

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP PENYEDIA SARANA
PRODUKSI PERTANIAN (CV. SUMBER JAYA AGRO
MAKMUR DESA BANGKOK, KEDIRI)**

SKRIPSI



Oleh :

LUTHFI NOVIAN DHINI HARI SANTOSO

NPM : 21024010035

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP PENYEDIA SARANA
PRODUKSI PERTANIAN (CV. SUMBER JAYA AGRO
MAKMUR DESA BANGKOK, KEDIRI)**

Oleh :

LUTHENOVIAN DHINI HARI SANTOSO

NPM : 21024010035

Telah diterima pada tanggal
09 Juli 2026

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Mubbarokah, M.P.

NIP. 19621114 1988032 001

Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P.

NIPPPK. 19830810 202421 2023

Mengetahui

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulhati, M.P.

NIP. 19620712 1991032 001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP PENYEDIA SARANA
PRODUKSI PERTANIAN (CV. SUMBER JAYA AGRO
MAKMUR DESA BANGKOK, KEDIRI)**

Oleh :

LUTHFENOVIAN DHINI HARI SANTOSO

NPM : 21024010035

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Kamis 09 Juli 2026

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Mubarakah, MTP

NIP. 19621114 198803 2 001

Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P.

NIPPPK. 19830810 202421 2023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis

Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.

NIP. 19631208 199003 2 00 1

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.

NIP. 19620712 199103 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Luthfi Novian Dhini Hari Santoso
NPM : 21024010035
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan



Luthfi Novian Dhini Hari Santoso
NPM. 21024010035

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Penyedia Sarana Produksi Pertanian (CV. Sumber Jaya Agro Makmur di Desa Bangkok, Kediri)”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama persiapan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Namun, berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan dari beberapa orang, skripsi ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Mubarakah, MTP. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan.
4. Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP. selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi atas waktu dan bimbingan yang telah diberikan.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Agribisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga selama perkuliahan.
6. Bapak, Ibu, dan saudara penulis atas semua do’a dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan Skripsi.

7. Semua sahabat dan teman – teman yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
8. Terakhir, tidak lupa berterima kasih untuk diri sendiri. *Proof that consistency beats perfection. Cheers to the sleepless nights that turned into this achievement. Thank you for staying, growing, and never giving up. We made it. This is only the beginning. Proud of me, keep dreaming, keep shining. "Long live and keep growing."*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh sebab itu, kritik serta saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran guna menyempurnakan karya ilmiah di masa mendatang. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengambilan keputusan di bidang sumber daya pertanian, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dan mereka yang tertarik pada topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Surabaya, Juli 2026

Penulis

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP
PENYEDIA SARANA PRODUKSI PERTANIAN (CV. SUMBER JAYA AGRO MAKMUR
DESA BANGKOK, KEDIRI)**

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION AND LOYALTY LEVELS TOWARDS
AGRICULTURAL PRODUCTION FACILITIES PROVIDERS (CV. SUMBER JAYA AGRO
MAKMUR, BANGKOK VILLAGE, KEDIRI)**

Luthfi Novian Dhini Hari Santoso, Mubarakah, Dona Wahyuning Laily

ABSTRAK

Pemahaman terhadap tingkat kepuasan konsumen merupakan faktor strategis dalam menjaga keberlanjutan usaha di tengah persaingan yang semakin kompetitif dan risiko perpindahan konsumen ke pesaing. Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi penguatan kinerja berbasis analisis kepuasan dan loyalitas konsumen pada CV. Sumber Jaya Agro Makmur. Metode yang digunakan meliputi *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan nilai IPA sebesar 96,16%, yang mengindikasikan kinerja perusahaan belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen, sebagaimana ditunjukkan oleh adanya atribut pada kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Nilai CSI sebesar 78,4% menunjukkan bahwa konsumen berada pada kategori puas dan tingkat loyalitas konsumen tergolong tinggi dengan persentase *Committed Buyer* sebesar 80% . Strategi penguatan kinerja yang dapat diterapkan meliputi evaluasi kepuasan konsumen secara rutin, pengembangan Sumber Daya Manusia melalui evaluasi kinerja, penerapan sistem kasir digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengendalian stok, optimalisasi promosi, program loyalitas pelanggan (*loyalty program*), dan pemanfaatan *marketplace online* untuk memperluas pasar dan meningkatkan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI); *Importance Performance Analysis* (IPA); kepuasan konsumen; loyalitas konsumen; strategi peningkatan kinerja.

ABSTRACT

Understanding the level of customer satisfaction is a strategic factor in maintaining business continuity amidst increasingly competitive competition and the risk of customer switching to competitors. This study aims to formulate a performance strengthening strategy based on the analysis of customer satisfaction and loyalty at CV. Sumber Jaya Agro Makmur. The methods used include Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and descriptive analysis. The results of the study showed an IPA value of 96.16%, which indicates that the company's performance has not fully met customer expectations, as indicated by the existence of attributes in quadrant I as the main priority for improvement. The CSI value of 78.4% indicates that customers are in the satisfied category and the level of customer loyalty is high with a percentage of Committed Buyers of 80%. Performance improvement strategies that can be implemented include regular customer satisfaction evaluation, Human Resource development through performance evaluation, implementation of a digital cashier system to improve operational efficiency and stock control, promotion optimization, customer loyalty programs, and utilization of online markets to expand the market and improve customer satisfaction in a sustainable manner.

Key words : Customer Satisfaction Index (CSI); Importance Performance Analysis (IPA); consumer satisfaction; consumer loyalty; performance improvement strategies.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori	22
2.2.1. Konsumen.....	22
2.2.2. Definisi Kepuasan Konsumen	23
2.2.3. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	24
2.2.4. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	28
2.2.5. Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen	29
2.2.6. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	33

2.2.7. Penyedia Sarana Produksi Pertanian.....	34
2.2.8. Faktor Pendukung Terbentuknya Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	35
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
III. METODE PENELITIAN	41
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.1.1. Tempat Penelitian	41
3.1.2. Waktu Penelitian.....	41
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	42
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	42
3.3.1. Populasi Penelitian.....	42
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5. Metode Analisis Data.....	45
3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.5.2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
3.5.3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	54
3.5.4. Analisis Loyalitas Konsumen	58
3.5.5. Analisis Deskriptif	66
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	70
3.6.1. Definisi Operasional	70
3.6.2. Pengukuran Variabel.....	71
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	74

4.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	74
4.1.1. Sejarah Perusahaan	75
4.1.2. Lokasi Penelitian.....	76
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	77
4.2. Karakteristik Responden	78
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	79
4.2.2. Karakteristik Ditinjau dari Jenis Kelamin.....	80
4.2.3. Karakteristik Ditinjau dari Usia	81
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Kelompok Petani.....	82
4.2.5. Karakteristik Berdasarkan Komoditas yang Ditanam.....	83
4.2.6. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	84
4.2.7. Karakteristik Menurut Intensitas Pembelian.....	86
4.2.8. Karakteristik Menurut Produk yang Sering Dibeli	87
4.2.9. Karakteristik Berdasarkan Merek yang Dibeli	88
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.3.1. Uji Validitas	93
4.3.2. Uji Reliabilitas	97
4.4. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	98
4.5. Analisis Tingkat Kesesuaian	102
4.5.1. Nilai Persentase Tingkat Kesesuaian	102
4.5.2. Tingkat Rata - Rata Kepentingan dan Kinerja Konsumen..	105
4.5.3. Analisis Kuadran pada Diagram Kartesius	106
4.6. Analisis Loyalitas Konsumen	111
4.6.1. Analisis Konsumen yang Mudah Beralih.....	111

4.6.2. Analisis Konsumen yang Terbiasa (<i>Habitual Buyer</i>)	112
4.6.3. Analisis Konsumen yang Puas (<i>Satisfied Buyer</i>).....	113
4.6.4. Analisis <i>Liking the Brand</i>	115
4.6.5. Analisis Konsumen yang Setia (<i>Committed Buyer</i>).....	116
4.6.6. Piramida Loyalitas	117
4.7. Strategi Penguatan Kinerja.....	120
4.7.1. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)	121
4.7.2. Aspek Pemasaran	122
4.7.3. Aspek Risiko	123
4.7.4. Aspek Inovasi dan Teknologi	124
V. SIMPULAN DAN SARAN	127
5.1. Simpulan	127
5.2. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	129

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1.	Jumlah Pengelola Usaha Pertanian Perorangan Subsektor di Indonesia Tahun 2023.....	1
1.2.	Daftar Toko Pertanian di Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri	3
1.3.	Realisasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian (Ton) Tahun 2020 – 2024 di Jawa Timur	5
3.1.	Tingkat Reliabilitas	48
3.2.	Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja/Pelaksanaan	54
3.3.	Kategori Persentase Kepuasan Konsumen.....	58
3.4.	Perhitungan Konsumen yang Mudah Berpindah	59
3.5.	Perhitungan Konsumen yang Terbiasa.....	60
3.6.	Perhitungan Persentase <i>Satisfied Buyer</i>	62
3.7.	Perhitungan Konsumen yang Menyukai Merek.....	63
3.8.	Perhitungan Konsumen yang Setia	65
3.9.	Pengukuran Variabel Kepuasan	72
3.10.	Pengukuran Variabel Loyalitas	73
4.1.	Data Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	79
4.2.	Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	80
4.3.	Data Responden Berdasarkan Usia	82
4.4.	Data Responden Berdasarkan Kelompok Tani	83
4.5.	Data Distribusi Responden Berdasarkan Komoditas Pertanian	84
4.6.	Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	85
4.7.	Data Responden Menurut Intensitas Pembelian	86
4.8.	Data Responden Menurut Produk yang Sering Dibeli	87

4.9.	Data Merek Perusahaan yang Dibeli pada Produk Benih	89
4.10.	Data Jenis Peralatan yang Dibeli.....	90
4.11.	Data Merek yang Dibeli pada Produk Pestisida.....	91
4.12.	Data Merek yang Dibeli pada Produk Pupuk.....	92
4.13.	Output Uji Validitas Tingkat Kepentingan	94
4.14.	Output Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	95
4.15.	Output Uji Validitas Tingkat Loyalitas.....	96
4.16.	Tingkat Pengukuran Reliabilitas	97
4.17.	Hasil Uji Reliabilitas	98
4.18.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	99
4.19.	Kategori Tingkat Kepuasan Konsumen	100
4.20.	Hasil Persentase Tingkat Kesesuaian.....	103
4.21.	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	105
4.22.	Pemetaan Kuadran pada Diagram Kartesius.....	107
4.23.	Hasil Perhitungan Persentase <i>Switcher Buyer</i>	112
4.24.	Hasil Perhitungan Persentase <i>Habitual Buyer</i>	113
4.25.	Hasil Perhitungan Persentase <i>Satisfied Buyer</i>	114
4.26.	Hasil Perhitungan Persentase <i>Liking The Brand</i>	115
4.27.	Hasil Perhitungan Persentase <i>Committed Buyer</i>	116

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Piramida Loyalitas Konsumen	29
2.2.	Piramida Loyalitas dalam Posisi Terbalik.....	30
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	40
3.1.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	51
3.2.	Piramida Loyalitas	66
4.1.	Lokasi Pelaksanaan Penelitian	77
4.2.	Hasil Diagram Kartesius	108
4.3.	Hasil Piramida Loyalitas dalam Posisi Terbalik	117

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	136
2.	Kartu Bimbingan.....	142
3.	Data Mentah	143
4.	Hasil Olah Data	149
5.	Dokumentasi	151