

**TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI
TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA
PERTIWI 3DI DESA SINGKALAN KECAMATAN
BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh :

TRI WAHYU NURMAVINA
NPM : 17024010075

Kepada

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

**TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI
TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA
PERTIWI 3 DI DESA SINGKALAN KECAMATAN
BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh :

TRI WAHYU NURMAVINA
NPM : 17024010075

Kepada

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

SKRIPSI
**TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI
TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA
PERTIWI 3 DI DESA SINGKALAN KECAMATAN
BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

TRI WAHYU NURMAVINA
NPM : 17024010075


Telah diujikan pada tanggal
3 September 2021


Skrripsi ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP
NIP. 19581118 198903 1001


Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP
NIP. 19560620 198703 1004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. R. A. Nora Agustien K., MP
NIP. 19590824 198703 2001


Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

**TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI
TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA
PERTIWI 3 DI DESA SINGKALAN KECAMATAN
BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

TRI WAHYU NURMAVINA
NPM : 17024010075

Telah Direvisi pada Tanggal
4 September 2021

Menyetujui ,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP
NIP. 19581118 198903 1001

Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP
NIP. 19560620 198703 1004

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan
Pemerdeknas Nomor 17 Tahun 2010 Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka sebagai penulis Skripsi dengan judul "**TINGKAT KEPUASAN DAN
LOYALITAS PETANI TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA
PERTIWI 3 DI SINGKALAN KECAMATAN BELONGBENDO KABUPATEN
SIDOARJO**" menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan
saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan
perundangan yang berlaku.

Surabaya, 4 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan



Tri Wahyu Nurmavina
NPM : 17024010075

TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI TERHADAP PENGGUNAAN BENIH JAGUNG HIBRIDA PERTIWI 3 DI DESA SINGKALAN KECAMATAN BALONGBENDO KABUPATEN SIDOARJO

Tri Wahyu Nurmavina, Teguh Soedarto, Indra Tjahaja Amir
Fakultas Pertanian UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

ABSTRAK

Kenaikan produksi jagung tidak lepas dari penggunaan benih jagung yang unggul, salah satu benih yang digunakan adalah benih jagung hibrida. Hal ini berdampak pada semakin luasnya pasar di Indonesia sehingga menyebabkan persaingan pasar yang semakin tinggi serta setiap produsen bersaing untuk mencari konsumennya. Salah satu cara untuk mendapatkan konsumen adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menyebabkan adanya loyalitas. Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk dipengaruhi oleh beberapa atribut yang dimiliki oleh produk tersebut. Desa Singkalan adalah salah satu desa yang memiliki luas lahan produksi jagung terbesar di kecamatan Balongbendo kabupaten Sidoarjo Jawa Timur. Dimana di Desa tersebut sebagian besar petani menggunakan benih jagung hibrida Pertiwi 3 untuk menanam jagung. Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) mengidentifikasi karakteristik pengguna benih jagung hibrida di Desa Singkalan (2) menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap penggunaan benih jagung hibrida di Desa Singkalan (3) Menganalisis tingkat loyalitas petani terhadap penggunaan benih jagung hibrida di Desa Singkalan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif, *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis Piramida Loyalitas. Hasil Analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut yang memiliki kinerja baik sehingga layak untuk dipertahankan salah satunya yaitu produktifitas. Sedangkan berdasarkan analisis CSI diperoleh tingkat kepuasan petani yaitu sebesar 71% yang dapat diartikan bahwa petani puas terhadap penggunaan benih jagung hibrida Pertiwi 3. Berdasarkan analisis loyalitas piramida diketahui tingkat loyalitas petani terhadap penggunaan benih jagung hibrida Pertiwi 3 tergolong masih rendah karena sebagian besar petani tergolong dalam kategori *habitual buyer*.

Kata Kunci : Kepuasan petani, loyalitas petani, benih jagung hibrida

**LEVEL OF SATISFACTION AND LOYALTY OF FARMERS TO THE USE
HYBRID CORN SEEDS PERTIWI 3 IN SINGKALAN VILLAGE,
BALONGBENDO DISTRICT, SIDOARJO REGENCY**

Tri Wahyu Nurmavina¹, Teguh Soedarto², Indra Tjahaja Amir³
Faculty of Agriculture UPN "Veteran" East Java, Surabaya

ABSTRACT

The increase in corn production cannot be separated from the use of superior corn seeds, one of which is hybrid corn seeds. This has an impact on the wider market in Indonesia, causing higher market competition and each producer competing to find consumers. One way to get consumers is to know the level of customer satisfaction. Consumer satisfaction leads to loyalty. The level of consumer satisfaction with a product is influenced by several attributes possessed by the product. Singkalan Village is one of the villages that has the largest corn production area in Balongbendo sub-district, Sidoarjo district, East Java. Where in the village most of the farmers use Pertiwi 3 hybrid corn seeds to plant corn. The aims of this study were (1) to identify the characteristics of the users of hybrid corn seeds in Singkalan Village (2) to analyze the level of farmer satisfaction with the use of hybrid corn seeds in Singkalan Village (3) to analyze the level of farmer loyalty to the use of hybrid corn seeds in Singkalan Village. The analytical methods used in this research are descriptive analysis method, Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and Loyalty Pyramid analysis. The results of the IPA analysis show that there are 4 attributes that have good performance so that they are feasible to maintain, one of which is productivity. Meanwhile, based on the CSI analysis, it was obtained that the level of farmer satisfaction was 69%, which means that farmers were satisfied with the use of Pertiwi 3 hybrid corn seeds. category of habitual buyer.

Keyword : farmer satisfaction, farmer loyalty, P-21 Hybrid Corn seed

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Petani Terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3Di Desa Singkalan Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo” dapat terselesaikan. Skripsi ini sebagai syarat yang wajib dilaksanakan pada Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur guna meraih gelar sarjana agribisnis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat bimbingan dari Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP selaku pembimbing pendamping, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga kerja, pikiran serta fasilitas-fasilitas yang ada.

Disertai harapan semoga skripsi ini semoga dapat memenuhi syarat dan dapat diterima, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Pembimbing utama yang telah membimbing penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP selaku Pembimbing pendamping yang selalumerikan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Ir. Endang Yektiningsih, MP selaku dosen wali saya yang telah membimbing saya dari semester awal hingga saat ini.
4. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Dr. Ir. Nora Agustien K, MP selaku dekan Fakultas Pertanian UniversitasPembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Ir. Sri Widayanti, MP selaku koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Dr. Ir. Sudiyarto, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi baik berupa moril maupun material.
9. Teman – teman saya khususnya mahasiswa Fakultas Pertanian angkatan 2017 yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kami menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan untuk selanjutnya. Sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Surabaya, 4 September 2021
Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Gambaran Umum Benih Jagung	17
2.2.2 Karakteristik Petani sebagai Konsumen	28
2.2.3 Konsep dan Definisi Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.4 Atribut Kepuasan Benih Jagung Hibrida	42
2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	48
2.2.6 Konsep dan Definisi Loyalitas Konsumen.....	50
2.2.7 Metode Mengukur Loyalitas Konsumen.....	55
2.2.8 <i>Customer Relationship Management</i>	56
2.3 Kerangka Penelitian	57
III. METODE PENELITIAN	60
3.1 Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian.....	60

3.2	Penentuan Sampel Penelitian	60
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.4	Definisi dan Pengukuran Variabel	63
3.5	Analisis Data.....	64
3.5.1	Analisis Deskriptif	64
3.5.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	65
3.5.3	<i>Customers Satisfaction Indeks (CSI)</i>	69
3.5.4	Analisis Piramida Loyalitas.....	71
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
4.1.1	Keadaan Geografis	75
4.1.2	Tata Guna Lahan	75
4.1.3	Keadaan Penduduk.....	77
4.2	Karakteristik Responden	79
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	81
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Status Pekerjaan	84
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepemilikan.....	85
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pengalaman Berusahatani ...	88
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pola Tanam Jagung	89
4.3	Tingkat Kepuasan Petani	91
4.3.1	Analisis Kepuasan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	91
4.3.2	Analisis Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	100
4.4	Tingkat Loyalitas Petani	102
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1	Kesimpulan	110

5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Data Statistik Produksi Jagung Terbesar di Indonesia Tahun 2018.....	3
1.2	Data Luas Panen, Produktivitas dan Produksi Jagung Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018.....	4
2. 1	Perbedaan Karakteristik Jenis Benih Jagung Hibrida	20
3.1	Skala Likert Untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	66
4.1	Komoditas Peternakan di Desa Singkalan, Kecamatan Balongbendo	76
4.2	Keadaan Jumlah Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Singkalan	77
4.3	Mata Pencaharian Penduduk Desa Singkalan	78
4.4	Usia Penduduk Desa Singkalan, Kecamatan Balongbendo	78
4.5	Hasil Tabulasi Karakteristik Petani Pengguna Jagung Hibrida Pertiwi 3 di Desa Singkalan, Kecamatan Balongbendo, Kabupaten Sidoarjo	80
4.6	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3	93
4.7	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3.....	94
4.8	Hasil Importance Performance Analysis (IPA) Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3.....	96
4.9	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Petani Jagung Hibrida Pertiwi 3 Desa Singkalan, Kecamatan Balongbendo.....	101
4.10	Hasil Piramida Loyalitas Petani terhadap Benih Jagung Hibrida	104

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2. 1	Konsep Kepuasan Konsumen.....	39
2. 2	Alur Kerangka Penelitian.....	59
3. 1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), Hadrianti., <i>dkk</i> (2015).....	68
3. 2	Piramida Loyalitas, Aaker (2012)	72
4.1	Diagram Tata Guna Lahan Desa Singkalan	75
4.2	Karakteristik Usia Petani Jagung Hibrida Pertiwi 3.....	81
4.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Petani Jagung Hibrida Pertiwi	83
4.4	Karakteristik Status Pekerjaan Petani Jagung Hibrida Pertiwi 3	84
4.5	Karakteristik Status Kepemilikan Lahan Petani Jagung Hibrida Pertiwi 3 ...	85
4. 6	Karakteristik Luas Lahan Petani Jagung Hibrida Pertiwi 3	87
4.7	Karakteristik Pengalam Berusahatani Jagung Hibrida Pertiwi 3	88
4.8	Karakteristik Budidaya Jagung Hibrida Pertiwi 3	90
4.9	Diagram IPA Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3	95
4.10	Piramida Looyalitas Petani yang Menggunakan Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3 di Desa Singkalan	104

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Lembar Kuesioner	116
2.	Data Tingkat Kepentingan Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3	123
3.	Data Tingkat Kinerja Benih Jagung Hibrida Pertiwi 3	124
4.	Dokumentasi.....	125