



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JAGUNG

**(Studi Kasus : UD. Sahabat Tani Di Desa
Susuhbango Kecamatan Ringinrejo Kabupaten
Kediri)**

SKRIPSI

Oleh :

INDAH RAHMANIYAH ILAHI
21601032015



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2021**



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN JAGUNG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1)

Oleh :

INDAH RAHMANIYAH ILAHI

21601032015



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2021**

RINGKASAN

Indah Rahmaniyah Ilahi (216.01.032.015) Analisis Tingkat Kepuasan Komsumen Jagung UD. Sahabat Tani di Desa Susuhbango Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri

Dosen Pembimbing : 1) Ir. Sri Hindarti, M,Si.

2) Dr. Ir. Nikmatul Khoiriyah, MP.

Pangan yang terdiri dari beras, jagung, daging, bawang merah, gula dan cabe merupakan tujuh komoditas yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai komoditas strategis Indonesia. Sebagai komoditas strategis, tujuh komoditas ini memiliki peran penting bagi perekonomian Indonesia. Dinamakan komoditas strategis karena menjadi kebutuhan mendasar bagi hidup manusia Dalam sektor pertanian yang paling berkembang adalah bidang hortikultura dan aneka tanaman. Salah satu komoditas yang sangat berkembang dan merupakan tanaman pokok di Indonesia adalah jagung. Penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Jagung” di UD. Sahabat Tani ini bertujuan: 1. Untuk menganalisis tingkat kesesuaian dari tingkat kinerja terhadap tingkat kepentingan atribut UD. Sahabat Tani 2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang memuaskan konsumen di UD. Sahabat Tani

Penelitian dilakukan di UD. Sahabat Tani yang terletak di Desa Susuhbango Kec. Ringinrejo Kab. Kediri. Penentuan tempat penelitian dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan UD. Sahabat Tani tempat yang tepat untuk melakukan penelitian karena merupakan penjual jagung yang sudah berdiri lama kurang lebih selama 10 tahun. Penelitian dilaksanakan mulai dari Maret sampai Desember 2020. Data penelitian yang digunakan adalah data primer, yang didapat secara langsung dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner kepada konsumen, penelitian dilakukan kepada 50 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Importance Peformance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Hasil yang didapat dari penelitian dan pembahasan yang mengkaji Tingkat Kepuasan Konsumen Jagung di UD Sahabat Tani di Desa Susuhbango Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri untuk memuaskan konsumen adalah :

1. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian tingkat kinerja atribut terhadap tingkat kepentingan atribut menghasilkan skor 90,58%, hasil dari *range* presentase berada diantara 80 – 100% maka tingkat kesesuaian antara kinerja atribut dan kepentingan atribut sudah sesuai, tetapi karena hasil masih kurang dari 100% maka masih perlu ditingkatkan kembali kinerja agar sesuai dengan harapan konsumen, kemudian hasil *Important Performance Analysis* dengan diagram kartesius menunjukkan hasil belum semua atribut produk memberikan kepuasan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Berdasarkan analisis *Costumer Satisfaction Index* hasil menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada UD. Sahabat Tani sebesar 87,77%, nilai ini terdapat pada rentang 81% hingga 100% yang artinya konsumen di UD. Sahabat Tani sangat puas dengan kinerja dari perusahaan tersebut.

Hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang penulis dapat sampaikan untuk pemilik usaha, antara lain :

1. Untuk meningkat beberapa kinerja dari atribut produk sehingga dapat memuaskan konsumen dan mengalokasikan kinerja pada atribut produk yang



menerima kinerja lebih ke atribut produk yang kurang menerima kinerja yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen,

2. Pemilik perusahaan tetap perlu meningkatkan kepuasan konsumen hingga maksimal sehingga para konsumen akan tetap puas dengan produk di UD. Sahabat Tani.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan yang terdiri dari beras, jagung, daging, bawang merah, gula dan cabe merupakan tujuh komoditas yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai komoditas strategis Indonesia. Sebagai komoditas strategis, ketujuh komoditas ini memiliki peran penting bagi perekonomian Indonesia. Dinamakan komoditas strategis karena menjadi kebutuhan mendasar bagi hidup manusia (Amang, 1995; Simatupang, 2012; Deptan, 2015; Ana, 2018).

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki iklim tropis dan memiliki banyak sumber daya alam yang dapat terus dikembangkan. Salah satu dari sumber daya alam yang dapat dikembangkan adalah sektor pertanian, dan dikarenakan iklim dari Indonesia sendiri adalah beriklim tropis sehingga dapat mengembangkan sektor pertanian dengan baik dan maksimal. Selain itu mayoritas dari penduduk warga Indonesia memiliki mata pencaharian di sektor pertanian. Dalam sektor pertanian sendiri yang paling berkembang adalah bidang hortikultura dan aneka tanaman. Salah satu komoditas yang sangat berkembang dan merupakan tanaman pokok di Indonesia adalah jagung. Jagung adalah salah satu dari berbagai macam tanaman pangan yang juga berkontribusi banyak untuk Indonesia.

Produksi jagung yang cukup di Indonesia juga menyangkut dengan kehidupan dan kepentingan ketahanan pangan nasional. Termasuk mendukung kemajuan subsektor peternakan. Dan dapat saja menjadi awal pengembangan subsektor industri unggas di wilayah sentra jagung, sehingga tidak lagi mengandalkan jagung impor sebagai pakan ternak.

Dengan mendorong produktivitas jagung nasional akan menyentuh kesejahteraan taraf hidup petani. Mengandalkan jagung impor untuk domestik bakal membuat ekonomi dan pendapatan petani lokal menurun. Pada tahun 2018 Indonesia sudah mampu ekspor sebanyak 380 ribu ton. Selama 2014-2018, Indonesia sudah mampu menekan impor jagung sebesar 3,3 juta ton. (Presiden Jokowi, Ketua Umum Dewan Jagung Nasional (DJN) Fadel Muhammad).

Produksi jagung nasional tahun 2014 adalah 19,0 juta ton. Peningkatan Produksi jagung meningkat tahun 2015 menjadi 19,6 juta ton. Tren kenaikan produksi jagung terus berlanjut tahun 2016 menjadi 23,6 juta ton. Lalu tahun 2017 produksi jagung mencapai 28,9 juta ton. Produksi jagung Indonesia tahun 2018 kembali melonjak hingga mencapai 30 juta ton. Sementara kebutuhan pasokan jagung untuk pakan ternak dan industri saat ini di Indonesia mencapai 7,8 – 11,1 juta ton. (Badan Pusat Statistik (BPS))

Selain jagung memiliki produksi tinggi, jagung juga harus memiliki kualitas yang baik agar dapat memuaskan para konsumennya, karena kualitas yang baik juga meningkatkan kepuasan para konsumen. Hal ini juga di perhatikan oleh pemilik UD. Sahabat Tani. Yang mana pemilik sendiri tidak sembarangan memasarkan jagung yang akan dipasarkan ke konsumen.

Bagi pengusaha kualitas produk adalah kunci untuk keberhasilan usaha dagang mereka, dengan mereka menjaga dan meningkatkan keualitas produk mereka maka mereka dapat mempertahankan dan mengembangkan usaha mereka dan memuaskan para konsumen mereka agar kembali membeli produk mereka. Menurut Kolter *et al* (2016) kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi yang yang

pelanggan inginkan. Dan menurut Mowen (2012), kualitas produk merupakan proses evaluasi secara keseluruhan kepada pelanggan atas perbaikan kinerja suatu produk.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini akan merumuskan masalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada UD. Sahabat Tani agar perusahaan dapat mengetahui apa yang harus dilakukan untuk memperhatikan dan meningkatkan kepuasan konsumen, rumusan masalah selanjutnya apa saja atribut produk yang dianggap penting oleh konsumen di UD. Sahabat Tani.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kesesuaian dari tingkat kinerja atribut terhadap tingkat kepentingan atribut UD. Sahabat Tani
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang memuaskan konsumen di UD. Sahabat Tani

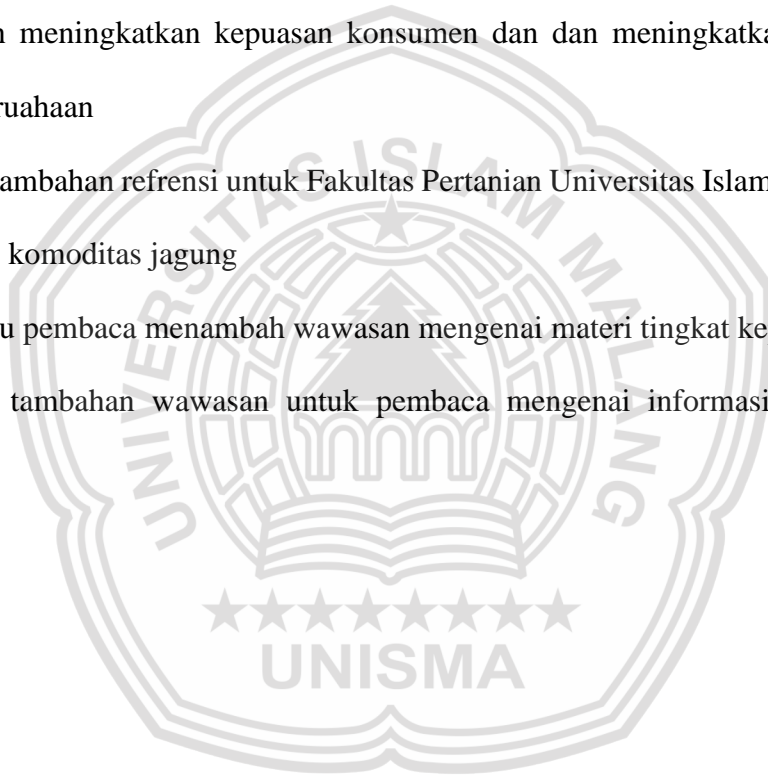
1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah penelitian dilakukan di UD. Sahabat Tani di Desa Susuhbango Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri. Pengambilan data primer sendiri dilakukan dengan datang langsung ke usaha dagang pemilik dengan melakukan observasi secara langsung dengan wawancara dengan pemilik dan konsumen. Komoditas yang menjadi usaha dagang adalah jagung pipilan. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan konsumen terhadap UD. Sahabat Tani.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti manfaat dari penelitian ini untuk memenuhi syarat kelulusan program studi S1 di Universitas Islam Malang, dan dapat memberikan wawasan tambahan tentang kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penulis penelitian selanjutnya.
3. Membantu pemilik perusahaan UD. Sahabat Tani untuk meningkatkan kinerja agar bisa lebih meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan profit dalam perusahaan
4. Menjadi tambahan referensi untuk Fakultas Pertanian Universitas Islam Malang mengenai komoditas jagung
5. Membantu pembaca menambah wawasan mengenai materi tingkat kepuasan
6. Memberi tambahan wawasan untuk pembaca mengenai informasi Jagung pipilan



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang mengkaji tingkat kepuasan konsumen terhadap UD. Sahabat Tani di Desa Susuhbango Kabupaten Kediri dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian tingkat kinerja atribut terhadap tingkat kepentingan atribut menghasilkan skor 90,58%, hasil dari *range* presentase berada diantara 80 – 100% maka tingkat kesesuaian antara kinerja atribut dan kepentingan atribut sudah sesuai, tetapi karena hasil masih kurang dari 100% maka masih perlu ditingkatkan kembali kinerja agar sesuai dengan harapan konsumen, kemudian hasil *Important Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius menunjukkan hasil belum semua atribut produk memberikan kepuasan yang sesuai dengan keinginan konsumen.

2. Berdasarkan analisis *Costumer Satisfaction Index* hasil menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada UD. Sahabat Tani sebesar 87,77%, nilai ini terdapat pada rentang 81% hingga 100% yang artinya konsumen di UD. Sahabat Tani sangat puas dengan kinerja dari perusahaan tersebut.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disampaikan beberapa saran, untuk meningkat beberapa kinerja dari atribut produk sehingga dapat memuaskan konsumen dan mengalokasikan kinerja pada atribut produk yang menerima kinerja lebih ke atribut produk yang kurang menerima kinerja yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen, dan pemilik perusahaan tetap perlu



meningkatkan kepuasan konsumen hingga maksimal sehingga para konsumen akan tetap puas dengan produk di UD. Sahabat Tani.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung budi santoso. 2018. *Cara menghitung tingkat kepuasan pelanggan*. <http://agungbudisantoso.com>. [Diakses tanggal 18 Desember 2020].
- Amang, B. 1995. *Kebijakan Pangan Nasional Cetakan I*. Jakarta: PT. Dharma Karsa Utama
- Asnawi, Nur dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Uin Maliki Press. Malang
- Aulia, Fariza M. 2014. *Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan Alfamidi Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Produksi dan Kualitas Jagung Indonesia Tidak Kalah Saing dengan Impor*. <https://pertanian.go.id/home/?show=news&act=view&id=3934>[Diakses tanggal 22 Mei 2020].
- Bhote, K.R., 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Brandt. D.R. 2000. *An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series. Volume 2 – 2000.
- Damanik, Priscillia Anggita, Retno Astuti, dan Rizky L.R.S. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) di Coffee Story Malang*. Malang : Fakultas Pertanian. Universitas Brawijaya
- Departemen pertanian. 2015. *Rencana strategis 2015-2019*. Peraturan menteri pertanian. Jakarta.
- Dewan Jagung N. 2019. *Produksi dan Kualitas Jagung Indonesia Tidak Kalah Saing dengan Impor*. <https://pertanian.go.id/home/?show=news&act=view&id=3934> [Diakses tanggal 22 Mei 2020].
- Diyahya, Irvan, Dkk. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya Di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko*. Bengkulu : Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Farisy, A. K. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Atribut Produk Benih Jagung Manis Di Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri, Jawa Timur*. Malang : Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya
- Husein, Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta

- Indriwinangsih, dan Sudaryanto. 2007. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran* 1(7): 1 - 10.
- Irawan, H. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elix Media Komputindo. Jakarta
- Khurniyah, Hildah, Dkk. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam Pt. Ciomas Adisatwa Maros Sulawesi Selatan*. Makasar : Fakultas Peternakan Universitas Hasanudin
- Kotler, Philip and Kevin L. K. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. K. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Lodhita, H.E. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) And CSI (Customer Satisfaction Index) Case Study On Toko Oen, Malang*. Malang : Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho B. I., 2015. *Model Importance Performance Analysis*. Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen dan Minor. 2012. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Edisi. Kelima (terjemahan). Erlangga. Jakarta.
- Pamungkas, I. P. 2019. *Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Loyalitas Konsumen benih Jagung Pakan di Desa Panggungrejo, Kecamatan Panggungrejo, Kabupaten Blitar*. Malang : Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya
- Pangestu, Theo. 2019. *Tingkat Kepuasan dan Faktor yang Menumbuhkan Loyalitas Petani terhadap Produk Benih Jagung Pakan di Desa Bendo, Kecamatan Pare, Kabupaten Kediri*. Malang : Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya
- Patimah. Siti, Priyono. Basuki Sigit dan Rasyid. Wilman. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulis Di Balai Induk Padi Dan Palawija di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu*. Universitas Bengkulu. Bengkulu.
- Prahasta, A. 2009. *Budidaya, Usaha, Pengolahan Agribisnis Jagung*. Pustaka Grafika. Bandung.
- Pratama, Hary. 2019. *Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Atribut Benih Jagung Di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu*. Malang : Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.

- Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Menaikkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rukmana. 2010. *Prospek Jagung Manis.Pustaka Baru Perss*. Yogyakarta.
- Sa'diyah, A. A., Dkk. 2018. *Preferensi Rumah Tangga untuk Komoditas Pangan di Indonesia*. Prosiding, STPP Malang, Indonesia.
- Simamora. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Simatupang, P. 2012. *Industrialisasi Pertanian Sebagai Strategi Agribisnis Dan Pembangunan Pertanian Dalam Era Globalisasi. Dalam Dinamika Inovasi Ekonomi Dalam Kelembagaan Pertanian. Buku-2*. Bogor : Pusat penelitian sosial ekonomi pertanian.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Bineka Cipta. Jakarta.
- Tim Karya Tani Mandiri. 2010. *Pedoman Bertanam Jagung*. Nuansa Aulia. Bandung. Halaman 208.
- Zeithaml, V. A, and Mary J. B., 2000. *Service Marketing Integrating Customer Focus Accross The Firm*. Mc Grow Hill. Dalam Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran) Dr. M.Anang Firmansyah, S.E., M.M. Penerbit Qiara Media

