

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN**  
**TERHADAP PRODUK BERAS ORGANIK “EKA FARM”**  
**DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)**  
**DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

Rochmad Agung Santoso<sup>1</sup>, Mochammad Maksum Machfoedz<sup>2</sup>, Jumeri M. Wikarta<sup>3</sup>

**INTISARI**

Seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat Indonesia mengenai pentingnya gaya hidup sehat, banyak masyarakat yang mulai beralih mengonsumsi produk-produk organik. Salah satu produk organik yang banyak dikonsumsi adalah beras organik. CV Agro Sukses Abadi merupakan produsen beras organik di D.I Yogyakarta yang memproduksi beberapa varian beras organik seperti beras merah organik, beras diabetes organik dan beras diet organik dengan merek dagang “Eka Farm”. Meningkatnya tren serta permintaan terhadap beras organik, menyebabkan persaingan antar produsen menjadi semakin kompetitif sehingga perlu diwaspadai. Dalam hal ini, diperlukan strategi agar produk beras organik Eka Farm tetap dapat bertahan. Salah satu strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan riset pasar guna mengetahui informasi aktual mengenai profil konsumen, perilaku, tingkat kepuasan konsumen serta strategi yang perlu dilakukan untuk mengembangkan usaha.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada responden yang memenuhi kriteria dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan analisis SWOT untuk merumuskan strategi pengembangan usaha.

Hasil dari penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen beras organik Eka Farm varian beras merah, beras diabetes dan beras diet secara berturut 78,37%; 80,12%; dan 79,31% dengan kriteria “Puas”. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan beras merah organik yaitu kemasan beras, harga produk, kesesuaian harga dengan kualitas dan kesesuaian harga dengan manfaat. Atribut yang menjadi prioritas beras diabetes yaitu harga produk, kesesuaian harga dengan kualitas, informasi produk pada media informasi, dan ketersediaan informasi produk. Atribut yang menjadi prioritas beras diet yaitu kemasan beras, harga produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan ketersediaan informasi produk. Strategi pengembangan usaha yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan tenaga kerja dalam melakukan *quality control* kemasan beras, memperluas jaringan mitra *reseller* dan distributor, melakukan penguatan varian produk, mempertahankan konten promosi yang edukatif, memberikan layanan tambahan dan menjalin hubungan baik dengan petani supplier.

kata kunci: beras organik, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, SWOT.

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION  
ON “EKA FARM” ORGANIC RICE PRODUCTS  
USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

**AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS**

Rochmad Agung Santoso<sup>1</sup>, Mochammad Maksum Machfoedz<sup>2</sup>, Jumeri M. Wikarta<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

Along with the increasing understanding of the Indonesian people about the importance of a healthy lifestyle, many people are starting to switch to consuming organic products. One of the organic products consumed by the people of Indonesia is organic rice. CV Agro Sukses Abadi is an organic rice producer in D.I Yogyakarta which produces several variants of organic rice such as organic brown rice, organic diabetic rice and organic diet rice with the trademark "Eka Farm". The increasing trend and demand for organic rice has caused competition between producers to become more competitive. In this case, a strategy is needed so that Eka Farm's organic rice products can survive. One strategy that can be done is by conducting market research to find out actual information about consumer profiles, behavior, consumer satisfaction levels and strategies that need to be carried out to develop businesses.

The study was conducted by distributing *online* to respondents who met the criteria with a *non-probability sampling* with *purposive sampling technique*. The results of the study were then analyzed using the *Customer Satisfaction Index (CSI)* to determine the level of customer satisfaction, *Importance Performance Analysis (IPA)* to determine the attributes that are priority improvements and SWOT analysis to formulate business development strategies.

The results of the study showed that the level of consumer satisfaction of Eka Farm's organic rice variants of brown rice, diabetic rice and diet rice was 78.37%; 80.12%; and 79.31% included in the “satisfied” category. The attributes that are the priority for the improvement of organic brown rice are rice packaging, product price, price suitability with quality and price suitability with benefits. The attributes that become the priority of diabetic rice are product price, price match with quality, product information in information media, and delivery of product information. The attributes that become the priority of diet rice are rice packaging, product price, price suitability with benefits and product information delivery. Business development strategies that can be carried out are increasing the ability of the workforce in *quality control* of rice packaging, expanding the network of *reseller* and distributor partners, developing product variants, maintaining educative promotional content, providing additional services, and establishing good relationships with supplier farmers.

keywords: organic rice, customer satisfaction index, importance performance analysis, SWOT.