

**KEPUASAN PETANI TERHADAP PUPUK BERSUBSIDI  
DI DESA PULAI PAYUNG KECAMATAN IPUH  
KABUPATEN MUKOMUKO**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**IRVAN  
NPM. 18060006**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU  
2023**

**KEPUASAN PETANI TERHADAP PUPUK BERSUBSIDI  
DI DESA PULAI PAYUNG KECAMATAN IPUH  
KABUPATEN MUKOMUKO**



**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Jenjang Strata Satu (S1)**

**Agribisnis**

**IRVAN  
NPM.  
18060006**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PETANI TERHADAP PUPUK BERSUBSIDI  
DI DESA PULAI PAYUNG KECAMATAN IPUH KABUPATEN  
MUKOMUKO**

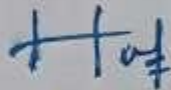
**Yang Diajukan Oleh**

**IRVAN  
NPM. 18060006**

**Telah Disetujui Oleh :**

**MENYETUJUI  
KOMISI PEMBIMBING**

**Pembimbing Utama**



**Herri Fariadi, SP., S.Pd., M.Si  
NIDN.0216068302**

**Pembimbing Pendamping**



**Evi Andriani, SP., M.Si  
NIDN. 0207108503**

**Bengkulu, Juli 2023**

**Mengetahui :**

**Ketua Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian Universitas Dehasen Bengkulu**



**Herri Fariadi, SP., S.Pd., M.Si  
NIK. 1703351**

## LEMBAR PENGESAHAN

### KEPUASAN PETANI TERHADAP PUPUK BERSUBSIDI DI DESA PULAI PAYUNG KECAMATAN IPUH KABUPATEN MUKOMUKO

#### SKRIPSI

Oleh :

Nama : Irvan  
NPM : 1806000  
Program Studi : Agribisnis  
Jenjang : Strata 1

Telah diuji pada  
Hari : Sabtu  
Tanggal : 17 Juni 2023  
Pukul : 11.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang/Ujian UNIVED

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran dari tim penguji

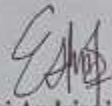
#### TIM PENGUJI

Dosen Pembimbing I,



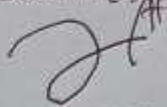
Herri Fariadi, S.P., S.Pd., M.Si  
NIDN.0216068302

Dosen Pembimbing II,



Evi Andriani, S.P., M.Si  
NIDN. 0207108503

Dosen Penguji I,



Rika Dwi Yulihartika, S.P., M.Sc  
NIDN. 0225078503

Dosen Penguji II,



Ana Nurmalia, S.P., M.Si  
NIDN. 0217119101

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Pertanian UNIVED

  
Hesti Nur'aini, S.TP., MP  
NIK. 1703025

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto**

- ❖ Tuhan takkan berikan cobaan melebihi kemampuanmu, ketika putus asa, ingatlah, jika Tuhan memberinya padamu, Dia akan membantu melewatinya. Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak pernah berhenti berusaha
- ❖ Tekadang kepedihan harus dilalui sebelum tercapainya kebahagiaan. Terseymulah ketika bersedih, karena akan ada kebahagiaan seelah itu  
*Genggamlah dunia sebelum dunia menggenggammu.*

### ***Persembahan***

Karya ini ku persembahkan kepada.

- ❖ Bapak dan Ibuk yang tercinta dan tersayang yang selalu memberikan semangat. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, ayah dan ibu membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untukku. Terima kasih karena selalu ada untukku.
- ❖ Kakak-kakakku tersayang dan tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi. Rekan-rekan seperjuanganku mahasiwa mahasiswi Fakultas Pertanian angkatan 2018/2019
- ❖ Sahabat ku. Terimakasih untuk memberikan semangat dan motivasi.

- ❖ Dosen Pembimbing ku (Pak Herri Fariadi, S.P. S.Pd., M.Si dan Buk Evi Andriani, S.P. M.Si), yang mana telah membimbing aku sampai dengan selesai skripsi ini.
- ❖ Dosen-dosen Fakultas Pertanian Universitas Dehasen yang telah senantiasa membagikan ilmunya kepada kami semua
- ❖ Almamater yang selalu ku banggakan

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda di bawah ini :

Nama : Irvan  
NPM : 18060006  
Program Studi : Agribisnis  
Fakultas : Pertanian  
Judul Skripsi : Kepuasan petani terhadap Pupuk bersubsidi Di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko

Menyatakan bahwa,

Skripsi dengan judul diatas merupakan karya asli penulis tersebut diatas. Apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, saya sedia dituntut dengan hukum yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2023  
Pembuat Pernyataan

A 10,000 Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAL TEMPEL', and 'R.206AKX442335813'. The signature is in black ink and appears to be 'Irvan'.

(Irvan )  
NPM. 18060006

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Serami baru pada tanggal 13 April 1999 dari ayah bernama Khairudin dan ibu bernama Yurnalis, penulis merupakan anak ke-3 dari empat bersaudara Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 01 Kecamatan Malin Deman Kabupaten Mukomuko pada tahun 2012 Penulis menyelesaikan pendidikan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 04 Kecamatan Malin Deman Kabupaten Mukomuko pada tahun 2015 dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 11 Kecamatan Malin Deman Kabupaten Mukomuko pada tahun 2018. Penulis melanjutkan pendidikan Stara 1 di Universitas Dehasen Bengkulu dan diterima di Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis pada Tahun 2018 dan Selesai pada tahun 2023. Dan mengambil judul skripsi dengan judul “ Kepuasan petani Terhadap Pupuk bersubsidi Di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko”.



## ABSTRAK

**IRVAN**, NPM.18060006. Kepuasan Petani terhadap Pupuk Bersubsidi di Desa Pulai Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Dibimbing oleh HERRI FARIADI, S.P., S.Pd., M.Si. dan EVI ANDRIANI, S.P., M.Si.

Kebijakan distribusi pupuk yang sempurna akan memuaskan petani sesuai dengan prinsip 6 (enam) tepat dan membantu petani dalam melakukan aktivitas pertanian menggunakan harga murah dari harga pertanian yang ditentukan pemerintah, sehingga lebih mudah untuk mendapatkan pupuk bersubsidi. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi di Desa Pulai Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Metode yang digunakan adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sampel diambil dilapangan menggunakan metode simple random sampling sebanyak 52 orang petani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi mencapai 51,14 artinya petani merasa cukup puas terhadap pupuk bersubsidi di Desa Pulai Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.

*Kata kunci: pupuk bersubsidi, kepuasan petani*

(Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Dehasen Bengkulu, 2023)

## **ABSTRACT**

***IRVAN, NPM. 18060006. Farmers' Satisfaction with Subsidized Fertilizers in Pulai Payung Village, Ipuh Sub-District, Mukomuko Regency. Supervised by HERRI FARIADI, S.P., S.Pd., M.Si. and EVI ANDRIANI, S.P., M.Sc.***

*A perfect fertilizer distribution policy will satisfy farmers in accordance with the 6 (six) right principles and assist farmers in carrying out agricultural activities using lower prices than agricultural prices determined by the government, making it easier to obtain subsidized fertilizers. The purpose of this study was to determine farmers' satisfaction with subsidized fertilizers in Pulai Payung Village, Ipuh Sub-District, Mukomuko Regency. The method used is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI). Samples were taken in the field using the simple random sampling method of 52 farmers. The results showed that the satisfaction level of farmers with subsidized fertilizers reached 51.14, meaning that farmers were quite satisfied with subsidized fertilizers in Pulai Payung Village, Ipuh Sub-District, Mukomuko Regency.*

*Keywords: Subsidized Fertilizer, Farmers' Satisfaction*

*(Agribusiness Study Program, Faculty of Agriculture, Dehasen University Bengkulu, 2023)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Dalam penulisan dan penyusunan skripsi, penulis menemui berbagai hambatan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dan arahan sertasaran dari berbagai pihak sehigga skripsi dapat diselesaikan dengan baik, karena itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Hesti Nur'aini, S.TP.,M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Dehasen Bengkulu
2. Herri Fariadi, S.P.,M.Si selaku Ketua Prodi Agribisnis dan Pembimbing Pertama pada penulisan skripsi ini.
3. Ibu Evi Andriani, S.P.,M.Si selaku pembimbing Pendamping
4. Bapak dan ibu dosen di Fakultas Pertanian yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pendidikan selama saya kuliah.

Penulis menyadari masih banyak kekurangannya dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Pendahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pupuk.....	10
2.2.2. Peran Pupuk.....	10
2.2.3. Manfaat Pupuk Bagi Tanaman .....	11
2.2.4. Pupuk Bersubsidi.....	14
2.2.5. Peran Pupuk bersubsidi .....	10
2.2.6. Kepuasan Konsumenanfaat Pupuk Bagi Tanaman .....	11
2.2.7. Faktor-faktor Mempengaruhi Keputusan Konsumen.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran .....	17
2.4. Pembatasan Masalah .....	21

2.5. Konsep dan Pengukuran Variabel .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3. Pengambilan Sampel .....	24
3.4. Metode Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian .....	50
4.2. Karakteristik Responden .....	33
4.3. Tingkat Kepuasan Petani .....	35
4.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	44
5.2. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tata Guna Lahan .....	29
Tabel 4.2. Sarana dan Prasarana .....	30
Tabel 4.3. Komposisi Penduduk berdasarkan tingkat pendidikan .....	31
Tabel 4.4. Komposisi Penduduk berdasarkan mata pencaharian .....	32
Tabel 4.5. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	33
Tabel 4.6. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal .....	34
Tabel 4.7. Karakteristik responden berdasarkan Pengalaman .....	35
Tabel 4.8. Karakteristik responden berdasarkan tanggungan keluarga .....	36
Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Petani .....	37
Tabel 4.10. Nilai CSI .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	20

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara agraris yang kaya akan sumber daya alam, dimana pertanian memegang peranan penting dalam perekonomian nasional secara keseluruhan. Hal ini terlihat dari banyaknya penduduk atau tenaga kerja yang bekerja di sektor pertanian dan bagaimana sektor pertanian mempengaruhi laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Untuk itu perlu adanya peningkatan hasil kualitas pertanian melalui penerapan teknologi pertanian yang sesuai dengan penggunaan sarana. Pupuk merupakan salah satu sarana produksi yang berperan penting dalam meningkatkan hasil dan kualitas produk pertanian. Pemerintah telah mengimplementasikannya dalam berbagai bentuk program, salah satunya adalah memberikan subsidi pupuk kepada petani (Widarti dkk, 2016).

Menurut Yudono (2018) bahwa "Kemajuan sistem pertanian menuntut ketersediaan benih yang unggul yang bermutu tepat waktu, mutu, varietas, jumlah, tempat pelayanan, harga dan berkesinambungan. Meningkatnya angka pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia merupakan salah satu tantangan berat yang harus dihadapi oleh sektor pertanian karena dengan penambahan penduduk, pertumbuhan ekonomi, peningkatan daya beli pasar, dan perubahan selera masyarakat maka permintaan pangan akan semakin meningkat dalam jumlah, mutu dan keragamannya.



Dalam pembangunan pertanian, pupuk adalah elemen terpenting dan strategis yang tidak dapat dipisahkan dari sistem usaha tani. Pupuk memegang peranan sangat penting untuk meningkatkan produksi pangan komersial. Pupuk menjadi salah satu komponen penting bagi sarana produksi yang dapat meningkatkan suatu produktivitas, mutu dan daya saing tanaman pangan pertanian. Sejak tahun 1969, sifat kebijakan pupuk bersubsidi tetap tidak berubah yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan petani serta produksi pangan nasional (bahwa sistem distribusi pupuk bersubsidi merupakan masalah yang sudah berlangsung HET) (Syafaat dan Muslim, 2016).

Pengalokasian pupuk bersubsidi oleh pemerintah daerah dapat dilakukan secara optimal dengan memperhatikan azas prioritas berdasarkan lokasi, jenis, jumlah, dan waktu kebutuhan pupuk yang menjadi prioritas di masing masing wilayah, baik prioritas pembangunan daerah yang dinilai sebagai sentra produksi atau prioritas terhadap jenis komoditas yang akan diunggulkan oleh daerah (Watiha, 2017).

Dapat dilihat masalah yang memerlukan perhatian khusus terhadap Sistem distribusi yang benar dan dapat menjamin kelancaran pengadaman, pendistribusian dan penyediaan pupuk kepada petani Menurut hukum dan peraturan. Kebijakan Permentan No 60/Permentan/SR 130/12/2015 yang didasarkan pada prinsip enam tepat yaitu jenis, jumlah, harga, lokasi, waktu dan mutu yang merupakan bagian penting dalam penyaluran pupuk bersubsidi kepada petani dengan memastikan petani puas terhadap pemberian pupuk subsidi. Oleh karena itu, perlu dipahami kinerja pengecer dalam penyaluran

pupuk melalui implementasi kebijakan pemerintah yaitu mengaitkan pentingnya indikator kebijakan yang ditetapkan pemerintah dengan realita (kinerja) atau kepuasan petani.

Peningkatan kinerja akan meningkatkan skor indeks kepuasan atribut yang diperoleh sehingga indeks kepuasan keseluruhan yang dicapai oleh perusahaan atau industri juga akan meningkat. Kunci utama untuk mempertahankan konsumen adalah dengan cara memberi kepuasan konsumen kepada kualitas produk tersebut. Kualitas produk merupakan faktor paling penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang secara tidak langsung menimbulkan loyalitas konsumen, sehingga meskipun harga naik konsumen akan tetap loyal pada produk tersebut (Rahayu, 2019).

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut (Supranto, 2016), IPA merupakan suatu teknik untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang berguna untuk pengembangan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan metode IPA dibanding dengan metode yang lain di antaranya adalah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang (Tiptono, 2017).

Kariyasa K (2019), Untuk memastikan penyaluran pupuk bersubsidi didasarkan pada enam tepat yang benar, yaitu jumlah, jenis, waktu, harga,

kualitas dan lokasi petani yang didistribusikan secara wajar, pengawasan sangat diperlukan. Pengawasan dan administrasi pupuk kimia dan pestisida bertanggung jawab untuk mengawasi pupuk bersubsidi provinsi dan regional. Panitia pengawas terdiri dari Gubernur Provinsi dan Bupati Kabupaten dalam menjalankan tugasnya. Panitia Pengawas Pupuk dan Pestisida Daerah dibantu oleh penyuluh pertanian lapangan/penyuluh pertanian, Namun kebijakan ini tidak menjamin tersedianya pupuk yang sesuai bagi petani. Padahal, pasokan pupuk kimia sudah langka, hal ini terjadi di beberapa daerah, salah satunya di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.

Kebijakan distribusi pupuk yang sempurna akan memuaskan petani menjadi konsumen. Pendistribusian pupuk yang sesuai dengan prinsip 6 (enam) tepat akan membantu petani dalam melakukan aktivitas pertanian menggunakan harga murah dari harga pertanian yang ditentukan pemerintah, sehingga lebih mudah untuk mendapatkan pupuk bersubsidi. Penggunaan pupuk belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip 6 (enam) tepat yang ditetapkan oleh pemerintah dan petani masih kurang puas menggunakan kinerja pelayanan distributor dalam kelompok tani di Pulau Payung yang ditetapkan oleh pemerintah. Petani mendapat harganya lebih baik dari harga yang ditetapkan (HET) oleh pemerintah dan adanya tidak efisien dalam mendistribusikan pupuk bersubsidi di Desa Pulau Payung. Dari observasi yang dilakukan peneliti, masih ada kinerja penyaluran pupuk bersubsidi terhambat serta perbedaan waktu yang telah ditetapkan oleh pemerintah, petani kurang puas dengan kinerja penyaluran pupuk bersubsidi berdasarkan

dengan ketentuan pemerintah. Agar konsumen merasa puas dengan hasil kinerja perlu adanya peningkatan kinerja yang lebih tinggi sehingga kepuasan kinerja yang lebih baik dapat meningkatkan produktivitas Berdasarkan permasalahan yang dihadapi petani, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kepuasan Petani terhadap Pupuk Subsidi di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko”.

## **1.2. Rumusan Masalah.**

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan petani terhadap pupuk bersubsidi di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan referensi distribusikan pupuk untuk memahami bagaimana petani menanggapi proses distribusi pupuk. Sebagai acuan untuk peneliti lain yang terkait dengan penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya peneliti yang bertujuan untuk menggali perbandingan yang kemudian akan mendapatkan gagasan baru untuk penelitian seterusnya. Disamping hal itu, kajian terdahulu akan membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Penelitian yang terkait dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan Abdurrachman, dkk (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Benih Padi (*Oryza sativa*, L) Varietas di Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Benih Padi (*Oryza sativa*, L) Varietas PB 42 di Kecamatan Manyak Payed Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil penelitian menunjukkan petani yang masih menggunakan benih padi PB42 mengatakan bahwa hal tersebut wajar ketika mereka membeli benih PB42 (46,88% ), bahwa informasi benih PB42 berasal dari petani lain dan keluarganya (87,5%), dan bahwa petani memutuskan untuk membeli benih PB42 sendiri (87,5%) petani tertarik dengan harga benih PB42 karena lebih murah, (46,88%), petani membeli benih lain yaitu Sicherang dan Mekong (68,75%), 75% petani membeli benih PB42 dari kios pertanian terdekat, 71,88 % petani membeli benih PB42 tergantung keadaan, 68,75% petani merasa biasa saja jika tidak membeli benih PB42, 40,63%

petani mengatakan benih PB42 tidak tahan hama dan penyakit, 71,88% petani membeli benih lain tanpa adanya benih PB42, dan dari 13 atribut dengan benih PB42, hanya atribut toleransi tumbuh dan gugur yang dianggap penting dan memuaskan petani sampel di daerah penelitian. Indeks Kepuasan Konsumen (IHK) petani responden sebesar 38,547% (0,3854). yang berarti atribut umum benih PB42 kurang memuaskan bagi petani di wilayah penelitian.

Penelitian Mustikarini dkk (2019) dengan judul “Kepuasan dan Loyalitas Petani Padi Terhadap Pestisida”. Tujuan penelitian ini adalah 1). Evaluasi penggunaan pestisida oleh petani padi 2). Menilai tingkat kepuasan dan loyalitas pestisida petani padi 3). Mengetahui hubungan antar individu, lingkungan dan kebiasaan konsumsi, serta tingkat kepuasan dan loyalitas petani padi terhadap bahan kimia. 4). Mengevaluasi faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan komitmen petani padi terhadap pestisida. Hasil penelitian menunjukkan Jumlah pestisida yang digunakan harus sesuai dengan jumlah yang digunakan Namun, penggunaan pestisida oleh petani tidak sesuai dengan peraturan dosis pakainya Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan petani terhadap jenis pestisida yang digunakan termasuk dalam kategori puas (CSI- 79,14).5%). Atribut yang perlu ditingkatkan dan kinerja perusahaan adalah biaya dan kualitas. Pada saat yang sama, loyalitas petani adalah 41% terutama dalam hal konsumen biasa. Hasil beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kelompok tani (rumah tangga) dengan kepuasan petani terhadap jenis pestisida yang

digunakan. Artinya, keluarga memiliki peran positif dalam mempengaruhi minat petani dalam penggunaan pestisida.

Penelitian Gusti made Gama, dkk (2019) dengan judul “Analisis Kepuasan Petani terhadap penggunaan Pupuk organik pada Tanaman Padi”. Tujuan penelitian ini adalah 1). menganalisis distribusi pelanggan yang menggunakan pupuk Beka-Pomi untuk tanaman padi. 2) Penilaian tingkat kepuasan pelanggan (petani) bunga organik BekaPomi; 3) Memahami dan menganalisis faktor- faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan/petani menggunakan pupuk organik Beka-Pomi. Hasil penelitian menunjukkan pengguna pupuk Beka-Pomi adalah petani bebas (76%), sampel darah Jajar Legovo dan Haston (90%), SD dan SMP (91%). dukun pertanian (73%). ) dan lahan (2014) Penggunaan untuk tanaman padi; kurang dari 1 hektar (61%) Petani sangat tertarik dengan hasil pupuk Beka-Pomi (CSI-80,22% ) Kepuasan petani dipengaruhi oleh banyaknya lahan, hasil panen, pendidikan, ide produk, kegiatan petani, minat petani, tidak ada efek samping, dapat menghasilkan beras lebih dari 10 ton/ha, dan tindakan cepat oleh petugas. Upaya peningkatan penjualan Beka-Pomi antara lain perbaikan peralatan dan standar teknis serta kualitas petugas lapangan, pengurangan biaya produksi dan evaluasi petani.

Penelitian Novandri dkk, (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Customer Value's (Pgev) Gain Of Index. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja produk UKM

batik di Kabupaten Banyumas menurut feedback customer. Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas batik Banyumas sudah bagus. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata harga pangan antara harapan konsumen dengan produktivitas produk adalah 99,317% yang berarti 99,317% kinerja produk memenuhi harapan konsumen.

Penelitian Siti Patimah, dkk (2016) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Usaha Pupuk bersubsidi di Balai Induk Padi dan Palawijaya di kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu”. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan pupuk bersubsidi di BBIPP, 2) untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pupuk bersubsidi. Hasil penelitian menunjukkan sikap terhadap pelanggan di Balai Benih Padi dan Palawija Kuadran II (pelayanan rutin, jaminan kualitas, pengendalian penyakit, produktivitas tinggi), keandalan dan keamanan, kualitas produk, harga zigzag). biji, dan cigeulis puas dengan bijinya). Kualitas pelayanan oleh Balai Benih Induk Padi dan Palawija kepada konsumen adalah sangat baik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan usaha pupuk bersubsidi mencapai 80,35%. Artinya konsumen sangat puas dengan hasil kerja pengelola Balai Benih Padi dan Palawija.



## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1. Pupuk**

Pupuk adalah bahan yang bersifat organik atau anorganik, jika ditaburkan di atas tanah atau di ujung tanaman, maka pupuk tersebut dapat menambahkan unsur hara serta meningkatkan sifat kimiawi, fisik dan biologi kesuburan tanah serta memberikan nutrisi bagi tanaman. Mengingat berbagai kondisi lahan subur di Indonesia yang semakin sempit, terutama di perkotaan yang membutuhkan reboisasi, pupuk dapat berperan besar dalam mengatasi kesuburan tanah (Nugroho, 2018).

Penggunaan pupuk kimia berdampak besar pada peningkatan produksi pertanian. memberikan enam kriteria yang benar (jenis, jumlah, harga, lokasi, waktu dan kualitas) dapat meningkatkan efisiensi usaha tani, yang berdampak pada peningkatan penggunaan lahan dan penggunaan benih, serta peningkatan produksi pertanian dapat berdampak pada penggunaan ini Pengaruh sinergis (Safitri *et al*, 2018) serta meningkatkan sifat kimiawi, fisik dan biologi kesuburan tanah, serta memberikan nutrisi bagi tanaman.

### **2.2.2. Peran Pupuk**

Menurut penelitian Syahyuti (2017), pupuk berperan sangat penting dalam meningkatkan hasil produksi Kualitas pangan dan produk pertanian. Memberi pupuk di tingkat petani sangat penting karena prinsip enam tepat yaitu waktu, jumlah, jenis, lokasi, mutu dan harga wajib dipenuhi supaya petani dapat merekomendasikan teknik pemupukan berimbang sesuai dengan lokasi tertentu. Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh

Menteri Pertanian No.40/ Permentan/SR.140/04/2017, untuk persawahan di wilayah tertentu telah dirumuskan rencana aplikasi pupuk berimbang untuk areal persawahan tertentu. Selain in, pupuk dapat digunakan di tingkat petani untuk mendorong penggunaan pupuk organik.

### **2.2.3 Manfaat Pupuk Bagi Tanaman**

Pupuk merupakan salah satu metode produksi sektor pertanian dan berperan penting dalam meningkatkan produktivitas hasil pertanian. Pupuk kimia memegang peranan strategis yang sangat penting dalam menyukseskan terwujudnya rencana swasembada gabah (beras), sehingga meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan kesejahteraan petani sendiri. di balik keberhasilan pelaksanaan Program Swasembada Gabah (Beras) tersebut, ternyata berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan produktivitas pertanian serta meningkatkan kesejahteraan petani.

### **2.2.4 Pupuk Bersubsidi**

Menurut Aspinwall Shinta (2019) terdapat beberapa karakteristik yang digunakan untuk menentukan metode distribusi yang dapat dibagi sebagai berikut :

1. *Replacement rate*, merupakan persepsi yang menunjukkan tingkat pembelian dan penggunaan oleh para konsumen hingga merasa puas akan produk yang dipasarkan
2. *Adjustment*, merupakan peningkatan berupa jasa yang dikeluarkan agar terjadi kepuasan pelanggan.
3. *Time of consumption* merupakan rentang waktu yang diberikan dalam pemakaian produk sehingga dapat memberikan nilai yang diharapkan.

4. *Searching time* merupakan waktu yang diperlukan pelanggan untuk memperoleh produk yang diinginkan oleh pelanggan.

Menurut Permentan No.60/Permentan/SR. 130/12/2013 Pupuk bersubsidi mengacu pada pupuk yang dibeli dan didistribusikan dalam rencana pemerintah. Pembelian dan penyaluran pupuk tersebut disubsidi oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan petani. Salah satu yang merupakan produsen resmi adalah perusahaan yang ditunjuk pemerintah untuk memproduksi pupuk bersubsidi dan mendistribusikan pupuk kepada konsumen terakhir yaitu petani. Produsen yang mendapat pupuk bersubsidi jauh lebih murah dibanding dengan pupuk non-subsidi. Hal tersebut dilakukan pemerintah untuk mengurangi beban petani sehingga petani mampu menghasilkan produksi yang maksimal. Pendistribusian pupuk bersubsidi dilakukan dengan ketentuan harga ecer tertinggi (HET) ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan izin Menteri Perdagangan Pertanian tanggal 15/MDAG/PER/4/2013. Departemen mensubsidi pembelian pupuk berdasarkan jenis pupuk yaitu pupuk urea yang ditujukan pada PT. Pusri serta pendistribusian dan pembelian pupuk bersubsidi ditetapkan sesuai dengan harga eceran tertinggi (HET) di distributor resmi IV. Pelaksanaan penyaluran pupuk bersubsidi sesuai dengan kebijakan peraturan PERMENTAN NO.60/Permentan/SR. 130/12/2015 serta pembelian pupuk bersubsidi oleh sektor pertanian Ketentuan ini bertujuan untuk mengurangi beban petani dalam menyediakan dan menggunakan pupuk kimia dalam kegiatan pertaniannya, maka dapat meningkatkan produktivitas output pertanian. Penerima pupuk bersubsidi adalah petani tanaman pangan, petani hortikultura dan pekebun.

Menurut PERMENTAN NO.60/Permentan/SR. 130/12/2015. Perlu adanya dukungan penyediaan untuk suatu ketahanan pangan nasional dalam pupuk yang sesuai dengan prinsip enam tepat yaitu tepat jenis, jumlah, harga, lokasi, waktu dan mutu yang dapat membantu petani ketika mendapatkan pupuk dengan harga terjangkau. Berikut penjelasan Prinsip 6 dalam pendistribusian pupuk bersubsidi :

1. Tepat Jenis

Penyaluran pupuk ke areal produksi bergantung pada kandungan masing-masing pupuk yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Pertanian. Memberikan pendampingan teknis kepada kelompok tani dan bekerja sama dengan lembaga pertanian lokal untuk memungkinkan petani melakukan pemupukan secara seimbang.

2. Tepat Jumlah

Sesuai SK Menteri Pertanian, penuhi kebutuhan penyaluran pupuk bersubsidi Kirimkan di RDKK. Menurut Menteri Pertanian, ketentuan penerimaan pupuk bersubsidi sesuai dengan ketentuan RDKK, dan kandungan pupuk urea ini adalah 200 (Kg/Ha).

3. Tepat Harga

Penentuan harga diperoleh data dari ketetapan pupuk bersubsidi dengan "Harga Eceran Tertinggi (HET)" di Kementerian Pertanian, yaitu 1.800 (Rp/Kg) dengan eceran distributor oleh produsen mengacu pada "Harga Eceran Tertinggi (HET)" yang tidak melebihi tingkat petani.

#### 4. Tepat Tempat

Pupuk subsidi berada digudang lembaga pemasaran yang berada di dekat sentra pertanian.

#### 5. Tepat Waktu

Kelompok tani diharapkan dapat melakukan pengajuan kebutuhan pupuk lebih awal sebelum masa pemakaian pupuk. Sehingga lembaga pemasar dapat menyediakan pupuk saat pupuk dibutuhkan.

#### 6. Tepat Mutu

Kualitas (berat, bentuk dan kandungan) dari pupuk Urea, sesuai dengan kebutuhan petani sehingga petani dapat melakukan pemupukan berimbang.

### **2.2.5 Pupuk Bersubsidi Bagi Pertanian**

Ketentuan UU Nomor 15 Tahun 2005 (Nomor 77) dan Peraturan Presiden Nomor 15 Tahun 2011 mengenai penggunaan pupuk bersubsidi Kimia di Sektor Pertanian sebagai Komoditi yang diatur di Bidang Pertanian, sektor, harus mengikuti prinsip yang benar, yaitu jenis yang benar, jumlah, waktu, lokasi, harga dan kualitas yang benar. Pada saat yang sama, Peraturan Menteri Pertanian 6/Permentan/SR.140/2/2011 menetapkan bahwa dalam penyediaan, pendistribusian dan penggunaan pupuk bersubsidi tidak hanya memperhatikan Prinsip 6 tepat, tetapi juga memenuhi Prinsip 6 tepat.

Dalam rencana operasi, distribusi penawaran dan permintaan sesuai namanya mengacu pada: (1) (Permentan No.40/Permentan/OT.060/4/2007

tentang pemupukan urea) adalah salah satu Rekomendasi pemupukan berimbang (2) (Permentan No.06/Permentan/SR.140/2/2011 dan amandemen No. 22/Permentan/SR 140/4/2011 tentang harga eceran tertinggi) Menentukan distribusi permintaan subsidi pupuk untuk sektor pertanian tahun 2011. (3) Mengusulkan kebutuhan petani / kelompok tani (RDKK). dan (4) (Permendag No.17/MDAG/PER/6 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk di Sektor Pertanian Amandemen No. 21/MDAG/PER/6/2008 dan No. 07/M- DAG/PER/01/2009/2011) tentang Mekanisme Pengadaan Dan Distribusi baris pertama hingga baris keempat.

#### **2.2.6 Kepuasan Konsumen**

Membandingkan kinerja produk (hasil) dengan kinerja yang diharapkan perasaan puas atau kecewa dengan seseorang adalah pengertian kepuasan. Tingkat kepuasan konsumen terbagi menjadi dua yaitu konsumen akan merasa tidak puas jika hasil kinerja lebih rendah dari yang diharapkan dan konsumen akan puas jika hasil kinerja memenuhi harapan (Kotler, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan penilaian alternatif yang dipilih sama atau melebihi apa yang diharapkan konsumen pada pasca pembelian, dan jika hasilnya yang di dapat tidak sesuai dengan yang diharapkan lalu konsumen akan merasa tidak puas. Kepuasan ialah perbandingan dari hasil evaluasi yang didapat dari pengalaman yang didapat sehingga menjadikan suatu kenyamanan psikologis masyarakat dan bukan hanya sekedar

kenyamanan imajinasi dan harapan. Kepuasan atau ketidakpuasan bukanlah emosi, tetapi hasil evaluasi emosi (Engel *et al*, 2019).

### **2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

Adapun Kepuasan konsumen berkaitan dengan harapan dan pandangan pelanggan, dengan demikian pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Menurut penelitian Fandy (2016) terdiri dari lima faktor-faktor yang akan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas produk

Jika hasil menggunakan produk berkualitas tinggi, pelanggan akan merasa lebih puas

2. Harga

Produk berbeda dengan kualitas yang sama, jika harga suatu produk relatif rendah maka akan membawa nilai tinggi bagi pelanggan.

3. Kualitas layanan

Jika konsumen menerima kualitas layanan yang diharapkan, mereka akan puas.

4. Faktor emosional

Jika dia menggunakan merek produk tertentu, konsumen akan merasa bangga, orang lain akan terkejut untuknya.

5. Biaya dan kenyamanan mendapatkan produk atau layanan

Jika konsumen memperoleh produk tidak perlu mengeluarkan waktu atau biaya tambahan maka, konsumen akan merasa sangat puas.

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan untuk mengukur suatu tingkat kepuasan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Pupuk merupakan produksi pertanian yang dapat meningkatkan produktivitas dan hasil pertanian. Dalam rangka mendukung kegiatan pertanian, pemerintah telah membuat kebijakan pemberian subsidi pupuk kepada petani pupuk bersubsidi mengacu pada pupuk yang dibeli dan didistribusikan melalui subsidi pemerintah. Tujuan pemberian pupuk subsidi adalah meringankan petani atas penyediaan serta penggunaan pupuk dalam pertanian, serta untuk meningkatkan produktivitas hasil pertanian mereka.

Menurut Watha (2012), penyaluran pupuk bersubsidi dilakukan melalui beberapa lembaga pemasar yang merupakan tali ponghubung antara produsen dan konsumen. Sistem distribusi akan mempengaruhi harga yang akan diterima oleh konsumen. Sistem distribusi yang baik akan mengefisienkan pemasaran pupuk sistem saluran distribusi pemasaran akan dijawab dengan analisis deskriptif. Apabila pemupukan yang diterapkan sesuai dengan prinsip 6 tepat maka dapat dikatakan bahwa peran kelompok tani dalam mensubsidi pupuk berhasil, jika pupuk tidak sesuai dengan prinsip 6 tepat dapat dikatakan tidak berhasil. Mirip dengan upaya kelompok tani untuk menyelesaikan masalah pemupukan, pemahaman yang benar tentang Prinsip 6 adalah :

1. Tepat tempat yaitu gudang penyimpanan pupuk bersubsidi urea dan phonska



2. Tepat jenis yaitu jenis pupuk yang sesuai dengan kebutuhan petani
3. Tepat harga yaitu harga yang sampai ke petani sesuai dengan harga eceran tertinggi (HET)
4. Tepat mutu yaitu kualitas (berat, bentuk dan kandungan)
5. Tepat jumlah yaitu jumlah pupuk sesuai kebutuhan dan luas lahan pertanian
6. Tepat waktu adalah Apakah pupuk urea ada saat dibutuhkan

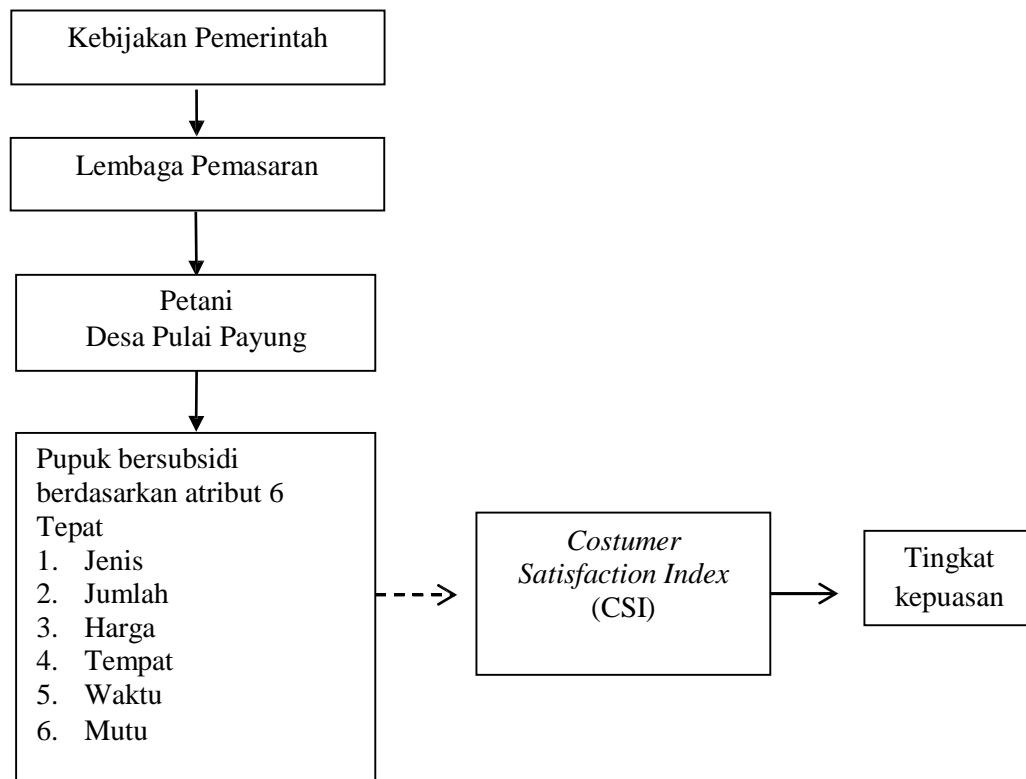
Metode CSI juga dapat digunakan dalam penelitian ini dengan definisi metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kelebihan dari metode ini adalah efisiensinya, kemudahan penggunaan dan kesederhanaannya, serta penggunaan timbangan dengan sensitivitas dan reliabilitas yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Patimah dkk (2016) yang menganalisis efektivitas pemberian pupuk bersubsidi terhadap kepuasan petani di Desa Dame, Kecamatan Dolok Masibul, Kabupaten Serdang Bedagai, untuk menentukan metode pengukuran.

Menurut Ruhimat (2018) metode important performance analysis (IPA) merupakan teknik yang mudah digunakan untuk menyesuaikan antara tingkat kepentingan dan atribut dari tingkat implementasi itu sendiri, menurut Suryawan *et al.* (2018), kepuasan pelanggan tergantung pada sudut perspektif konsumen terhadap kinerja suatu produk atau layanan yang dapat mewujudkan harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas jika mereka dapat memenuhi harapan dan konsumen akan merasa sangat puas jika mereka

melebihi harapan Kepuasan konsumen dapat diukur dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang dapat dilihat dari bagan di bawah ini.

Definisi kepuasan CSI dapat digunakan dengan definisi kepuasan (CSI). Keuntungan dari metode ini mudah digunakan, penggunaan aplikasi paling efektif dengan sensitivitas tertinggi. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitiimah *et al* (2016), metode pengukuran untuk menentukan kinerja padi secara keseluruhan di daerah Kepahiang provinsi Bengkulu dan menganalisis kepuasan kinerja profesional benih padi di Cigeulis di sentra utama Le Palawija. Enam puluh persen responden puas dengan hasilnya. Ini dilakukan ketika CSI mencapai 100%. Kepuasan adalah dari 100%.

Indeks Kepuasan Konsumen merupakan salah satu cara untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap variabel pupuk bersubsidi. Hal ini dicapai dengan mengukur pentingnya kinerja benih di tingkat atas (Afifi 2017).



**Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran**

**Keterangan :**

- - - -> : Garis Analisis

—> : Garis penghubung

## 2.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Kepuasan konsumen berdasarkan program 6 tepat pupuk bersubsidi di Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.
2. Pupuk bersubsidi yang diteliti adalah pupuk urea dan phonska.

## 1.5. Konsep dan Pengukuran Variabel

Konsep dan pengukuran variabel yang akan di amati dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Distribusi pupuk bersubsidi merupakan proses penyaluran pupuk dari produsen kepada konsumen (petani).
2. Petani adalah seseorang yang bergerak di bidang pertanian, terutama dengan mengelola lahan untuk tujuan menanam dan memelihara tanaman.
3. Kelompok tani adalah kelompok yang tumbuh berdasarkan keakraban, kerukunan dan kepentingan bersama dalam menggunakan sumber daya pertanian dan bekerja sama untuk meningkatkan produktivitas dalam kesejahteraan petani.
4. Pupuk Urea ialah anorganik yang mengandung satu unsur hara yaitu nitrogen.
5. Pupuk Phonska ialah anorganik yang mengandung satu unsur hara yaitu nitrogen.
6. CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan salah satu metode analisis digunakan untuk kinerja dan tingkat kepentingan atribut produk ikan kering.

7. Kepentingan adalah ukuran harapan petani terhadap penyaluran pupuk bersubsidi.
8. Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) yaitu di Desa Pulai Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko, dengan pertimbangan bahwa di daerah ini rata-rata masyarakatnya adalah petani terutama petani kelapa sawit. Pertimbangan lain karena Desa Pulai Payung memiliki kios pengecer pupuk yang telah bersertifikat sehingga memudahkan petani dalam memperoleh pupuk subsidi. Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai bulan Mei 2023.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Data yang digunakan pada penelitian ini ada dua jenis yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan responden, dan wawancara langsung dengan petani. Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer yaitu jenis data yang sudah

diterbitkan, berupa literatur mengenai perilaku konsumen serta literatur tentang buah-buahan segar yang diperoleh dari buku, artikel, skripsi, tesis, seperti profil desa.

### 3.3. Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu petani yang membeli pupuk subsidi di UD. Via Tama Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen tetap pupuk bersubsidi (sudah tercatat sebagai penerima pupuk subsidi) dari UD. Via Tama yang berjumlah 107 orang.

Karena populasi dianggap banyak maka dilakukan pembatasan jumlah sampel. Dalam menentukan ukuran sampel dari populasi yang akan diteliti, peneliti menggunakan metode *Slovin* yaitu:

\_\_\_\_\_

Keterangan :

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

e : Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi,  
biasanya sebesar 10%

Maka sampel dalam penelitian ini adalah :

$$\text{Sampel ( n )} = \frac{\text{_____}}{\text{_____}}$$

—

n = 52 responden

Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 52 orang. Sampel diambil dilapangan menggunakan metode simple random sampling yaitu semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

### 3.4 Metode Analisis Data

Analisa data pada penelitian ini menggunakan dua alat analisa data yaitu :

- Menurut Santoso (2016), *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah metode pengukuran yang umum digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan seseorang secara keseluruhan yang dinyatakan dalam angka. Tingkat kepuasan seseorang secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang ada. Tingkat kepuasan tertinggi akan dicapai jika *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai 100%, dengan tingkat kepuasan 0,100%.
- Langkah-langkah dalam menghitung Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) adalah
- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) diperoleh dari nilai rata-rata ekuitas setiap petani dengan menggunakan rumus sebagai berikut

$$MIS = \frac{\sum}{n}$$

Keterangan

n = Jumlah responden

Y= nilai kepentingan atribut Y ke-i

X = nilai kinerja atribut X ke-i



- b. Menentukan *Weight Factor* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\mathbf{WF} = \frac{\quad}{\Sigma \quad}$$

Keterangan

WF = *Weight Factor*

p = Atribut kepentingan ke p

MIS = *Mean Importance Score*

- c. *Weight Score* (WS), bobot produk WF dan kepuasan rata-rata (X), rumusnya sebagai berikut :

$$\mathbf{Wsi} = \mathbf{WFi} \times \mathbf{MISi}$$

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$\mathbf{CSI} = \frac{\Sigma \quad}{\quad}$$

Dimana:

CSI = Costomer Satisfaction Index (CSI)

P = Atribut penting ke-p

Hs = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan konsumen keseluruhan merupakan hasil penilaian tingkat kepuasan masing-masing konsumen. Kepuasan tertinggi dapat tercapai apabila nilai (CSI) mencapai tingkat 100%, dimana kepuasan memiliki rentang berkisar antara 0 hingga 100%. Menurut Simamora (2014), untuk gunakan rumus mencari rentang skala (RS) dengan membuat skala linear numerik.

$$\mathbf{RS} = \frac{\quad}{\quad}$$

Keterangan :

$M$  = Skor tertinggi  $n$  =

Skor terendah

$b$  = Jumlah kelas

Dengan demikian, tingkat kepuasan konsumen menyeluruh dapat ditentukan berdasarkan kriteria berikut:

$0\% < CSI \leq 20\%$  = Tidak Puas

$21\% < CSI \leq 40\%$  = Kurang Puas

$41\% < CSI \leq 60\%$  = Cukup Puas

$61\% < CSI \leq 80\%$  = Puas

$81\% < CSI \leq 100\%$  = Sangat Puas (Sumber: Supranto, 2016)