

RINGKASAN

PARAMITA DWIASTI RAMADHANI. 105040101111020. Analisis Tingkat Kepuasan Kinerja Pelayanan Dari Pemasok Bunga Potong Krisan (Kasus Pada Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo Kec. Batu, Kota Batu dan Kelompok Tani Padmasari II Kec. Tuter Nongkojajar, Kab Pasuruan). Di Bawah Bimbingan Prof. Dr. Ir. Djoko Koestiono, SU. dan Silvana Maulidah SP., MP.

Perkembangan bisnis bunga potong krisan mendorong timbulnya persaingan diantara pelaku-pelaku bisnis bunga potong. Salah satu persaingan dalam bisnis bunga potong yaitu persaingan pada tingkat pemasok. Upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi persaingan tersebut yaitu dengan merancang strategi pemasaran. Strategi pemasaran yang dapat dilakukan untuk memuaskan pelanggan salah satunya dengan cara memperhatikan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan merupakan strategi yang digunakan sebagai langkah awal keberhasilan pemasok bunga potong krisan di masa mendatang dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pelanggan.

Tujuan Penelitian ini adalah (1) Menganalisis tingkat kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani di daerah penelitian. (2) Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani di daerah penelitian.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif untuk menganalisis data. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 16.0 for windows dan Microsoft Excel. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian adalah Skala Likert 1-5. Tingkat kepuasan kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan dilihat dengan menggunakan dua metode yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nongkojajar berada pada kategori baik. Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu yaitu 87,23% sedangkan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nongkojajar yaitu 89,80%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Padmasari II lebih dapat memenuhi harapan pelanggan.

Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu sebesar 73% dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nongkojajar sebesar 75%. Secara keseluruhan pelanggan puas dengan kinerja pelayanan dari kedua pemasok bunga potong krisan. Persentase kepuasan kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong pada kelompok tani Padmasari II lebih tinggi dikarenakan kelompok tani ini menerapkan sistem abonemen atau berlangganan, sehingga lebih dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) kinerja pelayanan yang harus diprioritaskan dari

pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu antara lain ketepatan waktu pengiriman, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, pelayanan yang adil dan memahami kepentingan pelanggan. Sedangkan, pada kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tukur Nongkojajar antara lain ketepatan waktu pengiriman, pelayanan cepat dan efisien, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

