



## **PENGARUH KETERSEDIAAN STOK BERAS (PREMIUM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PELAYANAN PROGRAM SEMBAKO DI PERUM BULOG SUB DIVRE CABANG TAHUNA**

**Yuliana Wanti Mangaleda<sup>1</sup>, Alvinus I. Sentinuwo<sup>2</sup>, Arif I. Janis<sup>3</sup>**

**AKP GMIST Tahuna<sup>123</sup>**

**email: [arifjanis@gmail.com](mailto:arifjanis@gmail.com)**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh ketersediaan stok beras (premium) terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan program sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner, dan observasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis metode regresi sederhana, analisis korelasi sederhana, koefisien korelasi determinasi, dan Pengujian Hipotesa ( Uji T). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) persamaan regresi antara kedua variabel menunjukkan bahwa Variabel X berpengaruh signifikan terhadap Variabel Y. (2) Hipotesa dalam penelitian ini diterima yaitu Variabel X memiliki hubungan yang searah atau signifikan terhadap Variabel Y karena nilai konstanta yang diperoleh positif.

**Kata kunci :** Sistem Pengelolaan; Kearsipan.

## PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat merupakan suatu permasalahan yang sangat penting dan perlu perhatian khusus oleh pemerintah. Hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah terutama masalah perekonomian pada masyarakat. Masyarakat sangat bergantung pada Pemerintah yang mengatur jalannya perekonomian di Indonesia.

Salah satu program dari Pemerintah dalam mengurangi angka Kemiskinan di Indonesia adalah dengan membuat program-program yang bertujuan langsung untuk meningkatkan ekonomi masyarakat miskin. Salah satu program yang dibuat oleh Pemerintah adalah Program Sembako.

Sembilan bahan pokok atau disingkat Sembako adalah Sembilan jenis kebutuhan pokok masyarakat yang terdiri dari berbagai bahan-bahan makanan dan minuman. Program pembagian sembako adalah salah satu program penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial dibidang Pangan yang diselenggarakan oleh Pemerintah berupa bantuan sembako kepada masyarakat dengan tingkat ekonomi rendah. Program tersebut bertujuan untuk memenuhi sebagian bahan pokok sehingga diharapkan dapat mengurangi beban pengeluaran masyarakat.

Beras dalam Program sembako merupakan makanan Pokok masyarakat. Ketersediaan stok beras dalam program sembako bisa dibidang cenderung stabil, tapi ada juga yang mengalami penurunan dan kenaikan masih tergolong wajar. Dampak ini bisa terjadi karena ketersediaan stok banyak yang mengalami panen besar dan ada juga yang gagal panen karena musim kemarau. Tanpa Sembako kehidupan masyarakat bisa terganggu karena sembako merupakan bahan pokok utama sehari-hari yang wajib ada dijual bebas di pasar.

Pelanggan akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu pembagian sembako yang tepat pada sasaran. Kepuasan tersebut akan membuat Pelanggan akan tetap menjadi agent penerima dari Program Sembako dan mendorong Pelanggan untuk mengkonsumsi ulang produk tersebut.

Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna adalah salah satu distributor sembako yang menjual berbagai macam bahan makanan dan minuman. Salah satunya pengadaan beras BULOG (Premium) yang memiliki nilai dan kualitas yang baik. Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna mempunyai tanggung jawab dan harus dibebani untuk menjaga ketersediaan stok beras khususnya beras Premium dalam Pelayanan program sembako agar bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dengan melakukan pelayanan yang tepat.

Menurut Kasmir, S.E., M.M, dalam Buku Pengantar Manajemen Keuangan, Ketersediaan / sediaan adalah sejumlah barang yang harus disediakan oleh Perusahaan pada suatu tempat tertentu.

Menurut Hendra Kusuma, dalam Buku Manajemen Produksi Perencanaan & Pengendalian Produksi, Ketersediaan didefinisikan sebagai barang yang disimpan untuk digunakan atau dijual pada periode mendatang.

Berdasarkan pengertian diatas, maka Penulis mengambil kesimpulan bahwa, Ketersediaan stok adalah persediaan barang yang disimpan perusahaan untuk nantinya dijual diperiode yang akan datang. Beras BULOG KITA (premium) adalah beras yang memiliki kualitas yang lebih baik dari beras yang lainnya. Beras merupakan bahan pokok pangan yang utama, hampir semua masyarakat mengkonsumsi produk tersebut.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong, dalam Buku Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12, Kepuasan Pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Menurut Hasan, dalam Buku Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan adalah respons Pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dipersepsikan anatar harapan sebelum pemakaian dari kinerja aktual produk/jasa yang dirasakan setelah pemakaian.

Menurut Umar, dalam Buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan Konsumen setelah membandingkan anatar apa yang dia terima dan dia harapkan.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa, Kepuasan Pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seseorang menggunakan produk.

Beberapa Faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan yang dikutip dari Buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, yaitu:

Kualitas Produk dan jasa. Pelanggan akan merasa Puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.

Kualitas Pelayanan. Pelayanan yang baik adalah kunci untuk mendapatkan pelanggan yang setia. Pelayanan akan merasa Puas bila mereka mendapat pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkn keyakinan bahwa orang lain akan kagum dan menggunakan Produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Harga. Produk yang mempunyai Kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada Pelamggannya.

Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk dan jasa tersebut.

Pengertian Program Sembako (dikutip dari <https://kemensos.go.id> diakses pada 12 Juli 2021)

Program sembako merupakan program bantuan non tunai yang diberikan kepada masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi rendah. Program sembako merupakan pengembangan dari program Bantuan Pangan Nontunai (BPNT) sebagai program transformasi bantuan pangan untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Program sembako diharapkan dapat memberikan pilihan kepada penerima manfaat dalam memilih jenis, kualitas, harga dan tempat membeli bahan pangan.

Tujuan Program Sembako: (1) Mengurangi beban pengeluaran KPM melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan; (2) Memberikan Gizi yang seimbang kepada KPM; (3) Meningkatkan ketepatan sasaran, waktu, jumlah, harga, kualitas dan pelayanan administrasi yang tepat; dan (4) Memberikan pilihan dan kendala kepada KPM dalam memenuhi Kebutuhan Pangan.

Manfaat Program Sembako: (1) Meningkatnya ketahanan pangan di tingkat KPM sekaligus sebagai mekanisme perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan; (2) Meningkatnya efisiensi penyaluran bantuan social; (3) Meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan perbankan; dan (4) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah, terutama usaha mikro dan kecil dibidang perdagangan.

Mengacu pada uraian diatas maka hipotesis yang diambil dalam penelitian ini diduga bahwa Ketersediaan Stok beras (premium) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan program sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna.

## METODE PENELITIAN

Data dan Sumber Data dalam <http://www.google.co.id/amp/s/www.nesabamedia.com> diakses 12 Juli 2021 Data adalah kumpulan informasi atau keterangan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh melalui pengamatan atau pencarian ke sumber-sumber tertentu. Data yang diperoleh dapat menjadi suatu anggapan atau fakta karena memang

belum diolah lebih lanjut. Setelah diolah melalui penelitian atau percobaan maka suatu data dapat menjadi bentuk yang lebih kompleks seperti suatu database, informasi atau bahkan solusi untuk masalah tertentu.

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data Kuantitatif.

Data Kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data "PENGARUH KETERSEDIAAN STOK BERAS (PREMIUM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PELAYANAN PROGRAM SEMBAKO DI PERUM BULOG SUB DIVRE CABANG TAHUNA".

Data Kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah: (1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan pembagian kuesioner kepada Agent / RPK penerima Program Sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna; dan (2) Data Sekunder atau data tambahan biasanya diperoleh dari sumber-sumber terdahulu seperti buku, jurnal, dan lain-lain.

Dalam <http://www.bola.com> diakses 14 Juli 2021, wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan masyarakat penerima program sembako, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diteliti.

Pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun berdasarkan variabel penelitian yang ditentukan oleh peneliti. Kuesioner ini diberikan kepada 30 orang responden selaku Agen (RPK) Penerima Program Sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna.

Mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian serta mengumpulkan data yang diperlukan.

Adapun pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah:

Variabel bebas (independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel bebas adalah Ketersediaan Stok Beras Premium (X).

Variabel terikat (dependent) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang

menjadi Variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Penelitian ini menggunakan metode statistik dengan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisa regresi sederhana juga merupakan metode pendugaan dengan menggunakan suatu pola hubungan variabel-variabel. Analisa ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Rumus regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y :Variabel terikat (*Dependent*)

X :Variabel bebas (*Independent*)

a :Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b :Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Hasil analisa dalam tabel tersebut dimasukkan dalam formulasi sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum Y)^2}$$

Untuk mengetahui hasil analisa yang menghubungkan anatara satuvariabel dengan yang lainnya ( satu atau lebih variabel ), dapat digunakan analisa korelasi. Analisa korelasi adalah sekumpulan teknik statistika yang digunakan mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua variabel. Fungsi utama analisa korelasi adalah untuk menentukan seberapa erat hubungan antara dua variabel, yaitu variabel X dan Variabel Y, kuat tidaknya hubungan antara X dan Y diukur dengan satu nilai yang diberi simbol r. Nilai koefisien ini terletak antara -1 sampai dengan 1.

Koefisien -1 menunjukkan adanya hubungan yang negatif dan sempurna antara dua variabel tersebut, begitu sebaliknya. Untuk mengetahui hubungan yang terjadi antara ketersediaan stok beras terhadap kepuasan pelanggan, maka dilakukan pengukuran data dengan menggunakan analisis korelasi ( r ), dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Banyaknya Pasangan data X dan Y (Jumlah Observasi)

$\sum X$  = Total jumlah dari Variabel X

$\sum Y$  = Total jumlah dari Variabel Y

$\sum X^2$  = Kuadrat dari total jumlah Variabel X

$\sum Y^2$  = Kuadrat dari total jumlah Variabel Y

$\sum XY$  = Hasil perkalian antara total jumlah variabel X dan Variabel Y

Korelasi Koefisein determinasi (  $r^2$  ) adalah kuadrat dari koefisien korelasi untuk mengetahui sampai seberapa jauh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terkait. Koefisien determinasi juga merupakan sebuah nilai untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Apabila nilai koefisien determinasi sebesar 1 ( 100% ), merupakan adanya hubungan yang sempurna, sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0, menunjukkan tidak terdapat hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Untuk mengetahui nilai  $r^2$ , maka digunakan rumus sebagai berikut :

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

Uji t dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara individual menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian persial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan.

Untuk melakukan uji t, maka dapat digunakan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = t hitung

r = koefisien korelasi

$r^2$  = Koefisien Determinasi

n = Banyaknya Observasi

Penentuan penerimaan hipotesis dengan uji t dapat dilakukan berdasarkan tabel t. Nilai t hitung hasil regresi dibandingkan dengan nilai t pada tabel. Jika t hitung > t tabel, maka berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara persial, dan sebaliknya jika t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan secara persial. Melihat t tabel maka harus ditentukan taraf nyata (a) dan taraf bebas atau *degree of freedom* (df).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui penelitian dan data yang didapatkan Penulis dari Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna maka dapat diperoleh tabel yang dapat dilihat pada hasil Penelitian dengan menggunakan berbagai metode untuk mengetahui Pengaruh ketersediaan stok beras Premium terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan program sembako di perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna.

Setelah dilakukan perhitungan analisa regresi menggunakan software statistik pada aplikasi Microsoft Excel melalui Analisa Tool Pak, maka diperoleh hasil perhitungan regresi mencakup intercept (konstanta) dan koefisien-koefisien sebagai berikut.

Nilai a :11,81031  
 Nilai b :0,742627  
 Nilai r :0,501465  
 Nilai r<sup>2</sup> :0,251467

Sehingga diperoleh hasil persamaan regresi  $Y=11,81031 + 0,742627X$

Melalui data yang diperoleh dari hasil penelitian maka didapat hasil dalam nilai variabel sebagai berikut :

Tabel 1. Perhitungan Metode Analisis Variabel X (Ketersediaan Stok Beras) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

N0	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	32	36	1024	1296	1152
2	32	38	1024	1444	1216
3	35	39	1225	1521	1365
4	40	42	1600	1764	1680
5	36	39	1296	1521	1404
6	37	40	1369	1600	1480
7	35	37	1225	1369	1295
8	36	38	1296	1444	1368
9	38	37	1444	1369	1406
10	39	43	1521	1849	1677
11	36	37	1296	1369	1332
12	36	41	1296	1681	1476
13	36	36	1296	1296	1296
14	37	38	1369	1444	1406
15	34	39	1156	1521	1326
16	36	38	1296	1444	1368
17	36	36	1296	1296	1296
18	38	42	1444	1764	1596
19	38	38	1444	1444	1444
20	38	38	1444	1444	1444
21	36	39	1296	1521	1404
22	35	36	1225	1296	1260
23	37	40	1369	1600	1480
24	34	36	1156	1296	1224
25	36	37	1296	1369	1332
26	38	39	1444	1521	1482
27	37	37	1369	1369	1369
28	37	39	1369	1521	1443
29	38	50	1444	2500	1900
30	40	41	1600	1681	1640
STATISTIK	$\sum X$	$\sum Y$	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	$\sum XY$
JUMLAH	1093	1166	39929	45554	42561

Analisa regresi adalah salah satu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel bebas (X) dengan Variabel tidak bebas (Y). Persamaan regresi adalah persamaan matematika yang mendefinisikan hubungan antara dua variabel. Untuk mengetahui hubungan antara variabel ketersediaan stok beras (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) membentuk satu persamaan dapat dihitung dengan formula sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Untuk mengetahui nilai konstanta a dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(46557214) - (46519173)}{(1197870) - (1194649)}$$

$$a = \frac{38041}{3221}$$

$$a = 11,81031$$

Nilai a = 11,81031, jika nilai Ketersediaan Stok beras (X) = 0, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) = 11,81031

Untuk mengetahui nilai konstanta b dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum Y)^2}$$

$$b = \frac{(1276830) - (1274438)}{(1197870) - (1194649)}$$

$$b = \frac{2392}{3221}$$

$$b = 0,742627$$

Nilai b = 0,742627, artinya jika suatu nilai variabel ketersediaan stok beras (X) mengalami peningkatan maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) juga akan naik yaitu sebesar 0,742627.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menggunakan rumus analisa regresi sederhana diperoleh nilai konstanta atau nilai a = 11,81031 dan nilai b = 0,742627 sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 11,81031 + 0,742627X$ , maka model regresi yang diperoleh positif atau searah, artinya jika semakin tinggi nilai variabel X maka variabel Y juga semakin tinggi.

Koefisien Korelasi merupakan bantuan analisis yang mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, untuk koefisien korelasi berkisar 0 – 1.

Untuk melihat seberapa kuat hubungan antara kedua Variabel dan untuk melihat seberapa besar variabel Y dipengaruhi oleh Variabel X, dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Interval Korelasi

KORELASI	HUBUNGAN
0.00-0.199	Sangat Rendah
0.20-0.339	Rendah
0.40-0.599	Sedang
0.69-0.799	Kuat
0.80-1000	Sangat Kuat

Untuk mengetahui keeratan hubungan anatar Variabel X dan Variabel Y dapat diperoleh nilai dengan rumus sebagai berikut :

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

$$r = \frac{1276830 - 127448}{\sqrt{1197870 - 1194649} \cdot \sqrt{1366630 - 1359556}}$$

$$r = \frac{2392}{\sqrt{3221} \cdot \sqrt{7074}}$$

$$r = \frac{2392}{56.75385449465085 \times 84.10707461325712}$$

$$r = \frac{4773.40067}{2392}$$

$$r = 0,501110249 \text{ atau } 0,501465$$

Jika nilai koefisien korelasi suatu variabel bernilai positif, maka memiliki hubungan yang berbanding lurus, sedangkan jika nilai koefisien bernilai negatif, maka memiliki hubungan berbanding terbalik. Berdasarkan perhitungan diatas, diketahui koefisien korelasi antara Ketersediaan Stok beras dengan Kepuasan Pelanggan memiliki nilai positif yakni 0.501465, berarti antara Ketersediaan Stok beras dengan Kepuasan Pelanggan memiliki hubungan berbanding lurus, artinya ketersediaan stok beras akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil dengan perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi diperoleh nilai  $r = 0,501465$ . Jika di lihat melalui tabel korelasi hubungan diatas, nilai  $r = 0,501465$  maka dapat diperoleh hubungan antara kedua variabel yaitu Variabel X terhadap Variabel Y dapat dikatakan sedang karena nilai tersebut berada dalam interval Koefisien 0.40-0.599.

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel *independent* dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi *independent*. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh ketersediaan stok beras ( X ) terhadap kepuasan pelanggan ( Y ). Nilai  $r^2$  terletak antara 0 - 1, bila nilai  $r^2$  semakin mendekati 1 maka variabel ketersediaan stok beras (X) memiliki pengaruh yang sedang terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Untuk mengetahui nilai  $r^2$  menggunakan formula sebagai berikut :

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

$$r^2 = \frac{(1276830 - 1274438)^2}{(1197870 - 1194649) (1366620 - 1359556)}$$

$$r^2 = \frac{(2392)^2}{(3221)(7074)}$$

$$r^2 = \frac{5721664}{22785354}$$

$$r^2 = 0,251111481 \text{ atau } 0,251467$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan nilai  $r^2 = 0,251467$  atau 25.14% dalam hal ini berarti jumlah ketersediaan stok beras berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25.14% dan sisanya sebesar 74.86% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh berpengaruh suatu variabel *independent* secara individual menerangkan variasi variabel *dependent*. Pengujian persial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel X secara individual mempunyai pengaruh terhadap Variabel Y. Pengujian uji t dapat dilakukan dengan membandingkan anatar t hitung dan t tabel dengan menetapkan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5% sehingga jika t hitung < t tabel, maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel *independent* valid . Sedangkan jika t hitung > t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel *independent* secara signifikan berpengaruh terhadap variabel *dependent* .

Untuk mengetahui nilai t hitung maka dapat digunakan formula t hitung sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = t hitung

r = 0.501465

$r^2 = 0.251467$

n = 30

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

$$t = \frac{0.501465\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0.251467}}$$

$$t = \frac{0.501465\sqrt{28}}{\sqrt{0.748533}}$$

$$t = \frac{0.501465 \times 5.2915026221}{0.8651780163}$$

$$t = \frac{2.6535033623}{0.8651780613}$$

$$t = 3,0670027581 \text{ atau } 3,067002$$

Untuk mengetahui hasil t tabel dengan analisa regresi menggunakan software statistik pada aplikasi Microsof Excel melalui Analisa Toolpak, maka perlu diketahui hal-hal sebagai berikut :

Tarif nyata ( $\alpha$ ) = 5% (0.05)

Tarif bebas (df) = n-1 (30-1 = 29)

Sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1.69913

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diperoleh nilai t hitung 3.067002 dan nilai t tabel pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% sebesar 1.69913, dengan demikian

nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dari hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa Ketersediaan stok beras berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui pelayanan program sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Program Sembako yang disalurkan oleh Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna yaitu untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok pangan dalam kehidupannya. Beras yang dijual-belikan oleh Agent/RPK dapat dijual kembali kepada masyarakat atau Pelanggan dengan harga yang jauh lebih murah dari beras-beras lainnya.

Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukan bahwa Ketersediaan stok beras memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan melalui pelayanan program sembako di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna. Dengan penegasan melalui analisa regresi sederhana dipeoleh persamaan  $Y=11.81031 + 0.742627X$ , artinya jika semakin tinggi nilai Variabel Ketersediaan Stok Beras ( $X$ ) maka Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) juga semakin tinggi.

Besarnya koefisien korelasi antara Ketersediaan Stok Beras dengan kepuasan pelanggan memiliki nilai positif yakni 0.501465 berarti antara Ketersediaan stok Beras ( Premium ) dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan berbanding lurus. Melalui analisa korelasi  $r = 0.501465$  menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara dua variabel tersebut adalah sedang, karena nilai tersebut berada dalam interval koefisien 0.40 – 0.599.

Hasil perhitungan Koefisien determinasi diperoleh nilai  $r^2 = 0.251467$  atau 25.14%, dalam hal ini berarti Ketersediaan stok beras berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna sebesar 25.14% dan sisanya

sebesar 74.86% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Hasil pengujian Uji T ( Parsial ) yang membandingkan antara  $T$  hitung dan  $T$  tabel, dipeoleh nilai  $T$  hitung 3.067002 dan nilai  $T$  tabel pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05 sebesar 1.69913. Hasil uji  $T$  tersebut menjelaskan nilai  $T$  hitung  $>$   $T$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian ketersediaan stok beras berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna. Dengan demikian berdasarkan hasil analisa dapat dikatakan bahwa Hipotesa dalam penelitian ini diterima.

Perusahaan yang menyalurkan bantuan Program Sembako akan lebih baik hendaknya lebih sering melakukan sosialisasi agar dapat mengetahui informasi bagaimana kondisi ekonomi yang terjadi sehingga program sembako dan melalui RPK dapat berjalan tepat pada sasaran. Dan lebih memperbaiki kualitas beras agar yang mengkonsumsi semakin puas terhadap beras BULOG Premium.

Diharapkan Kepada Pemimpin Cabang dan staf Perum BULOG Sub Divre Cabang Tahuna untuk lebih produktif dalam memperhatikan keadaan ekonomi masyarakat seperti pemberian bantuan yang biasa disebut dengan Program Sembako. Semoga program ini akan lebih meningkatkan Perekonomian Masyarakat.

## DAFTAR PUSTKA

- Daga.Rosnaini. 2017. *Citra, KualitasProduk ,dan Kepuasan Pelanggan* .Sul-Sel. Global Reseach and Consulting Intitute (Global-RCI).
- Indrasari.Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Indonesia. Unitomo Press.
- Kasmir. 2010. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.
- Kusuma.Hendra. 2019. *Manajemen Produksi Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Kotler.Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*. Jakarta. Penerbit Erlangga.

<https://www.scribd.com/document/413959442/Pengertian-Pengaruh> di akses pada 12 Juli 2021.

<http://www.google.co.id/amp/s/www.nesabamedia.com> diakses pada 12 Juli 2021.

<https://kemensos.go.id> diakses pada 12 Juli 2021.

<http://www.bola.com> diakses pada 14 Juli 2021.

<http://ledhyane.lecture.ub.ac.id> diakses pada 14 Juli 2021.

<http://repository.uma.ac.id> diakses pada 14 Juli 2021.

<http://www.mingseli.id> diakses pada 17 Juli 2021.