

RINGKASAN

Himawan, 0910440093. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Petani Terhadap Pupuk Organik Merek “SUPER PETROGANIK” Di bawah bimbingan Ir. Agustina Shinta. H.W. MP dan Silvana Maulidah SP. MP.

Secara umum pengertian dari pertanian adalah suatu kegiatan manusia yang termasuk di dalamnya yaitu kegiatan bercocok tanam, perikanan, kehutanan dan peternakan. Sebagian besar mata pencaharian masyarakat Indonesia mayoritas di bidang pertanian, sehingga sektor pertanian sangat penting dan memiliki peluang yang besar untuk dikembangkan.

Pada saat ini banyak sekali permasalahan muncul di bidang pertanian yang menjadi salah satu mata pencaharian masyarakat Indonesia, contohnya pada hasil penelitian Pusat Penelitian Tanah dan Agroklimat di Bogor mengungkapkan bahwa sebagian besar tanah pertanian yang ada di Indonesia mengalami penurunan kesuburan akibat penggunaan pupuk kimia, sehingga produktivitasnya menurun. Penurunan kesuburan tersebut terjadi akibat pemakaian pupuk kimia menerus tanpa diimbangi dengan pemakaian pupuk organik, termasuk kondisi tanah yang ada di Desa Bocek saat ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis Tingkat kepuasan petani terhadap penggunaan pupuk organik dan (2) Untuk menganalisis termasuk kedalam kategori manakah petani yang menggunakan pupuk organik. Hipotesis atau jawaban sementara dari penelitian yang dilakukan yaitu diduga kepuasan petani terhadap pupuk organik belum sesuai dengan harapan petani, untuk loyalitas petani terhadap pupuk organik selama ini petani termasuk kedalam kategori komitmen.

Penelitian yang dilakukan mengambil lokasi di Desa Bocek, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Alasan dalam pemilihan lokasi dikarenakan daerah tersebut merupakan salah satu daerah yang mendapat bantuan subsidi pupuk organik dari pemerintah. Teknik penentuan sample yang digunakan yaitu *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan secara sengaja dan dipilih berdasarkan tujuan penelitian.

Metode yang digunakan Dalam penelitian ini, adalah CSI yang digunakan untuk melihat tingkat kepuasan petani terhadap pupuk organik dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk melihat pembenahan variable pada tingkat kepuasan. Pada analisis loyalitas metode yang digunakan adalah bentuk parsial yang merupakan teori baru yaitu perkembangan dari piramida loyalitas

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan telah diperoleh (1) Pada tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan dilakukan pengujian menggunakan CSI (*costumer satisfaction index*) kemudian diperoleh presentase 70,4 dan masuk pada kriteria CSI pada taraf 0,66-0,80 yang berarti puas. (2) dari hasil pengujian mengenai loyalitas petani terhadap pupuk organik Dari ke 5 kategori Loyalitas, mayoritas petani yang menggunakan pupuk organik masuk kedalam kategori loyalitas *satisfied buyer*, yaitu sebesar 60%, petani loyal dengan pupuk organik “Super Petroganik karena merasa puas setelah menggunakan pupuk tersebut.

SUMMARY

Himawan, 0910440093. Farmers Loyalty and Satisfaction Analysis About Organic Fertilizer with Brand "SUPER PETROGANIK Supervised by Ir. Agustina Shinta H.W. MP. And Silvana Maulidah SP.MP

In a general notion of agriculture is the human activity that's included in the activity of farming, fisheries, forestry and livestock. Most of Indonesia's majority community livelihoods in agriculture, the agricultural sector is very important and has great opportunities to develop.

This time they have many problems arise in the field of agriculture as one of Indonesia's livelihoods, for example on research results and Agroklimat Research Center in Bogor revealed that most of the agricultural land in Indonesia experienced a decline of fertility as a result of the use of chemical fertilizers, so productivity is declining. The fertility decline occurred due to the use of chemical fertilizers is honestly without balanced with the use of organic fertilizers, including soil conditions that existed in Bocek village.

The research purpose is (1) to analyse the level of farmer satisfaction to use organic fertilizers and (2) to analyze where farmer loyalty include of the loyalty categories. The Hypothesis is research done that is thought to be the satisfaction of farmers to organic fertilizer is not in accordance with the expectations of farmers, farmers' loyalty to the organic fertilizer as long as it contains categories of loyalty categories.

Research conducted in Bocek village, district Karangploso, Malang. The reason site selection due to the area is one of the areas, got some help from government subsidies to organic fertilizer. Determination of sample techniques used are purposive sampling technique was taken intentionally and selected based on purpose of research.

The Study used the method of the CSI (Customer Satisfaction index), the function is used to see the level of farmers satisfaction the organic fertilizer and Importance-Performance Analysis (IPA) to see variable on levels of satisfaction. On the analysis of the loyalty method used is partial form which is a new development of the pyramid loyalty theory.

From the results of research that has been done obtained the first conclusion is, the level of overall satisfaction with the performed testing used the CSI (customer satisfaction index) then retrieved his percentage on the criteria and entry 70,4 CSI at level 0.66-0.80 which means satisfied. The second conclusion is the test of results regarding the loyalty of organic fertilizer From farmers to the 5 categories of loyalty, the majority of farmers who use organic fertilizer into categories, which satisfied buyer loyalty by 60%, farmers loyalty to the organic fertilizer "Super Petroganik" because it was satisfied after using the fertilizer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan sauri tauladan kepada kita semua sehingga pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul “ **Analisis Kepuasan dan Loyalitas Petani Terhadap Pupuk Organik Merek “Super Petroganik”**”

Dalam kesempatan ini, penulis berkenan menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas semua nikmat dan karunia yang diberikan.
2. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa mendukung dan mendoakan kami.
3. Ir. Agustina Shinta H. W. MP. Selaku pembimbing utama dan Silvana Maulidah SP.MP selaku pembimbing Pendamping dan yang telah memberikan saran dan kritik atas penyusunan skripsi ini
4. Kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan proposal ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis senantiasa menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi, sistematika, maupun susunan bahasanya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan. dengan iringan do'a mudah - mudahan penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Malang, Juni 2013

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Himawan yang dilahirkan di Kota Malang pada tanggal 16 November 1991. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara sebagai putra dari Bapak Ir. Bambang Siswanto MS. Beliau sekaligus adalah dosen di Jurusan Tanah Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang.

Pada tahun 1996 penulis memulai pendidikan di TK Dewi Sartika Kota Malang selama dua tahun dan selesai pada tahun 1998. Penulis melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SDN 3 dinoyo Kota Malang selama enam tahun dan lulus pada tahun 2003. Penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPN 11 Kota Malang dan selesai pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Laboratorium Kota Malang dan Selesai pada tahun 2009. Pada tahun 2009 penulis diterima di Universitas Brawijaya, Fakultas Pertanian, Jurusan Sosial Ekonomi, Program Studi Agribisnis. Selama menjadi mahasiswa penulis pernah aktif dalam kegiatan Kepanitian yang diselenggarakan oleh PERMASETA.



DAFTAR ISI

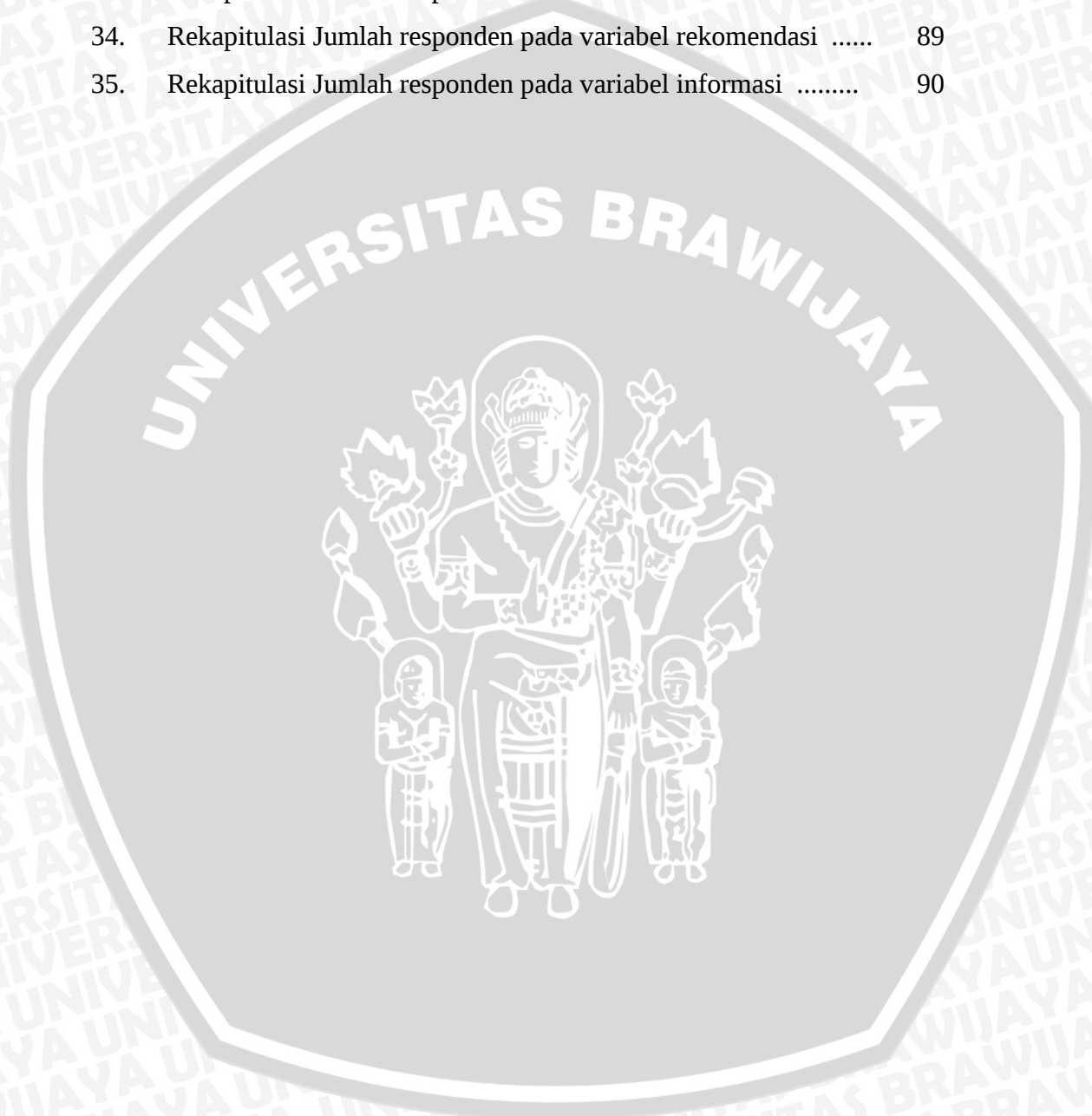
	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Kepuasan Konsumen	9
2.3 Tinjauan Loyalitas Konsumen	16
2.3.1 Unsur-Unsur Loyalitas	21
2.3.2 Cara meningkatkan Loyalitas	25
2.3.3 Jenis Loyalitas	25
2.4 Tinjauan Pupuk Organik	26
2.4.1 Jenis-Jenis Pupuk Organik	27
2.4.2 Manfaat Pupuk Organik	30
2.4.3 Pupuk Organik Merek “Super Petroganik”	31
III. KERANGKA TEORITIS	
3.1 Kerangka Pemikiran	33
3.2 Hipotesis	36
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Penentuan Lokasi Penelitian	47
4.2 Teknik Penentuan Sampel	47

4.3 Teknik Pengumpulan Data	48
4.4 Metode Analisis	49
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.4.2 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	50
4.4.3 <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	52
4.4.4 Kategori Loyalitas Konsumen	55
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Keadaan Daerah Penelitian	58
5.1.1 Letak Geografis dan Topografi Desa Bocek	58
5.1.2 Data Jumlah Penduduk Desa Bocek	59
5.2 Karakteristik Umum Responden.....	61
5.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
5.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..	62
5.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penerimaan.	64
5.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Luas Lahan .	64
5.3 Validitas dan Reliabilitas Item Kuisioner.....	65
5.3.1 Uji reliabilitas	67
5.4 Analisis Kepuasan Petani Terhadap Pupuk Organik	68
5.4.1 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	68
5.4.2 <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	69
5.5 Kategori Loyalitas Petani Terhadap Pupuk Organik	76
5.5.1 Kategori Loyalitas “ <i>Switcher</i> ”	77
5.5.2 Kategori Loyalitas “ <i>Habbitual Buyer</i> ”	79
5.5.3 Kategori Loyalitas “ <i>Satisfied Buyer</i> ”	82
5.5.4 Kategori Loyalitas “ <i>Liking Of Brand</i> ”	84
5.5.5 Kategori Loyalitas “ <i>Committed Buyer</i> ”	87
5.5.6 Kategori Loyalitas Secara Keseluruhan.....	91
5.5.7 Pengembangan Teori dari Piramida Loyalitas	92
VI. PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Variabel Piramida Tingkat Loyalitas	24
2.	Variabel Kepuasan.....	38
3.	Variabel loyalitas	42
4.	CSI	52
5.	Elemen tiap indikator	56
6.	Selang kelas	56
7.	Distribusi Jumlah Penduduk Berdasarkan jenis kelamin	59
8.	Distribusi Jumlah Penduduk Berdasarkan usia	60
9.	Distribusi Responden Berdasarkan pendidikan	61
10.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat usia.....	62
11.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
12.	Distribusi Responden Berdasarkan penerimaan.....	64
13.	Distribusi responden berdasarkan luas lahan.....	65
14.	Uji validitas Kuisisioner kepuasan	66
15.	Uji reliabilitas Kuisisioner “Loyalitas”	67
16.	Customer Satisfaction Index.....	69
17.	Tingkat kesesuaian Variabel Kepuasan	70
18.	Rata-rata kepuasan.....	73
19.	Variabel yang termasuk dalam diagram kartesius	74
20.	Rekapitulasi Jumlah responden variabel harga	78
21.	Rekapitulasi Jumlah responden pada ketersediaan produk	78
22.	Rekapitulasi Jumlah responden pada Terbiasa	80
23.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel bentuk	80
24.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel aman	81
25.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel pengaruh	81
26.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel harapan	83
27.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel Adaptasi.....	83
28.	Rekapitulasi Jumlah responden variabel ramah lingkungan	84

29.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel merek.....	86
30.	Rekapitulasi Jumlah responden pada Variabel kualitas	86
31.	Rekapitulasi Jumlah responden variabel banyak pemakai	87
32.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel pengalaman	87
33.	Rekapitulasi Jumlah responden variabel komitmen	89
34.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel rekomendasi	89
35.	Rekapitulasi Jumlah responden pada variabel informasi	90



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Gambar skema 1 pilar loyalitas	20
2.	Gambar skema 2 piramida loyalitas	22
3.	Gambar skema 3 kerangka pemikiran	35
4.	Diagram Kartesius	54
5.	Diagram Kartesius	73
6.	Kategori Responden Pada Tingkat <i>Switcher</i>	77
7.	Kategori Responden Pada Tingkat <i>Habbitual Buyer</i>	79
8.	Kategori Responden Pada Tingkat <i>Satisfied Buyer</i>	82
9.	Kategori Responden Pada Tingkat <i>Liking of brand</i>	85
10.	Kategori Responden Pada Tingkat <i>Commited Buyer</i>	88
11.	Presentase Kategori Loyalitas	91
12.	Piramida Tingkat Loyalitas	93
13.	Diagram Kategori Loyalitas merek	93

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian.....	98
2.	Perhitungan Variabel Kinerja	104
3.	Perhitungan Variabel Kepentingan, CSI, presentase	106
4.	Output Validitas Reliabilitas Kepuasan.....	111
5.	Output Validitas Reliabilitas Kepentingan	112
6.	Output Validitas Reliabilitas Loyalitas	113
7.	Data Variabel Loyalitas dan perhitungan selang kelas.....	115
8.	Dokumentasi	123

