di sebelah Timur dan Selatan serta Kecamatan Gunungsari sekaligus Kota Mataram di sebelah Barat.

- Sebelah Barat : Kecamatan Gunungsari dan Kota Mataram
- Sebelah Timur : Kecamatan Narmada
- Sebelah Selatan : Kecamatan Narmada
- Sebelah Utara : Kecamatan Lombok Utara

Letak Geografis di Kecamatan ini dapat dijelaskan pada tabel-tabel berikut. Meliputi luas wilayah, perbatasan, jarak antara desa-desanya dan sebagainya menyangkut kondisi geografis di Kecamatan Lingsar

Tabel 4.1 Letak Geografis Kecamatan Lingsar

No	Desa	Luas Wilayah
1	Peteluan Indah	0,62 km ²
2	Lingsar	4,51 km ²
3	Batu Kumbang	28,16 km ²
4	Batu Mekar	11,92 km ²
5	Karang Bayan	5,75 km ²
6	Langko	3,76 km ²
7	Sigerongan	4,70 km ²
8	Duman	6,91 km ²
9	Dasan Geria	2,26 km ²
10	Gegerung	2,94 km ²
11	Giri Madya	3,33 km ²
12	GeGelang	1,12 km ²
13	Gontoran	1,25 km ²
14	Sari Baye	1,73 km ²
15	Bug-bug	0,79 km

No	Desa	Luas Wilayah
	Total	79,75

Sumber: 4.1 Kantor Camat Lingsar

Tabel 4.2 Luas Kecamatan Lingsar Menurut Desa

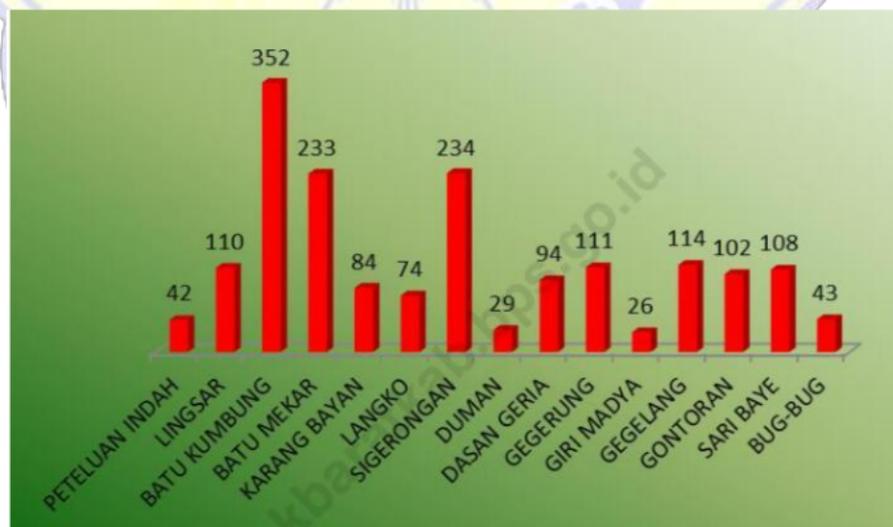
No	Desa	Luas Wilayah (km^2)	Persentase
1	Peteluan Indah	0,62 km^2	0,78
2	Lingsar	4,51 km^2	5,66
3	Batu Kumbang	28,16 km^2	35,31
4	Batu Mekar	11,92 km^2	14,95
5	Karang Bayan	5,75 km^2	7,21
6	Langko	3,76 km^2	4,71
7	Sigerongan	4,70 km^2	5,89
8	Duman	6,91 km^2	8,66
9	Dasan Geria	2,26 km^2	2,83
10	Gegerung	2,94 km^2	3,69
11	Giri Madya	3,33 km^2	4,18
12	GeGelang	1,12 km^2	1,40
13	Gontoran	1,25 km^2	1,57
14	Sari Baye	1,73 km^2	2,17
15	Bug-bug	0,79 km	0,99
	Total	79,75	100,00

Sumber: 4.2 Kantor Camat Lingsar

Tabel 4.3 Luas Tanah di Kecamatan Lingsar Dirinci Menurut Penggunaan dan Desa

No	Desa	Tanah dan Sawah (Ha)	Tanah Kering (Ha)	Pekarangan (Ha)	Lainya (Ha)	Jumlah (Ha)
1	Peteluan Indah	42	2	10	18	72
2	Lingsar	110	81	56	44	291
3	Batu Kumbang	352	1.265	936	563	3.116
4	Batu Mekar	233	376	187	696	1.492
5	Karang Bayan	84	170	75	456	785
6	Langko	74	181	138	183	576
7	Sigerongan	234	9	172	255	670
8	Duman	29	106	92	362	589
9	Dasan Geria	94	57	48	27	226
10	Gegerung	111	98	57	28	294
11	Giri Madya	26	126	57	426	635
12	GeGelang	114	88	58	45	305
13	Gontoran	102	73	51	41	267
14	Sari Baye	108	78	48	38	272
15	Bug-bug	43	3	8	15	69
Total		1.756	2.713	1.993	3.197	9.659

Sumber: 4.3 KCD Pertanian Kecamatan Lingsar 2014



Gambar 4.2 KCD Pertanian Kecamatan Lingsar 2014

Tabel 4.4 Jarak Antara Ibukota Kecamatan Ke Desa-desa Di Kecamatan Lingsar

No	Desa	Jarak (km)
1	Peteluan Indah	0,90
2	Lingsar	-
3	Batu Kumbang	1,50
4	Batu Mekar	3,50
5	Karang Bayan	4,00
6	Langko	5,00
7	Sigerongan	2,60
8	Duman	2,80
9	Dasan Geria	6,00
10	Gegerung	7,00
11	Giri Madya	7,80
12	GeGelang	2,50
13	Gontoran	2,00
14	Sari Baye	1,73
15	Bug-bug	0,70

Sumber: 4.4 Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Barat

c. Peta Desa Duman



Gambar 4.3 Peta Desa Duman 2016

d. Struktur Organisasi



Gambar 4.4 Struktur Organisasi Desa Duman

e. Bidang-bidang kerja

- Kepala Desa

Fungsi dan tugas kepala desa Suhardi S.H adalah membimbing penyelenggaraan, pembangunan dan pelayanan masyarakat desa.

- BPD

Fungsi dan wewenang BPD menetapkan peraturan desa bersama dengan kepala desa menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Bersama kepala desa melakukan pembahasan rancangan peraturan desa.

- Sekretaris Desa

Tugas sekretaris desa Mengkoordinir dan menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan keuangan desa. Memberikan pelayanan administrasi buat pemerintah desa dan masyarakat.

- Kepala Unsor Pemerintahan

Fungsi penanggung jawab urusan pemerintahan adalah menyelenggarakan kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum. Sebagai pelaksana tugas pemerintahan yang diberikan oleh kepala desa. Sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan desa. Sebagai pelaksana dari rencana kegiatan Pemerintah Desa Kjatan.

- Kepala Unsur Pembangunan

Penanggung jawab urusan pembangunan bertugas menyampaikan kepada kepala desa pertimbangan-pertimbangan yang berkaitan dengan rancangan peraturan desa atau hal-hal yang berkaitan dengan pembangunan desa. Sebagai pembantu untuk menjalankan fungsi kepala desa, baik di bidang teknis maupun administratif. Mendorong pembangunan ekonomi pedesaan. Sentuh dan manfaatkan potensi desa.

- Kepala Urusan Umum

Kepala Urusan Umum merupakan bagian strukur organisasi pemerintahan desa yang ikut berperan penting buat menjaga keamanan lingkungan sekitar.

- Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat

Tugas mereka adalah membantu kepala desa menyiapkan kebijakan teknis untuk proyek-proyek keagamaan dan melaksanakan proyek-proyek pemberdayaan dan sosial.

- Kepala Unsur

Tugasnya membantu sekretaris dalam mengelola arsip desa, inventarisasi kekayaan desa, dan pekerjaan administrasi umum. Dan sebagai pemasok, pemelihara dan perbaikan peralatan kantor, selain melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris kota.

- Administrasi Desa

Tugas kepala desa Du Shun adalah membantu kepala desa melaksanakan kebijakan dan kegiatan di bidang pemerintahan, keamanan masyarakat, pembangunan dan kemasyarakatan.

- Pamong

Lokasi pamong merupakan unsur pelaksanaan teknis di lapangan untuk membantu kepala desa melaksanakan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

f. Rekapitulasi Pendataan Keluarga Tingkat Desa/Kelurahan

REKAPITULASI PENDATAAN KELUARGA TINGKAT DESA / KELURAHAN																				
Jumlah Dusun / RW Yang Ada		5 / 38 RT		Desa / Kelurahan		DUMAN		Kabupaten / Kota		LINGSAR		Provinsi		BANTEN		Tahun Anggaran		2020		
No	Dusun / RW	Cakupan Wilayah		Cakupan Survei Timbale dan Keluarga				Jumlah Kepala Keluarga Menurut Jenis Kelamin		Jumlah Kepala Keluarga Menurut Status Pengidangan		Jumlah Kepala Keluarga Menurut Status Pendidikan		Jumlah Pribi dalam Keluarga		Jumlah Kepala Keluarga Menurut Status Pendidikan				
		Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata	Yang Ada	Yang Didata					
1	DUMAN DESA	13	13	13	612	563	450	113	1043	489	757	775	212	421	313	46	772	760	1532	
2	DUMAN BIDADAR	6	6	6	312	312	276	36	619	485	529	575	47	174	291	173	538	566	1104	
3	DUMAN DASAR	9	9	9	415	415	327	88	724	442	602	564	267	309	122	13	-	565	601	1166
4	BERATA DUMAN	2	2	2	76	76	70	6	151	84	134	101	55	56	30	1	-	127	108	235
5	DUMAN UTARA	8	8	8	289	289	252	37	527	287	466	348	158	204	70	10	-	404	410	814
Jumlah		38	38	38	1704	1655	1375	280	3064	1787	2488	2363	739	1164	826	243	2406	2445	4851	

Gambar 4.5 Rekapitulasi Pendataan Keluarga 2020

g. Data Monografi

Berikut ini adalah data monografi data dinamis kependudukan atau mata pencarian masyarakat yang ada di Desa Duman meliputi;

1. Jumlah penduduk 4.851 orang
2. Jumlah kepala keluarga 1.655 orang
3. Jumlah penduduk menurut kelamin
 - Jumlah laki-laki 2.406 orang
 - Jumlah perempuan 2.445 orang
4. Penduduk menurut agama
 - Islam berjumlah 4.483 orang
 - Katholik berjumlah 14 orang

- Hindu berjumlah 352 orang
 - Budha berjumlah 2 orang
5. Penduduk menurut usia
- 0-5 tahun berjumlah 416 orang
 - 6-15 tahun berjumlah 823 orang
 - 16-60 tahun berjumlah 3.287 orang
 - 60 tahun keatas berjumlah 325 orang
6. Penduduk menurut mata pencarian
- Petani
 - Petani pemilik tanah berjumlah 127 orang
 - Petani pengarap tanah berjumlah 60 orang
 - Buruh tani berjumlah 107 orang
 - Pengrajin/industri kecil berjumlah 45 orang
 - Buruh bangunan berjumlah 176 orang
 - Buruh perkebunan berjumlah 44 orang
 - Pedagang berjumlah 187 orang
 - Pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 90 orang
 - Anggota TNI berjumlah 4 orang
 - Pensiunan PNS/TNI berjumlah 34 orang
7. Jumlah penduduk menurut pendidikan
- Belum sekolah berjumlah 489 orang
 - Tidak tamat sekolah dasar berjumlah 739 orang
 - Tamat SD/Sederajat berjumlah 767 orang
 - Tamat SLTP/Sederajat berjumlah 397 orang
 - Tamat SMU/Sederajat berjumlah 826 orang
 - Tamat Akademik/Sederajat berjumlah 4 orang
 - Tamat perguruan tinggi/ sederajat berjumlah 236 orang

DATA MONOGRAFI																	
DATA DINAMIS																	
KEPENDUDUKAN / MATA PENCARIAN																	
1. Jumlah Penduduk	4	8	5	1	Onsag	8.14. Perempuan				12. Penduduk WNI Keturunan Asing							
2. Jumlah Kepala keluarga	1	6	5	5	Onsag	a. Sapi Perah				30. Asal Kewarganegaraan							
3. Jumlah Penduduk menurut jenis kelamin						b. Sapi Biasa				L	P	L	P	Jumlah			
3.1. Jumlah Laki-laki	2	4	0	6	Onsag	c. Kerbau				1	2	3	4	5	6	7	
3.2. Jumlah Perempuan	2	4	4	9	Onsag	d. Kambing											
4. Jumlah Penduduk menurut Kewarganegaraan						e. Domba											
4.1. WNI Laki-laki	2	4	0	6	Onsag	f. Kuda											
4.2. WNA laki-laki	2	4	4	5	Onsag	g. Ayam											
5. Penduduk menurut Agama						h. HSB / Bekak											
5.1. Islam	4	4	8	3	Onsag	i. Lainnya											
5.2. Katolik	-	-	-	1	Onsag	8.15. Lain-lain											
5.3. Protestan	-	-	-	1	Onsag	9. Jumlah Penduduk menurut Pendidikan				4	8	9	Onsag	13. Mipudatan Penduduk			tan / jwa
5.4. Hindu	-	-	-	3	Onsag	9.1. Belum Sekolah				7	3	9	Onsag	14. Penyebaran Penduduk			merata / tidak merata
5.5. Budha	-	-	-	2	Onsag	9.2. Tidak Tamat Sekolah dasar				7	6	7	Onsag	15. Angka Nikah, Talak, Cerai, Rajuk (RTCR)			
6. Pegawai Aktif Kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa	-	-	-	1	Onsag	9.3. Tamat SD / Sederajat				3	9	7	Onsag	16. Jumlah Pencari Kerja			
7. Penduduk Menurut Usia						9.4. Tamat SLTP / Sederajat				8	2	6	Onsag	16.1. Pencari Kerja Laki-laki			onsag
7.1. 0-5 tahun	4	1	4	9	Onsag	9.5. Tamat SMEU / Sederajat				2	3	6	Onsag	16.2. Pencari Kerja Perempuan			onsag
7.2. 6-15 tahun	8	2	3	7	Onsag	9.6. Tamat Abdiwasi / Sederajat				2	3	6	Onsag	17. Rata-rata luas tanah pertanian yang dimiliki penduduk			ha
7.3. 16-60 tahun	3	2	7	7	Onsag	9.7. Tamat Perguruan Tinggi / Sederajat				2	3	6	Onsag	18. Transmigrasi pada tahun			
7.4. 60 tahun keatas	3	2	5	5	Onsag	9.8. Bata Merah				2	3	6	Onsag	a. Lokasi Transmigrasi			tidak
8. Penduduk menurut Mata Pencarian						10. Mata pencarian				3	4	5	Onsag	b. Jumlah KK Transmigrasi			KK
8.1. Petani						10.1. Petani Laki				2	3	4	Onsag	c. Jumlah Jwa Transmigrasi			onsag
- Petani Pemilik Tanah	1	2	7	Onsag	10.2. Petani Perempuan					1	2	3	Onsag	d. Jumlah Rumah Tangga Transmigrasi			onsag
- Petani Penggarap Tanah	6	0	7	Onsag	10.3. Petani Lahir					1	2	3	Onsag	19. Daerah Pengiriman Transmigrasi			onsag
- Buruh Tani	1	0	7	Onsag	10.4. Petani Mati					1	2	3	Onsag	19.1. Jumlah KK yang diberangkerkan			KK
8.2. Nelayan						11. Penduduk Warga Negara Asing (WNA)								19.2. Jumlah jwa yang diberangkerkan			jwa
8.3. Pengrajin Sedang / Besar						11.1. Asal Kewarganegaraan				1	2	3	4	5	6	7	Onsag
8.4. Pengrajin / Industri Kecil	4	5	Onsag			11.2. Jumlah asal WNA											Onsag
8.5. Buruh Industri						11.3. Jumlah asal WNA											
8.6. Buruh Bangunan	1	7	6	Onsag		11.4. Jumlah asal WNA											
8.7. Buruh Perkebunan	4	4	Onsag			11.5. Jumlah asal WNA											
8.8. Buruh Perkebunan	4	4	Onsag			11.6. Jumlah asal WNA											
8.9. Pedagang	1	8	7	Onsag		11.7. Jumlah asal WNA											
8.10. PengangKutan						11.8. Jumlah asal WNA											
8.11. Pegawai Regerit Sipil (PRS)						11.9. Jumlah asal WNA											
8.12. Anggata TNI						11.10. Jumlah asal WNA											
8.13. Pensiunan PNS / TNI						11.11. Jumlah asal WNA											

Gambar 4.6 Data Monografi

h. Visi dan Misi

1. Visi

Membangun Desa Duman yang beriman, berbudaya, maju dan sejahtera.

2. Misi

- Mewujudkan pemerintah desa duman yang tertib dan berwibawa
- Mewujudkan sarana dan prasarana desa memadai
- Mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat
- Mewujudkan masyarakat sebagai subyek pembangunan untuk peningkatan kualitassss hidup, kesejahteraan dan penanggulangan kemiskinan
- Mewujudkan desa tanggap bencana

7

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1 Deskriptif Responden

Jumlah angket yang disebarikan sebanyak 72 buah kepada 44 orang responden dari Program Bantuan Sosial Beras di Desa Duman Dusun Duman Desa

kec. Lingsar Kab. Lombok Barat. Angket yang di sebarakan di kembalikan secara utuh sebanyak 72 buah oleh 44 responden tersebut sehingga keseluruhan angket dapat di teliti sebanyak 44 responden yang menerima jatah program Bantuan Sosial Beras.

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 4.6 Jenis Kelamin Responden

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Pria	26	67
2.	Wanita	18	33
	Jumlah	44	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa komposisi responden dilihat dari jenis kelamin terdiri dari 26 pria (67%) serta 18 wanita (33%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa yang banyak menerima jatah beras dari program Bantuan Sosial Beras adalah responden yang berjenis kelamin pria, lalu responden wanita. Banyaknya responden pria dalam menerima jatah beras dari program Bantuan Sosial Beras karena mereka merupakan kepala keluarga dalam keluarga. Sementara responden wanita merupakan janda yang mendapatkan jatah beras untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari.

3 4.2.1.2 Usia Responden

Tabel 4.7 Usia Responden

NO	Usia	Frekuensi	%
1.	1310 Tahun	5	9
2.	31-40 Tahun	19	45
3.	≤40 Tahun	20	43
	Jumlah	44	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Dari Tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini ada tiga kelompok usia. Dari data tersebut ternyata yang paling banyak menerima beras dari program Bantuan Sosial Beras adalah berusia diatas 40 tahun sebanyak 20 orang (46%), lalu disusul dengan usia 31-40 tahun sebanyak 19 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 Bantuan Sosial Beras.

74 4.2.1.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.8 Pekerjaan Responden

NO	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Buruh	23	43
2	Petani	11	26
3	Lain-Lain	10	31
	Jumlah	44	100

Sumber: Data Diolah (2021)

15
Dari Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah buruh sebanyak 23 orang (43%), Petani 11 orang (26%), dan lain-lain sebanyak 10 (31%). Dari data diatas dapat diketahui bahwa penerima beras dari program Bantuan Sosial Beras rata-rata bekerja sebagai buruh.

4.2.1.4 Perkiraan Pendapatan Konsumen per Bulan

Tabel 4.9 Perkiraan Pendapatan Konsumen per Bulan

NO	Pendapatan	Frekuensi	%
1	< 500000	7	15
2	500000-550000	11	33
3	550000-1500000	26	52
	Jumlah	44	100

Sumber: Data Diolah (2021)

Dari Tabel 4.4 terlihat bahwa mayoritas responden yang menerima beras dari program Bantuan Sosial Beras memiliki pendapatan perbulan antara 550000- 1500000 sebanyak 26 orang (52%), antara 500000-550000 sebanyak 11 orang (33%), dan kurang dari 500000 sebanyak 7 orang (15%). Dari data 44 tersebut yang berpendapatan kurang dari 500000 masuk kedalam kategori miskin yang kebutuhan sehari-harinya belum cukup terpenuhi dan selebihnya masuk kedalam kategori keluarga miskin karena dapat mencukupi keluarga dengan pendapatan tersebut.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016), uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian, jika pertanyaan kuesioner dapat mengungkapkan beberapa isi yang akan diukur oleh kuesioner, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut efektif. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r-tabel. Tingkat signifikansi derajat kebebasan ($df = n-2$) adalah 0,05, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif, maka masalah atau indikator tersebut dinyatakan valid. Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25 untuk menghitung korelasi antara skor tiap item dengan skor total, dan mendapatkan nilai Pearson Correlation. Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Terhadap Butir Pernyataan Tentang Kepuasan dan Kinerja dari Program Bantuan Sosial

No	Variabel	Kode Instrumen	r-hitung	r-tabel 0,05(42)	Keterangan
1.	Kinerja Perusahaan (X1)				
	Pelayanan	X1.1	0,589	0,297	Valid
	Kedisipliana	X1.2	0,737	0,297	Valid
	Tanggung Jawab	X1.3	0,525	0,297	Valid
	Kecepatan dan Ketepatan	X1.4	0,601	0,297	Valid
	Keramahan dan Kesopanan	X1.5	0,672	0,297	Valid
2.	Kepuasan Konsumen (X2)				
	Kualitas Produk	X2.1	0,818	0,297	Valid
	Service Quality	X2.2	0,695	0,297	Valid
	Emotional Factor	X2.3	0,763	0,297	Valid
3.	Penyaluran Bantuan Sosial Bera	Y.1	0,694	0,297	Valid
		Y.2	0,774	0,297	Valid
		Y.3	0,771	0,297	Valid

Sumber: Lampiran 5, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel Kinerja Perusahaan (X_1), Kepuasan Konsumen (X_2) dan Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) dapat dinyatakan valid karena item pernyataan memiliki $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$,

4.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) dalam (Purnawijaya,2019:2), uji reabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\text{cronbach } \alpha > 0.6$.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	NILAI <i>Cornbach's Alpha</i>	KETERAGAN
Kinerja Perusahaan (X1)	0,604	Reliabel
Kepuasan Konsumen (X2)	0,627	Reliabel
Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y)	0,604	Reliabel

Sumber: Lampiran 6, Data Diolah (2021)

Dari tabel 4.6 di atas maka dapat diketahui bahwa instrumen penelitian variabel Kinerja Perusahaan (X1), Kepuasan Konsumen (X2) dan Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) dinyatakan reliabel karena memiliki nilai reliabel lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian tersebut dapat memberi hasil yang konsisten, apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian, variabel bebas dan terikat terdapat distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan bantuan program SPSS version 25 for windows dengan metode *one-parametrik Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed) > α (0,05)* maka dapat dikatakan bahwa variabel memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04385869
Most Extreme Differences	Absolute	.238
	Positive	.140
	Negative	-.238
Test Statistic		.238
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Lampiran 7, Data Diolah (2021)

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data menunjukkan tingkat Asymp. Sig. 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa peneliti ini memiliki distribusi data yang tidak normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel bebas dengan model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat pada nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance <0> 10, maka terjadi multikolinearitas yang tidak dapat ditoleransi dan variabel tersebut harus dikeluarkan dari model regresi agar hasil yang diperoleh tidak bias.

43

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolersnce	Variabel Inflation Factor (VIF)	Keterangan
Kinerja Perusahaan (X ₁)	0,978	1,022	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Konsumen (X ₂)	0,978	1,022	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Lampiran 8, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat dilihat bahwa kedua variabel independen yaitu Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Konsumen memiliki nilai *Tolerance* lebih dari 0,1. Nilai VIF kedua variabel independen lebih keil dari 10. Hal ini berarti bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dari model regresi yang digunakan.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013: 134). Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji ada tidaknya perbedaan residual variance model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glesjer. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka model dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kinerja Perusahaan (X ₁)	0,267	Bebas Heterodkedastisitas
Kepuasan Konsumen (X ₂)	0,210	Bebas Heterodkedastisitas

Sumber: Lampiran 9, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel diatas diketahui nilai signifikasi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastistas.

30

4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap penyaluran bantuan sosial beras oleh Perum BULOG pada saat pandemi covid-19 di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat. dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan program SPSS version 25 for Windows.

6

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003
Kinerja Perusahaan X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769
Kepuasan Konsumen X2	.022	.121	.029	.184	.855

a. Dependent Variable: Penyaluran Bantuan Sosial Beras Y

Sumber: Lampiran 10, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.10 diperoleh nilai konstanta (a) \bar{a} 8,505, Kinerja Perusahaan (b_1) = 0,034 dan Kepuasan Konsumen (b_2) = 0,022. Berdasarkan nilai-nilai tersebut diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 8,505 + 0,034X_1 + 0,022X_2$$

9

Dari persamaan tersebut diatas, dapat diartikan sebagai berikut:

- a = 8,505, artinya apabila nilai dari Kinerja Perusahaan (X_1) dan Kepuasan Konsumen (X_2) sama-sama nol (0) atau tetap, maka Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) sebesar 8,505.
- b₁ = 0,034 dan bernilai positif, artinya jika nilai dari Kinerja Perusahaan (X_1) meningkat sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan Program

Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) sebesar 0,034, dengan asumsi variabel lain tetap.

- c. $b_2 = 0,022$ dan bernilai positif. Artinya nilai dari Kinerja Perusahaan (X_1) meningkat sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan/peningkatan Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) sebesar 0,022, dengan asumsi variabel lain tetap.

4.6 Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap rencana distribusi kesejahteraan beras di Desa Duman Desa Dushun Duman Kec. Lin Sakab. Lombok Barat. Berikut adalah hasil uji statistik F:

Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F-test)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	.123	2	.061	.948 ^b
	Residual	46.855	41	1.143	
	Total	46.977	43		

a. Dependent Variable: Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen (X2), Kinerja Perusahaan (X1)

Sumber: Lampiran 11, Data Diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 4.11 didapat nilai F-hitung sebesar 0,054 dengan signifikan 0,948. Karena signifikan lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh negatif dan signifikan secara simultan terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras.

14
b. Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial atau individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria evaluasi dilakukan dengan mengamati hasil regresi dengan program Windows SPSS versi 25, yaitu membandingkan tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas dengan $\alpha = 0,05$. Apabila tingkat signifikansi $t \leq \alpha = 0,05$, maka H1 diterima dan H0 ditolak. Namun bila tingkat signifikansi $t > \alpha = 0,05$, maka H1 ditolak dan H0 diterima.

Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji T Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Konsumen

		Coefficients ^a				Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003
	Kinerja Perusahaan X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769
	Kepuasan Konsumen X2	.022	.121	.029	.184	.855

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Lampiran 12, Data Diolah (2021)

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4.12 didapat nilai untuk Kinerja Perusahaan t-hitung sebesar 0,295 dengan signifikan 0,769 yang lebih besar dari $\alpha(\text{taraf nyata}) = 0,05$ maka hipotesis H1 ditolak dan H0 diterima. Untuk Kepuasan Konsumen t-hitung sebesar 0,184 dengan signifikan 0,855 yang lebih besar dari $\alpha(\text{taraf nyata}) = 0,05$ maka hipotesis H2 ditolak dan H0 diterima

c. Koefisien Determinasi R²

Analisis deterministik digunakan untuk mengetahui secara simultan persentase kontribusi variabel independen (kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen) terhadap variabel dependen (distribusi kesejahteraan beras). Hasil uji koefisien determinasi (R²) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Derterminasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.051 ^a	.003	-.046	1.069
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen X2, Kinerja Prusahaan X1				

Sumber: Lampiran 13, Data Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil analisis koefisien determinasi r^2 diperoleh angka R^2 (R Square) 0,003 atau (00,3%) yang berarti variabel Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras dan Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Konsumen sebesar 00,3% sedangkan sisanya yaitu 99,7%

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian data yang telah diperoleh diuji menggunakan software SPSS version 25 for windows. Uji reabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih besar dari 0,6. Yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel Kinerja Perusahaan (X1) nilai Cronbach's alpha sebesar 0,604, Nilai Kepuasan Konsumen (X2) sebesar 0,627 dan Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y) sebesar 0,604. Setelah hasil dari Uji Validitas dan Reabilitas dinyatakan valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan dengan uji-uji yang lainnya untuk mengetahui pengaruh dari kinerja persahaan dan nilai penyaluran bantuan sosial beras terhadap kepuasan konsumen di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat.

Uji validitas menunjukan bahwa nilai *degree of freedom* (df)= n-2 dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, dengan hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk variabel Kinerja Perusahaan (X1)

Indikator dengan kode X1.1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,589, X1.2 sebesar 0,737, X1.3 sebesar 0,525, X1.4 sebesar 0,601, X1.5 sebesar 0,672.

2. Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (X2)

Indikator dengan kode X2.1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,818, X2.2 sebesar 0,695, X2.3 sebesar 0,763.

3. Untuk Variabel Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y)

Indikator dengan kode X3.1 *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,694, X3.2 sebesar 0,774, X3.3 sebesar 0,771.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid.

Kedua variabel independen yang diuji secara individual yang dominan dalam mempengaruhi Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat. Adalah nilai masyarakat (dengan koefisien 0,029).

Variabel berikutnya yang memiliki peran dalam mempengaruhi Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat. Adalah Kinerja Perusahaan (dengan koefisien 0,047). Semua variabel independen penelitian berpengaruh positif terhadap Program Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat.

Hasil dari Uji T menunjukkan bahwa tidak semua variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,05. Dari variabel-variabel independen pada penelitian ini, pengaruh yang dominan terhadap variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat. Hal ini juga terlihat pada hasil tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Konsumen (tabel 4.12) yang menunjukkan

bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel Kepuasan Konsumen.

6 Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

1. 16 Pengaruh Kinerja Perusahaan terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras.

6 Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan tidak signifikan pada variabel kinerja perusahaan terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik mengenai produk yang sesuai dengan tingkat baik atau tidaknya kinerja perusahaan yang diberikan oleh pemerintah untuk mendorong masyarakat untuk menikmati bantuan yang diberikan oleh pemerintah.

16 Hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang menganggap bahwa 10 kinerja atau performance merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu rencana kegiatan atau kebijakan dalam pencapaian tujuan strategis, sasaran, visi dan misi. Merencanakan sebuah organisasi. Menurut Moeheriono (2012: 95)

17 Namun dalam teori yang dijelaskan Suyadi (1999), kinerja adalah hasil 73 kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk secara sah mencapai tujuan organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tanpa melanggar hak dan 7 sesuai dengan etika atau etika.

Sedangkan menurut Anwar Prabu (2000), kinerja (job achievement) adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dipastikan oleh pihak-pihak tertentu guna

menentukan tingkat pencapaian hasil organisasi terkait dengan visi yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan, serta untuk memahami dampak positif dan negatifnya. Strategi operasional. Kinerja merupakan indikator yang digunakan untuk menentukan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berusaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras.

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kepuasan konsumen terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat.

Hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas/senang. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017;p.196).

Kepuasan adalah sikap yang ditentukan berdasarkan pengalaman yang diperoleh (Lovelock dan Wirtz, 2011). Kepuasan adalah evaluasi terhadap karakteristik atau karakteristik suatu produk atau jasa atau produk itu sendiri yang memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kepuasan kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesan orang terhadap kinerja atau hasil suatu kegiatan dengan harapannya. (Kotler dan Keller, 2012).

Kepuasan konsumen pelanggan merupakan konsep utama baik dalam teori maupun dalam praktik pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang

berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan good will atau reputasi dari perusahaan, mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Edvarderson, et al., 2000). Kepuasan pelanggan memberikan indikator utama niat membeli konsumen dan loyalitas (Farris et al., 2010).

Menurut Day (dalam Tjiptono, 2004: 146), ia mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai tanggapan pelanggan terhadap perbedaan yang dirasakan atau evaluasi yang tidak pasti antara harapan sebelumnya (standar tenaga kerja lainnya) dan kinerja aktual produk, dan kemudian merasakannya. kinerja produk.

Ada kesamaan antara beberapa definisi di atas mengenai komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya, harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan mereka terima ketika mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Perceived performance adalah persepsi pelanggan tentang apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam J Suprato, 2001:233). Oleh karena itu, kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan.

3. Pengaruh Kinerja Prusahaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras.

Hasil uji F memperlihatkan bahwa pengaruh secara bersamaan dari seluruh variabel independen (kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen) terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec.Lingsar Kab.Lombok Barat menunjukkan hasil yang signifikan. Hal tersebut ditunjukkan dari besarnya nilai F-hitung sebesar 0,054 dengan tingkat signifikansi 0,948 (lebih besar dari 0,05).



KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada Bab V ini merupakan rangkuman dan gambaran secara keseluruhan dari hasil penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Bantuan Sosial Beras oleh Perum BULOG di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab. Lombok Barat yang telah dilakukan, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen beras Penyaluran Bantuan Sosial Beras di Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab.Lombok Barat sebagian besar respondenya adalah pria berusia lebih dari 40 tahun, berkerja sebagai buruh dan berpendapatan antara Rp 500.000-1.500.000 per bulan
2. Kinerja Perusahaan (X_1) yang terdiri dari ekspektasi pendapatan, dan toleransi atas risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan uji t $0,769 > = 0,05$. Hal ini berarti apabila kinerja perusahaan semakin rendah maka akan semaiKn rendah pula penyaluran bantuan sosial beras.
Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan kinerja yang rendah pada kualitas pelayanan, kedisiplinan, tanggung jawab kecepatan dan ketepatan, keramahan dan kesopanan.
3. Kepuasan Konsumen (X_2) yang terdiri dari hasil perhitungan kepuasan konsumen adalah ditunjukkan ole nilai signifikan uji t sebesar 0,184 yang lebih besar dari $\alpha(\text{taraf nyata}) = 0,05$.hal ini berarti apabila kepuasan konsumen semakin tinggi maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap penyaluran bantuan sosial beras tersebut.
Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tingkat kepuasan konsumen yang rendah pada kualitas produk, service quality dan emotional factor.

1 5.2 saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, analisis pembahasan dan kesimpulan, penelitian ini mencoba memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, antara lain:

1. Pemerintah

Bagi lembaga pemerintahan dan pangan khususnya pada Penyaluran Bantuan Sosia Beras pada Desa Duman, Dusun Duman Desa Kec. Lingsar Kab.Lombok Barat hendaknya lebih memperhatikan mengenai kualitas beras karena beras merupakan kebutuhan sehari-hari yang dapat mempengaruhi gizi pada keluarga konsumen, kemudian pada jumlah timbangan dan tepat sasaran.

2. Perum BULOG

Hendaknya terjun langsung kelapangan dan melihat langsung pembagian jatah beras agar dapat mengetahui secara langsung mana saja yang berhak mendapatkan bantuan tersebut, sehingga dapat mengetahui kualitas beras yang diterima konsumen apakah sudah sesuai dengan ketentuan, ketepatan jumlah timbangan yang benar dan tidak terjadi kebocoran yang dapat menimbulkan berkurangnya jumlah timbangan tersebut dan menelit penyebab terjadinya kekurangan yang dimaksud. Ketepatan waktu pengiriman juga harus diperhatikan bila terjadi keterlambatan pengiriman berarti konsumen merasa keewa karena tidak tepatnya waktu penerimaan beras tersebut. Maksud dari tepat sasaran hendaknya diadakan pendataan ulang terhadap masyarakat setempat sehingga masyarakat yang semulanya miskin kehidupannya mendapatkan menjadi lebih baik

3. Peneliti selanjutnya

Saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya yaitu diharapkan mampu menggali data dan mengkaji atau melakukan tindak lanjut lebih dalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Muis. 2020. Bulog Tuntaskan Penyaluran Bansos Beras di <http://www.bulog.co.id> (di akses 04 November).
- Alika, Divaswani Putri. 2020. *Analisi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Baju Distro Martapura*.
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik. 2019. Presentase Penduduk Miskin Mencapai 13-88-persen Satelit di <https://ntb.bps.go.id> (di akses 01 September).
- Badan Pusat Statistik. 2020. Presentase Penduduk Miskin Naik Menjadi 9-78-persen di <https://www.bps.go.id> (di akses 07 Maret).
- Hanum, Syafriani. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penyaluran Beras Miskin (Raskin) Oleh Perum BULOG Di Desa Kalongan maguwoharjo yogyakarta*.
- Imandha, Aris. 2016. *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (studi kasus kepuasan pelanggan jne cabang hijrah sagan yogyakarta)*.
- Jaya S. 2018. *Kepuasan Konsumen*. <https://repo.darmajaya.ac.id>
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. Global Edition. Pearson.
- Krisdayant, Helisia. 2017. *Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada minimarket kertapati jaya indah Palembang*.
- Kusmariza Nella, Vermilla WM Chezy dan Mahrani. 2019. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Di Desa Pasar Baru Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Singing Provinsi Riau*.
- Kusumawati, Infa Janita S.S.A. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*.

- 100 Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi3). Jakarta: Salemba Empat.
- Matantu Ret Ningsi, Tampi Dolina L., V. Mangindaan Joanes. 2020. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado*. Vol. 1 No. 4, 2020.
- 54 Priansa, Donni Juni. 2017. *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Putri Alike Divaswani. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Baju All Distro Martapura*.
- 96 Silaen, Sofar., 2018., *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, In Media*, Bandung.
- 101 Sunyoto, Danang. 2015. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- 99 William J. Stanton. 2004. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh Jilid Kesatu. Jakarta: Erlangga.





Lampiran 1 Tabulasi

Tabulasi Jawaban Responden Kinerja Perusahaan (X1)

No. Responden	Kualitas Pelayanan (X)					Total
	X1					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	3	3	3	4	16
2	4	4	3	4	3	18
3	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	4	17
5	3	3	3	3	4	16
6	4	3	4	3	3	17
7	4	3	3	3	3	16
8	4	4	3	3	3	17
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	4	4	3	3	3	17
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	3	3	3	16
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	4	3	4	4	3	18
20	4	3	4	4	4	19
21	4	4	4	3	3	18
22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	3	19
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	3	4	17
27	3	3	3	3	4	16
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	4	3	3	3	3	16
31	4	4	3	3	3	17
32	4	4	4	3	4	19
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	3	3	18

No. Responden	Kualitas Pelayanan (X)					Total
	X1					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15
40	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15
42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	3	3	3	16

111
Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (X2)

No. Responden	X2			Total
	X2.1	X2.2	X2.3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	4	3	3	10
4	4	3	3	10
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	4	3	3	10
13	4	3	3	10
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	4	4	3	11
17	3	3	3	9
18	4	3	3	10
19	3	3	3	9
20	4	3	4	11
21	4	3	3	10
22	4	4	3	11
23	3	3	3	9

9

No. Responden	X2			Total
	X2.1	X2.2	X2.3	
24	3	3	3	9
25	4	4	3	11
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	3	3	9
34	3	3	3	9
35	3	3	3	9
36	4	3	3	10
37	3	3	3	9
38	3	3	3	9
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	4	3	3	10
43	4	4	4	12
44	3	3	3	9

Tabulasi Jawaban Responden Penyaluran Bantuan Sosial Beras (Y)

No. Responden	Assurance/Jaminan				Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
1	4	4	3	3	14
2	4	3	4	3	14
3	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12
5	3	3	4	3	13
6	3	3	3	3	12
7	3	3	3	3	12
8	4	3	4	4	15
9	3	3	3	3	12
10	3	3	3	3	12
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	3	12
13	4	3	3	3	13

No. Responden	Assurance/Jaminan				Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	
14	3	3	3	3	12
15	3	3	3	3	12
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	12
19	4	4	4	4	16
20	3	3	4	4	14
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	4	13
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	3	3	3	3	12
26	4	3	3	4	14
27	4	3	3	3	13
28	3	3	3	3	12
29	4	3	3	3	13
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	4	3	4	3	14
33	3	3	3	3	12
34	3	3	3	3	12
35	3	3	4	3	13
36	3	3	3	3	12
37	3	3	3	3	12
38	3	4	4	4	15
39	3	3	3	3	12
40	4	3	3	3	13
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	4	3	3	4	14
44	3	3	3	3	12

Lampiran 2. Hasil Uji Alat Ukur Penelitian

78 *Bagian 1: Uji Validitas* *Uji Validitas pada Variabel X₁*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.366*	-.020	.283	.130	.589**
	Sig. (2-tailed)		.014	.895	.062	.400	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.2	Pearson Correlation	.366*	1	.220	.247	.381*	.737**
	Sig. (2-tailed)	.014		.152	.106	.011	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.3	Pearson Correlation	-.020	.220	1	.178	.275	.525**
	Sig. (2-tailed)	.895	.152		.247	.071	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.4	Pearson Correlation	.283	.247	.178	1	.351*	.601**
	Sig. (2-tailed)	.062	.106	.247		.019	.000
	N	44	44	44	44	44	44
X1.5	Pearson Correlation	.130	.381*	.275	.351*	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.400	.011	.071	.019		.000
	N	44	44	44	44	44	44
Total_X1	Pearson Correlation	.589**	.737**	.525**	.601**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas pada Variabel X₂

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.464**	.417**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.001	.005	.000
	N	44	44	44	44
X2.2	Pearson Correlation	.464**	1	.220	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001		.151	.000
	N	44	44	44	44
X2.3	Pearson Correlation	.417**	.220	1	.763**
	Sig. (2-tailed)	.005	.151		.000
	N	44	44	44	44
Total_X2	Pearson Correlation	.818**	.695**	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8

Uji Validitas pada Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.294	.328*	.694**
	Sig. (2-tailed)		.053	.030	.000
	N	44	44	44	44
Y.2	Pearson Correlation	.294	1	.390**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.053		.009	.000
	N	44	44	44	44
Y.3	Pearson Correlation	.328*	.390**	1	.771**
	Sig. (2-tailed)	.030	.009		.000
	N	44	44	44	44
Total_Y	Pearson Correlation	.694**	.774**	.771**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

r-tabel Uji Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791

Bagian II: Uji Reabilitas 17
Uji Reabilitas pada Variabel X_1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.604	.604	3

Uji Reabilitas pada Variabel X_2 68

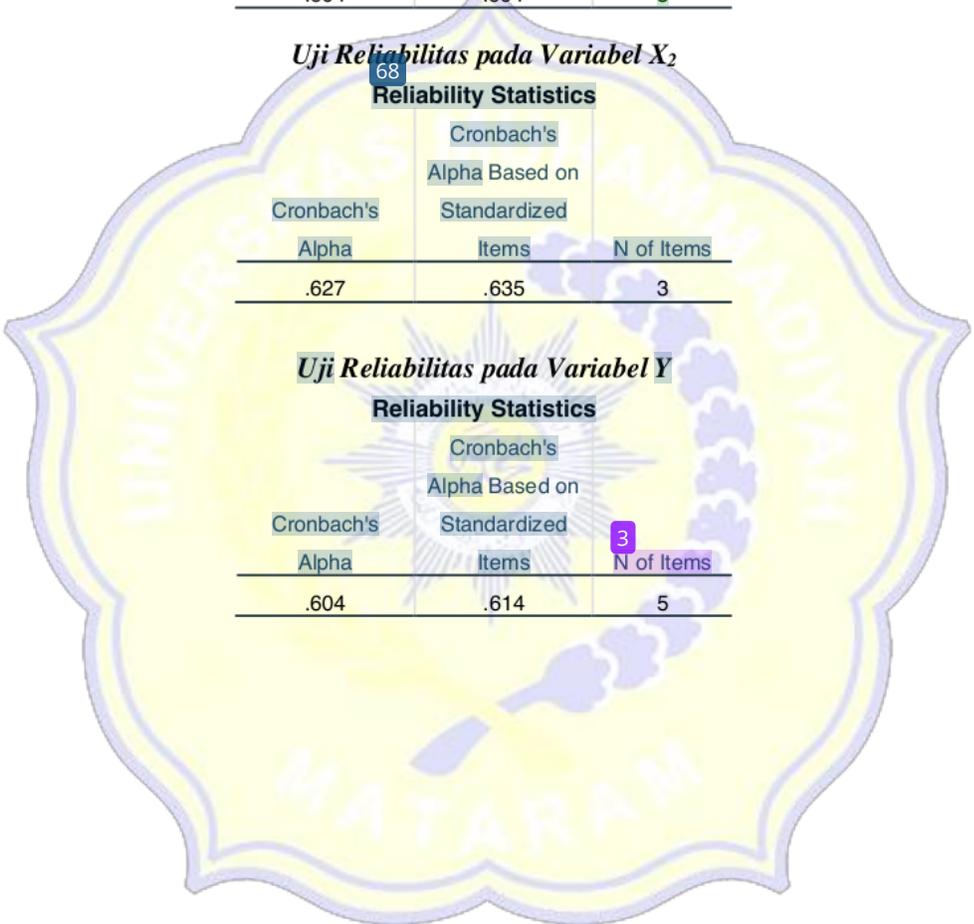
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.627	.635	3

Uji Reabilitas pada Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.604	.614	5



Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.04385869
Most Extreme Differences	Absolute	.238
	Positive	.140
	Negative	-.238
Test Statistic		.238
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikoloniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003		
	Total_X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769	.978	1.022
	Total_X2	.022	.121	.029	.184	.855	.978	1.022

a. Dependent Variable: Total_Y

Uji Heteroskedastisitas

29
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.282	1.481		.190	.850
	Total_X1	.072	.064	.172	1.125	.267
	Total_X2	-.085	.066	-.195	-1.275	.210

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 4.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

12
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003
	Total_X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769
	Total_X2	.022	.121	.029	.184	.855

a. Dependent Variable: Total_Y

Lampiran 5. Hasil Pengujian Hipotesis

67

Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003
	Total_X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769
	Total_X2	.022	.121	.029	.184	.855

a. Dependent Variable: Total_Y

108

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.123	2	.061	.054	.948 ^b
	Residual	46.855	41	1.143		
	Total	46.977	43			

61

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

3
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	8.505	2.697		3.153	.003
	Total_X1	-.034	.116	-.047	-.295	.769
	Total_X2	.022	.121	.029	.184	.855

3
 a. Dependent Variable: Total_Y

80
Hasil Uji Koefisien Detersimanasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.051 ^a	.003	-.046	1.069

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENYALURAN BANTUAN SOSIAL BERAS OLEH PERUM BULOG PADA SAAT PANDEMI COVID-19 DI DESA DUMAN, DUSUN DUMAN DESA KEC. LINGSAR KAB. LOMBOK BARAT.

ORIGINALITY REPORT

48%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	slidedocuments.org Internet	446 words — 3%
2	jurnal.widyamangala.ac.id Internet	372 words — 2%
3	eprints.walisongo.ac.id Internet	360 words — 2%
4	eprints.undip.ac.id Internet	289 words — 2%
5	www.scribd.com Internet	236 words — 1%
6	id.scribd.com Internet	233 words — 1%
7	core.ac.uk Internet	223 words — 1%
8	repository.ummat.ac.id Internet	217 words — 1%

9	repo.unhi.ac.id Internet	213 words — 1%
10	dspace.uui.ac.id Internet	199 words — 1%
11	repository.uinsu.ac.id Internet	175 words — 1%
12	eprints.radenfatah.ac.id Internet	169 words — 1%
13	www.bulog.co.id Internet	156 words — 1%
14	digilib.uinsby.ac.id Internet	143 words — 1%
15	repository.ub.ac.id Internet	142 words — 1%
16	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	141 words — 1%
17	mafiadoc.com Internet	141 words — 1%
18	ejournal.uniks.ac.id Internet	128 words — 1%
19	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet	128 words — 1%
20	suarapemredkalbar.com Internet	127 words — 1%

text-id.123dok.com

21	Internet	124 words — 1%
22	cerdika.com Internet	118 words — 1%
23	www.msn.com Internet	117 words — 1%
24	repository.fe.unj.ac.id Internet	111 words — 1%
25	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet	103 words — 1%
26	edoc.pub Internet	94 words — 1%
27	ejournal.unsrat.ac.id Internet	94 words — 1%
28	ntb.bps.go.id Internet	86 words — 1%
29	docobook.com Internet	83 words — 1%
30	id.123dok.com Internet	81 words — < 1%
31	repository.stiedewantara.ac.id Internet	75 words — < 1%
32	ejournal.borobudur.ac.id Internet	74 words — < 1%
33	repo.darmajaya.ac.id	

Internet

70 words — < 1%

34 repository.unib.ac.id
Internet

68 words — < 1%

35 iqbal051293.blogspot.com
Internet

67 words — < 1%

36 opseducation.blogspot.com
Internet

67 words — < 1%

37 johannessimatupang.wordpress.com
Internet

64 words — < 1%

38 repository.unhas.ac.id
Internet

63 words — < 1%

39 media.neliti.com
Internet

61 words — < 1%

40 jurnal.unmuhjember.ac.id
Internet

57 words — < 1%

41 eprints.umm.ac.id
Internet

54 words — < 1%

42 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet

53 words — < 1%

43 repository.radenintan.ac.id
Internet

53 words — < 1%

44 fani_yr.staff.gunadarma.ac.id
Internet

50 words — < 1%

45 repository.usu.ac.id

Internet

50 words — < 1%

46 jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id
Internet

49 words — < 1%

47 docplayer.info
Internet

47 words — < 1%

48 digilib.uin-suka.ac.id
Internet

46 words — < 1%

49 eprints.unram.ac.id
Internet

43 words — < 1%

50 nikomangmei.blogspot.co.id
Internet

40 words — < 1%

51 eprints.unm.ac.id
Internet

38 words — < 1%

52 M Yahya Ahmad, Silfiyyah Rahmah. "PENGARUH PENGETAHUAN KUALITAS BENIH, HARGA DAN LOKASI TERHADAP PEMILIHAN SUMBER BENIH PADI VARIETAS UNGGUL BARU DI KECAMATAN WARUNGKONDANG", AGRITA (AGri), 2020
Crossref

36 words — < 1%

53 blog.iain-tulungagung.ac.id
Internet

36 words — < 1%

54 repositori.usu.ac.id
Internet

36 words — < 1%

55 a-research.upi.edu
Internet

35 words — < 1%

56	dumadia.wordpress.com Internet	34 words — < 1%
57	thesis.binus.ac.id Internet	34 words — < 1%
58	es.scribd.com Internet	33 words — < 1%
59	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	33 words — < 1%
60	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	33 words — < 1%
61	riset.unisma.ac.id Internet	32 words — < 1%
62	devil-paper.blogspot.com Internet	30 words — < 1%
63	journal.univpancasila.ac.id Internet	30 words — < 1%
64	kampungiwaka.blogspot.com Internet	30 words — < 1%
65	repository.its.ac.id Internet	27 words — < 1%
66	repository.stei.ac.id Internet	26 words — < 1%
67	www.docstoc.com Internet	26 words — < 1%

repository.iain-manado.ac.id

68	Internet	25 words — < 1%
69	bulogwatch.blogspot.com Internet	24 words — < 1%
70	eprints.uny.ac.id Internet	24 words — < 1%
71	www.coursehero.com Internet	23 words — < 1%
72	etheses.uin-malang.ac.id Internet	22 words — < 1%
73	www.slideshare.net Internet	22 words — < 1%
74	repository.upnyk.ac.id Internet	21 words — < 1%
75	trichayoachiriyantodotorg.wordpress.com Internet	21 words — < 1%
76	www.definisimenurutparaahli.com Internet	21 words — < 1%
77	eprints.upnjatim.ac.id Internet	20 words — < 1%
78	pps.unud.ac.id Internet	20 words — < 1%
79	bulog.co.id Internet	19 words — < 1%
80	repository.neelain.edu.sd:8080	

Internet

19 words — < 1%

81 repository.stienobel-indonesia.ac.id

Internet

19 words — < 1%

82 adoc.tips

Internet

17 words — < 1%

83 eprint.stieww.ac.id

Internet

17 words — < 1%

84 www.govserv.org

Internet

17 words — < 1%

85 Bayu Wulandari, Nico Geraldo Sianturi, Nici Tasya Edeline Hasibuan, Imelda Tri Ananta Ginting, Ardono Simanullang. "Pengaruh Likuiditas, Manajemen Aset, Perputaran Kas dan Struktur Modal terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia", Owner, 2020

Crossref

16 words — < 1%

86 repository.unmuhpnk.ac.id

Internet

16 words — < 1%

87 jurnal-sosioekotekno.org

Internet

15 words — < 1%

88 repository.uin-suska.ac.id

Internet

15 words — < 1%

89 agamkab.go.id

Internet

14 words — < 1%

90 e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet

14 words — < 1%

91	journal.student.uny.ac.id Internet	14 words — < 1%
92	www.pps.unud.ac.id Internet	14 words — < 1%
93	Nelli Sulistiana, Iwan Henri Kusnadi, Ade Nawawi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sari Ater Hotel & Resort Subang", <i>The World of Business Administration Journal</i> , 2020 Crossref	13 words — < 1%
94	ejournal.ftunram.ac.id Internet	13 words — < 1%
95	eprints.uns.ac.id Internet	13 words — < 1%
96	journal.stmikjayakarta.ac.id Internet	13 words — < 1%
97	konsultasiskripsi.com Internet	13 words — < 1%
98	www.neliti.com Internet	13 words — < 1%
99	eprints.ums.ac.id Internet	12 words — < 1%
100	repository.usd.ac.id Internet	12 words — < 1%
101	Agus Kusnawan, Silaswara Diana, Andy Andy, Sefung Tjong. "Pengaruh Diskon pada Aplikasi e- Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif	11 words — < 1%

Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang", Sains Manajemen, 2019

Crossref

102 Sang Ayu Putu Arie Indraswarawati, I Putu Deddy Samtika Putra, Ni Wayan Cahyani. "EFFECT OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, SYSTEM QUALITY, AND INFORMATION QUALITY ON SATISFACTION ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USERS IN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD) IN UBUD DISTRICT", Widya Akuntansi dan Keuangan, 2019
11 words — < 1%
Crossref

103 downloadily.com
Internet 11 words — < 1%

104 labuapi.lombokbaratkab.go.id
Internet 11 words — < 1%

105 publication.petra.ac.id
Internet 11 words — < 1%

106 repository.bsi.ac.id
Internet 11 words — < 1%

107 Eva Mufidah. "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA UMKM DI KOTA PASURUAN", Jurnal Riset Entrepreneurship, 2019
10 words — < 1%
Crossref

108 anzdoc.com
Internet 10 words — < 1%

109 eprints.umg.ac.id
Internet 10 words — < 1%

110 repository.stikeshangtuaahsby-library.ac.id
Internet

10 words — < 1%

111 repository.uinjkt.ac.id
Internet

10 words — < 1%

112 tirtabuanamedia.co.id
Internet

10 words — < 1%

113 www.koleksiskripsi.com
Internet

10 words — < 1%

114 www.tribunnewswiki.com
Internet

10 words — < 1%

115 Miftahul Laili Hasanah, Muhammad Kristiawan.
"Supervisi Akademik dan Bagaimana Kinerja Guru",
Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, 2019
Crossref

9 words — < 1%

116 Nandah Zq, Nur Ana Febrianti Afmidi. "PERSPEKTIF
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK IB
HIJRAH WADI'AH STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP
KONAWA", Robust: Research of Business and Economics
Studies, 2021
Crossref

9 words — < 1%

117 digilib.unila.ac.id
Internet

9 words — < 1%

118 eprints.iain-surakarta.ac.id
Internet

9 words — < 1%

119 eprints.unisbank.ac.id
Internet

8 words — < 1%

120 eprints.unsri.ac.id
Internet

		8 words — < 1%
121	gudangilmutamiang.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
122	idr.uin-antasari.ac.id Internet	8 words — < 1%
123	journal.uinmataram.ac.id Internet	8 words — < 1%
124	journal.undiknas.ac.id Internet	8 words — < 1%
125	lib.unnes.ac.id Internet	8 words — < 1%
126	pt.scribd.com Internet	8 words — < 1%
127	repositorii.urindo.ac.id Internet	8 words — < 1%
128	repository.iainkudus.ac.id Internet	8 words — < 1%
129	repository.umsu.ac.id Internet	8 words — < 1%
130	Guy Sion, Maggie J. Watson, Amos Bouskila. "Measuring body condition of lizards: a comparison between non-invasive dual-energy X-ray absorptiometry, chemical fat extraction and calculated indices", Research Square, 2020 Crossref Posted Content	7 words — < 1%

-
- 131 Ni Kadek Dewi Susanti, Putu Herny Susanti, Gusti Alit Suputra. "Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Blahkiuh Di Kabupaten Badung", Widya Amrita, 2021
Crossref 7 words — < 1%
-
- 132 moam.info
Internet 7 words — < 1%
-
- 133 repository.upstegal.ac.id
Internet 7 words — < 1%
-
- 134 www.bps.go.id
Internet 7 words — < 1%
-
- 135 Afdhal Syafnur. "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN WEB DENGAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGAMENT DI TENGAH PERSAINGAN ANTAR PEDAGANG KOPI", JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI, 2019
Crossref 6 words — < 1%
-
- 136 Marida Yulia Ronasih, Hardani Widhiastuti. "Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021
Crossref 6 words — < 1%
-
- 137 Syaakir Sofyan. "PERAN LEMBAGA ZAKAT DALAM PENGENTASAN KEMISKINAN DI INDONESIA", Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah dan Hukum, 2018
Crossref 6 words — < 1%
-
- 138 Syawal Harianto, Haris Al Amin, Yusmika Indah. "Pengaruh Ukuran Perusahaan, dan Leverage Terhadap Praktik Income Smoothing pada Bank Syariah", Jurnal EMT KITA, 2020 6 words — < 1%

Crossref

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE MATCHES OFF