



**TUGAS AKHIR - SS 145561**

**ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI  
KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP  
PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG**

Wulan Rahayu  
NRP 10611500000113

**Pembimbing**  
Dra. Lucia Aridinanti MS.

**Program Studi Diploma III  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018**





**TUGAS AKHIR - SS 145561**

**ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI  
KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP  
PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG**

Wulan Rahayu  
NRP 1061150000113

**Pembimbing**  
Dra. Lucia Aridinanti MS.

**Program Studi Diploma III  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018**





**FINAL PROJECT - SS 145561**

**SATISFACTION ANALYSIS OF SUMBERPUCUNG  
FARMER ON BEHALF OF THE SERVICE IN PT.  
DUPONT PIONEER MALANG**

Wulan Rahayu  
NRP 10611500000113

**Supervisor**  
Dra. Lucia Aridinanti MS.

**Study Programme of Diploma III  
Department of Business Statistics  
Faculty of Vocations  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2018**



## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG

#### TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**WULAN RAHAYU**  
NRP. 10611500000113

SURABAYA, 26 JUNI 2018

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

  
**Dra. Lucia Aridinanti MS.**  
NIP. 19610131 198701 2 001

Mengetahui,  
Kepala Departemen  
Statistika Bisnis Fakultas Vokasi



  
**Dr. Wahyu Wihowo, S.Si, M.Si**  
NIP. 19740328 199802 1 001



# **ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG**

**Nama** : Wulan Rahayu  
**NRP** : 1061150000113  
**Departemen** : Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS  
**Dosen Pembimbing:** Dra. Lucia Aridinanti MS.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang. Desa Sumber Pucung merupakan daerah yang tanahnya cukup subur dan kelembabannya tidak terlalu tinggi serta wilayah Sumber Pucung adalah daerah berdataran sedang dengan curah hujan yang sedang. Dilihat dari aspek morfologinya wilayah Sumberpucung menjadi salah satu penghasil Benih induk jagung terbanyak di PT. DuPont Pioneer Malang. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan Salah satu metode analisis yang dapat digunakan adalah Analisis Kesenjangan atau disebut sebagai GAP. Analisa GAP dapat juga diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Adapun beberapa atribut pelayanan yang menurut petani belum memenuhi harapan antara lain Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan, Ketepatan perusahaan memberikan Biaya, serta Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra. Hal ini membuktikan bahwa pihak perusahaan harus memprioritaskan atribut yang harus ditingkatkan. Begitu pula dengan atribut yang telah melebihi harapan petani seperti Kontrak (Growing Contract) yang diberikan sudah adil, Pelayanan perusahaan dapat dipercaya (R4), serta Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra.

**Kata Kunci:** Analisis GAP, Dimensi Kualitas, Petani Mitra



# **SATISFACTION ANALYSIS OF SUMBERPUCUNG FARMER ON BEHALF OF THE SERVICE IN PT. DUPONT PIONEER MALANG**

**Name : Wulan Rahayu**  
**NRP : 10611500000113**  
**Department : Business Statistics Faculty of Vocational ITS**  
**Supervisor : Dra. Lucia Aridinanti MS.**

## **ABSTRACT**

*This study analyzes the level of satisfaction of partner farmers in Kecamatan Sumberpucung on the services of PT. DuPont Pioneer Malang. Sumber Pucung Village is an area whose land is fertile and its humidity is not too high and Sumber Pucung is a medium-terrain area with moderate rainfall. Viewed from the morphology aspect Sumberpucung became one of the largest corn seed producer in PT. DuPont Pioneer Malang. Based on these problems, it is necessary to do One method of analysis that can be used is Gap Analysis or referred to as GAP. GAP analysis can also be interpreted as a comparison of actual performance with potential or expected performance. As for some attributes of service which according to the farmers have not met expectations, among others Cost / Prices of corn given by the company, the Company's accuracy to provide the Cost, and the Company has a reliable image for farmers partners. This proves that the company should prioritize the attributes that must be improved. Similarly, the attributes that have exceeded the expectations of farmers such as the Contract (Growing Contract) is given is fair, Trustworthy company service (R4), and courtesy of field officers on partner farmers.*

**Keywords:** *GAP Analysis, Partner Farmers, Quality Dimension*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmah, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG”**.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW. Tak lupa ucapan terima kasih kepada orang tua dan civitas akademik yang telah memberikan bantuan, arahan, dan petunjuk yang diperlukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini:

1. Dra. Lucia Aridinanti MS. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Ir. Sri Pingit Wulandari, M.Si., selaku dosen penguji tugas akhir sekaligus Kepala Prodi DIII Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS atas saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si., selaku dosen penguji tugas akhir sekaligus Kepala Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS atas saran dan kritiknya demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
4. Para dosen pengajar dan tenaga pendidikan Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
5. Karyawan Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS.
6. Christanti Lestarinigtyas, S.P., selaku *Field Manager* di PT. DuPont Pioneer Malang atas arahan, nasehat serta petunjuk yang diberikan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Jajang dan Bapak Wawan selaku Petugas Lapangan di PT. DuPont Pioneer Malang atas petunjuk yang diberikan

pada survei di lapangan guna menyelesaikan laporan Tugas  
Akhir ini.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KEPUASAN PETANI MITRA DI KECAMATAN SUMBERPUCUNG TERHADAP PELAYANAN PT. DUPONT PIONEER MALANG

#### TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada  
Departemen Statistika Bisnis  
Fakultas Vokasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**WULAN RAHAYU**

NRP. 10611500000113

SURABAYA, 26 JUNI 2018

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

**Dra. Lucia Aridinanti MS.**  
NIP. 19610131 198701 2 001

Mengetahui,  
Kepala Departemen  
Statistika Bisnis Fakultas Vokasi



**Dr. Wahyu Wibowo, S.Si, M.Si**  
NIP. 19740328 199802 1 001

8. Petani-petani mitra di Kecamatan Sumberpucung atas waktu dan arahan yang telah diberikan untuk melengkapi data dan laporan Tugas Akhir ini.
9. Bapak, Ibu, Kakak dan semua keluarga yang telah membantu dan memberikan doa dan semangat tiada henti.
10. Teman-teman mahasiswa Departemen Statistika Bisnis ITS angkatan 2015 yang telah membantu dalam keberhasilan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. DuPont Pioneer Malang untuk mengambil kebijakan di kemudian hari.

Surabaya, 26 Juni 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Statistika Deskriptif.....	5
2.2 Pengujian Validitas.....	5
2.3 Pengujian Reliabilitas.....	6
2.4 Uji Hipotesis Rata-rata Data Berpasangan.....	7
2.5 Analisis Kesenjangan (Analisis GAP).....	8
2.6 Garis Kesetaraan.....	9
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.8 Kualitas Pelayanan.....	12
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.10 Petani.....	13
2.11 Benih Jagung Hibrida.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	15
3.2 Variabel Penelitian.....	17
3.3 Alat Ukur Penelitian.....	20
3.3 Langkah Analisis.....	21

3.4	Diagram Alir .....	22
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Deskripsi Data Demografi.....	23
4.2	Pengujian Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas .....	27
4.3	Analisis Kesenjangan.....	32
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	47
5.2	Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>51</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>		<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Kriteria Pengambilan Keputusan Reliabilitas.....	7
<b>Tabel 3.1</b> Hasil Sampling tiap Desa .....	16
<b>Tabel 3.2</b> Dimensi Kepuasan <i>Tangibles</i> .....	17
<b>Tabel 3.3</b> Dimensi Kepuasan <i>Reliability</i> .....	18
<b>Tabel 3.4</b> Dimensi Kepuasan <i>Responsiveness</i> .....	18
<b>Tabel 3.5</b> Dimensi Kepuasan <i>Assurance</i> .....	18
<b>Tabel 3.5</b> Dimensi Kepuasan <i>Empathy</i> .....	19
<b>Tabel 3.6</b> Struktur Data.....	20
<b>Tabel 4.1</b> Pengujian Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> .....	28
<b>Tabel 4.2</b> Pengujian Validitas Dimensi <i>Reliability</i> .....	28
<b>Tabel 4.3</b> Pengujian Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	29
<b>Tabel 4.4</b> Pengujian Validitas Dimensi <i>Assurance</i> .....	29
<b>Tabel 4.5</b> Pengujian Validitas Dimensi <i>Empathy</i> .....	30
<b>Tabel 4.6</b> Pemeriksaan Reliabilitas pada tingkat kenyataan ..	31
<b>Tabel 4.7</b> Pemeriksaan Reliabilitas pada tingkat harapan .....	32
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	33
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	35
<b>Tabel 4.10</b> Uji data berpasangan dimensi <i>Reliability</i> .....	37
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	39
<b>Tabel 4.12</b> Uji data berpasangan dimensi <i>Responsiveness</i> .....	40
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	42
<b>Tabel 4.14</b> Uji data berpasangan dimensi <i>Assurance</i> .....	43



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b>	Diagram Kartesius..... 8
<b>Gambar 2.2</b>	Garis Kesetaraan pada diagram Kartesius..... 10
<b>Gambar 3.1</b>	Skor Jawaban ..... 19
<b>Gambar 3.2</b>	Diagram Alir ..... 22
<b>Gambar 4.1</b>	Demografi Petani berdasarkan Jenis Kelamin..... 23
<b>Gambar 4.2</b>	Demografi Petani berdasarkan Usia..... 24
<b>Gambar 4.3</b>	Demografi Petani berdasarkan Lama Bekerja..... 25
<b>Gambar 4.4</b>	Demografi Petani berdasarkan Pendidikan ..... 26
<b>Gambar 4.5</b>	Demografi Petani berdasarkan Saran dan Kritik... 26
<b>Gambar 4.6</b>	Analisis Kuadran untuk dimensi <i>Tangibles</i> ..... 33
<b>Gambar 4.7</b>	Analisis Kuadran untuk dimensi <i>Reliability</i> ..... 35
<b>Gambar 4.8</b>	Analisis Kuadran untuk dimensi <i>Responsiveness</i> .. 38
<b>Gambar 4.9</b>	Analisis Kuadran untuk dimensi <i>Assurance</i> ..... 41
<b>Gambar 4.10</b>	Analisis Kuadran untuk dimensi <i>Empathy</i> ..... 44



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1.</b> Kuisisioner Penelitian.....	51
<b>Lampiran 2.</b> Data Penelitian Dimensi <i>Tangibles</i> .....	53
<b>Lampiran 3.</b> Data Penelitian Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
<b>Lampiran 4.</b> Data Penelitian Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55
<b>Lampiran 5.</b> Data Penelitian Dimensi <i>Assurance</i> .....	56
<b>Lampiran 6.</b> Data Penelitian Dimensi <i>Empathy</i> .....	57
<b>Lampiran 7.</b> Data demografi responden .....	58
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> Kenyataan .....	59
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Tangibles</i> Harapan.....	60
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Reliability</i> Kenyataan .....	61
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Reliability</i> Harapan.....	62
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Kenyataan .....	63
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Harapan.....	64
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Assurance</i> Kenyataan .....	65
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Assurance</i> Harapan.....	66
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Empathy</i> Kenyataan .....	67
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Pengujian Validitas Dimensi <i>Empathy</i> Harapan.....	68
<b>Lampiran 18.</b> Hasil Pengujian Reliabilitas Kenyataan.....	69
<b>Lampiran 19.</b> Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan .....	70
<b>Lampiran 20.</b> Hasil Pengujian Dua Rata Berpasangan .....	71
<b>Lampiran 21.</b> Surat Penerimaan Penelitian .....	72
<b>Lampiran 22.</b> Surat Kevalidan Data.....	73
<b>Lampiran 23.</b> Dokumentasi Survey Lapangan.....	74



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. DuPont Pioneer adalah unit bisnis milik DuPont yang bergerak dalam bidang genetika tanaman untuk meningkatkan hasil pertanian yang bermanfaat bagi kesejahteraan manusia. Di Indonesia benih Pioneer di produksi dan di pasarkan oleh PT. DuPont Indonesia. Benih jagung hibrida yang dipasarkan milik PT. DuPont Pioneer berasal dari benih induk tanaman jagung yang ditanam oleh petani-petani mitra yang telah bekerja sama dengan PT. DuPont Pioneer dari berbagai daerah di Indonesia. Benih induk tersebut kemudian akan dibeli kembali oleh PT. DuPont Pioneer dan diolah menjadi Benih Jagung Hibrida. Kegiatan tersebut dinamakan sebagai Program Pembenihan yang dilakukan secara insentif bagi para petani-petani mitra di tiap daerah. Salah satu daerah yang digunakan untuk Program pembenihan adalah Kecamatan Sumberpucung

Sumberpucung adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Saat ini, penghasilan utama masyarakatnya adalah dari sektor pertanian. Desa Sumber Pucung merupakan daerah yang tanahnya cukup subur dan kelembabannya tidak terlalu tinggi serta wilayah Sumber Pucung adalah daerah berdataran sedang dengan curah hujan yang sedang. Dilihat dari aspek morfologinya, lahan pada tiap desa di Kecamatan Sumber Pucung bermanfaat sebagai lahan pertanian. Dengan penjelasan demikian, wilayah Sumberpucung menjadi salah satu penghasil Benih induk jagung terbanyak di PT. DuPont Pioneer Malang. Sayangnya, tidak hanya PT. DuPont Pioneer Malang, banyak perusahaan pesaing lainnya yang ingin merekrut petani di Sumberpucung untuk menggarap sawah atau lahan dan mengambil keuntungan untuk perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan usaha untuk mempertahankan hubungan Program Pembenihan dengan petani Kecamatan Sumberpucung oleh PT. DuPont Pioneer

Malang. Hal tersebut dilakukan agar PT. DuPont Pioneer Malang tidak kehilangan salah satu *supplier* terbesar dalam menghasilkan benih induk jagung yang dapat mengakibatkan kerugian yang cukup signifikan bagi perusahaan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui kepuasan para petani mitra di Kecamatan Sumberpucung mengenai pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang serta menganggapi keluhan, penilaian, serta saran, yang kemudian akan dianalisis untuk mencapai kesimpulan pemeriksaan.

Salah satu metode analisis yang dapat digunakan adalah Analisis Kesenjangan atau disebut sebagai GAP. Analisa GAP dapat juga diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Analisis ini juga mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Lebih dari itu analisis ini juga memperkirakan waktu, biaya, dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai keadaan perusahaan yang diharapkan. Terdapat lima dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi daya fisik (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*) (Metayunika, 2013).

Penelitian semacam ini sudah banyak dilakukan di beberapa daerah guna mengetahui tingkat kepuasan petani. Namun kebanyakan dari penelitian tersebut digunakan untuk mengetahui kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian di daerah tertentu. Salah satu penelitian sebelumnya yang digunakan bahan pertimbangan pengambilan variabel pada penelitian ini yaitu penelitian oleh Nasrun Subuh Ritongga mahasiswa Program Studi Agrobisnis Universitas Pasir Penggairan tahun 2016 Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Di Desa Hutaraja Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Pada Balai Penyuluh Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas dan beberapa penelitian lainnya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Petani Mitra dari Kecamatan Sumberpucung merupakan salah satu *costumer* serta *supplier* terbesar di PT. DuPont Pioneer Malang. Selain itu lahan garapan milik petani di daerah tersebut banyak diminati oleh pesaing dari perusahaan agrobisnis lainnya dikarenakan struktur tanah dan lokasinya yang strategis. Agar dapat mempertahankan kerjasama dengan petani mitra tersebut maka perlu dilakukakan analisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja pelayanan perusahaan menggunakan Metode Analisis Kesenjangan atau disebut sebagai GAP.

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang
2. Mengetahui atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan petani mitra Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu dapat mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan mengenai pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang sehingga dapat dijadikan bahan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer terhadap petani mitra di Kecamatan Sumberpucung atau mengganti sistem pelayanan dengan sistem yang baru agar dapat menjalin hubungan yang positif dan produktif dengan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang. Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah

dan adanya bias dalam pengambilan kesimpulan sehingga penelitian ini dibatasi hanya pada petani mitra di Kecamatan Sumberpucung. Penelitian ini menggunakan data primer yang akan dilakukan pada petani mitra terpilih di Kecamatan Sumberpucung sebagai sampel penelitian

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang analisis yang digunakan untuk penelitian. Untuk menjawab tujuan penelitian diperlukan beberapa metode yang akan digunakan yaitu metode statistika deskriptif, pengujian validitas dan reliabilitas untuk menguji alat ukur penelitian, analisis kesenjangan serta pengujian hipotesis data berpasangan untuk mengetahui apakah benar terjadi kesenjangan. Serta penjelasan singkat mengenai kualitas pelayanan dan dimensinya yang akan di jelaskan sebagai berikut.

#### **2.1 Statistika Deskriptif**

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif hanya berguna untuk mendeskripsikan data, tidak untuk menarik kesimpulan. Statistika deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak untuk menarik kesimpulan apapun tentang gugus data (Walpole, 2012).

Statistika deskriptif bisa menggunakan diagram, yaitu sebuah sarana untuk mempermudah penggunaan dalam menganalisis data dengan sebuah grafik, garis atau table agar lebih menarik dan mudah dipahami. Ada beberapa jenis diagram yaitu diagram garis, diagram lingkaran, diagram batang, diagram batang daun, dan boxplot. Namun pada penelitian ini hanya digunakan diagram lingkaran. Diagram lingkaran adalah penyajian data statistik dengan memakai gambar berbentuk lingkaran. Lingkaran tersebut dibagi dalam beberapa bagian yang menyatakan nilai dengan bentuk persen. Jadi diagram lingkaran digunakan untuk penyajian data berbentuk kategori yang dinyatakan dalam persentase (Riduwan, 2010).

#### **2.2 Pengujian Validitas**

Validitas adalah kemampuan sebuah tes untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Bruce menyebutkan bahwa validitas

merupakan kapasitas sebuah tes, instrumen atau pertanyaan untuk memerikan hasil yang benar (Swarjana, 2016). Pengujian untuk mengetahui tingkat validitas dalam penelitian digunakan teknik analisis Koefisien Korelasi Produk-Moment Pearson (*Pearson Product-Moment Corelation Coeficient*) dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \left( \sum_{i=1}^n XY \right) - \left( \sum_{i=1}^n X \right) \left( \sum_{i=1}^n Y \right)}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n X^2 - \left( \sum_{i=1}^n X \right)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n Y^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y \right)^2}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dan variabel yang bersangkutan

$X$  = Skor item yang akan digunakan

$Y$  = Skor semua item dalam variabel

$n$  = Jumlah responden

Pengujian keberartian koefisien  $r_{xy}$  valid atau tidak valid dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r$  dengan  $r$  tabel, dimana  $r$  tabel menggunakan derajat bebas yaitu  $n-2$  (Soegoto, 2008).

### 2.3 Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas berarti sejauh mana alat ukur mampu menghasilkan nilai yang sama atau konsisten walaupun dilakukan pengukuran berulang atau beberapa kali pengukuran pada subjek dan aspek yang sama selama aspek dalam subjek tersebut memang belum berubah. Berikut adalah rumus untuk menguji reliabilitas (Swarjana, 2016).

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{total}^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan:

$K$  = jumlah belahan

$\sigma_b^2$  = varians pada masing-masing belahan

$\sigma_{tabel}^2$  = varians pada total belahan

Ketentuan pengambilan keputusan pada pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut (Swarjana, 2016).

**Tabel 2.1** Kriteria Pengambilan Keputusan Reliabilitas

R	Kriteria
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,21 – 0,40	Agak Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

## 2.4 Uji Hipotesis Rata-rata Data Berpasangan

Pengujian rata-rata data berpasangan merupakan pengujian terhadap signifikan tidaknya perbedaan nilai rata-rata dari dua sampel yang berbeda atau berpasangan. Sampel yang berpasangan artinya kedua sampel bersifat *mutually exclusif* (saling asing) dan banyaknya pengamatan (ulangan) sama pada masing-masing sampel. Analisis ini digunakan untuk data yang memiliki skala interval dan rasio (Istijanto, 2012). Pengujian rata-rata data berpasangan digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui perbedaan antara harapan dan persepsi masyarakat yang didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

Hipotesis:

$$H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_1 : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

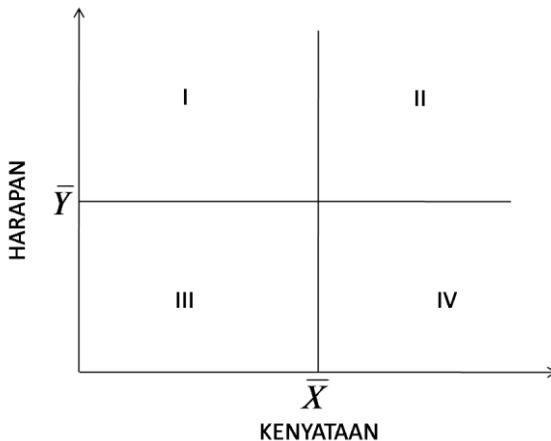
Statistik uji yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$t = \frac{\bar{d}}{sd/\sqrt{n}} \quad \text{dengan} \quad sd = \sqrt{\frac{\sum d^2 - \frac{(\sum d)^2}{n}}{n-1}} \quad (2.3)$$

Nilai  $\bar{d}$  merupakan nilai rata-rata dari perbedaan sampel berpasangan,  $sd$  adalah standar deviasi data berpasangan,  $d$  perbedaan setiap data berpasangan dan  $n$  adalah jumlah sampel. Daerah penolakan untuk pengujian ini yaitu  $|t_{hitung}| > t_{\alpha(n-1)}$  (Zulfikar & Budiantara, 2012).

## 2.5 Analisis Kesenjangan (Analisis GAP)

GAP *analysis* atau analisis kesenjangan adalah analisis yang secara alami mengalir dari perbandingan atau penilaian lain. Setelah memahami apa yang menjadi harapan kinerja umum dalam industri, kemudian dapat membandingkannya dengan kemampuan saat ini. analisis ini dapat dilakukan pada tingkat strategis atau operasional organisasi (Rangkuti, 2002). Analisis perbandingan harapan dengan kenyataan digunakan diagram *Cartecius* yang terbagi atas empat kuadran. Tiap kuadran menggambarkan terjadinya suatu kondisi yang berbeda dengan kuadran lainnya. Hasil yang diperoleh dapat menjadi acuan tindakan setrategi manajemen perusahaan (Durianto, 2004).



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

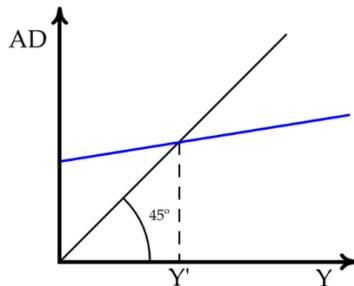
Keterangan:

- Kuadran I : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.
- Kuadran II : Atribut ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
- Kuadran III : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.
- Kuadran IV : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan.

## 2.6 Garis Kesetaraan

Dalam sistem koordinat *Cartesian* 2 dimensi, dengan  $x$  mewakili absis dan  $y$  ordinat, garis identitas atau garis kesetaraan adalah garis dimana kondisi  $y = x$ . Garis ini kadang-kadang disebut pula sebagai garis 1:1 serta memiliki nilai kemiringan sama dengan 1. Ketika absis dan ordinat berada pada skala yang sama, garis identitas membentuk sudut  $45^\circ$  melawan absis, dan dengan demikian pula garis ini secara informal, disebut garis  $45^\circ$ .

Garis ini sering digunakan sebagai referensi dalam *Scatterplot* 2 dimensi yang membandingkan dua set data yang diharapkan menjadi identik dalam kondisi yang ideal. Ketika titik data yang sesuai dari dua set data sama satu sama lain, berhala yang sesuai jatuh tepat di garis identitas. Dalam ilmu ekonomi, garis identitas digunakan dalam diagram silang Keynesian untuk mengidentifikasi kesetimbangan, karena hanya pada garis identitas yang agregat permintaan sama dengan penawaran agregat. (Mark, 2000)



**Gambar 2.2** Garis Kesetaraan pada diagram Kartesius

## 2.7 Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut. Atau merupakan kumpulan individu yang dipengaruhi oleh aspek aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut sebagai pelanggan (Lupiyoadi, 2001)

Istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Supranto, 2001). Kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira (Kotler, 2002). Menurut teori equity, seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan, dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain, kepuasan terjadi apabila konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya (*outcome*)

dibandingkan dengan input) proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh orang lain (Oliver & De Sarbo, 1988).

### **2.6.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lupiyoadi (2001) ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu,

1. **Kualitas Produk**  
Pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. **Kualitas Pelayanan**  
Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
3. **Emosional**  
Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
4. **Harga**  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. **Biaya**  
Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Sedangkan Para peneliti menyatakan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disesuaikan dengan produknya. Misalnya, untuk produk mobil, atribut yang dipertimbangkan seperti, reliabilitas, serviceability, prestise, durability, functionality, dan mudah digunakan. Sementara untuk

makanan yang dipertimbangkan misalnya rasa, kesegaran, aroma dan sebagainya (Zeithaml & Bitner, 2003).

## 2.8 Kualitas Pelayanan

Menurut keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Penyempurnaan definisi pelayanan publik menurut KEP/25M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berbagai definisi telah diuraikan diatas bisa ditarik kesimpulan pengertian dari kualitas pelayanan yaitu segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan (Nasution, 2004)

## 2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

## **2.10 Petani**

Petani adalah seseorang yang bergerak di bidang pertanian, utamanya dengan cara melakukan pengelolaan tanah dengan tujuan untuk menumbuhkan dan memelihara tanaman (seperti padi, bunga, buah dan lain lain), dengan harapan untuk memperoleh hasil dari tanaman tersebut untuk digunakan sendiri ataupun menjualnya kepada konsumen. Petani merupakan pelaku usaha utama di sektor pertanian dalam arti umum. Petani pada umumnya bergayut pada subsistem budi daya (sektor produksi primer) dalam sistem agribisnis. Pandangan bahwa petani hanyalah pelaku usaha seringkali menjadi objek penderita dalam banyak kebijakan pada sektor pertanian sehingga harus dihapuskan (Hanafie, 2010)

## **2.11 Benih Jagung Hibrida**

Jagung hibrida dewasa ini telah banyak diusahakan petani, terutama petani yang telah mengenal keunggulan dari jagung tersebut. Jagung hibrida termasuk jenis unggul, selain memiliki keunggulan dalam jumlah produksi, jagung ini juga memiliki

ketahanan terhadap hama dan penyakit yang sering menyerang jagung. Di samping memiliki keunggulan, jagung hibrida juga mempunyai kelemahan yang tidak setiap orang dapat memperbaikinya. Sebab menyangkut sifat dari gen yang diturunkan sebagai hasil persilangan yang mantap. Kemudian produksi dari jagung hibrida ini tidak dianjurkan untuk ditanam kembali, karena sifat-sifat unggul yang disandang sudah mulai menurun. Jagung hibrida dapat diperoleh dari hasil perkawinan antara kedua jenis jagung yang terdiri dari galur murni, sehingga terjadi perpaduan sifat unggul yang diturunkan pada keturunan generasi pertama (F1) yang dikenal dengan jagung hibrida (Kanisius, 1993)

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai sumber data yang akan digunakan, variabel penelitian, metode apa yang akan digunakan, langkah analisis hingga diagram alir. Pembahasan pertama dimulai dari metode pengambilan sampel baik dari sumber data maupun pengambilan sampel. Kemudian variabel penelitian yang terdiri dari lima dimensi pelayanan dan skala yang digunakan serta struktur datanya. Berikut merupakan penjesan lebih lanjut.

#### **3.1 Metode Pengambilan Sampel**

Pada penelitian ini, data yang digunakan bersumber dari data primer. Data primer yang dimaksud disini yaitu survei pada petani mitra Kecamatan Sumberpucung mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. DuPont Pioneer Malang.. Survei dilakukan pada sampel yang terpilih pada masing-masing desa di Kecamatan Sumberpucung. Pelaksanaan survei dilakukan mulai Bulan Maret sampai Bulan April Tahun 2018 di Kecamatan Sumberpucung. Dokumentasi survei dapat dilihat pada Lampiran 23. Serta Bukti perizinan penelitian serta hasil kevalidan data oleh perusahaan dapat dilihat pada Lampiran 21 dan Lampiran 22

#### **3.2.2 Populasi dan Sampel**

Pengambilan sampel pada penelitian menggunakan metode *Simple Random Sampling* (SRS) dengan taksiran parameter proporsional. Proporsi ( $p$ ) yang digunakan dalam perhitungan merupakan perbandingan antara jumlah petani yang bekerja sama dengan PT. DuPont Pioneer dengan jumlah petani di Kecamatan Sumberpucung. Namun pada penelitian ini ditetapkan  $p$  sebesar 0,5 dikarenakan tidak ada informasi dari penelitian terdahulu. Dengan demikian dapat ditetapkan jumlah sampel menggunakan rumus SRS sebagai berikut (Mendenhall, 1986).

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)D + (p(1-p))} \text{ dengan } D = \left( \frac{B}{Z_{1-\alpha/2}} \right)^2$$

dimana  $Z_{1-\alpha/2} = Z_{0,975} = 1,96$  pada  $\alpha = 5\%$ . Dengan menggunakan batas kesalahan estimasi ( $B$ ) sebesar 10% maka diperoleh jumlah sampel ( $n$ ) sebanyak 75 yang ditunjukkan pada perhitungan manual sebagai berikut.

$$n = \frac{Np(1-p)}{(N-1)D + (p(1-p))}$$

$$n = \frac{321 \times 0.5 \times 0.5}{\left(321 \times \left(\frac{0.1}{1.96}\right)^2\right) + (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 74.1006 \approx 75$$

Jumlah sampel pada 16 desa dimana pada tiap wilayah tersebut mempunyai satu agen yang bertugas untuk mewakili petani di desa masing-masing untuk berkomunikasi dengan PT. DuPont Pioneer Malang. Kemudian jumlah sampel di tiap desa dihitung secara proporsional menggunakan rumus pada persamaan (3.1) karena jumlah 16 populasi di setiap desa bersifat heterogen (Mendenhall, 1986).

$$n_c = \frac{N_c}{N} \times n$$

Dimana  $N_c$  adalah jumlah populasi dan  $n_c$  adalah sampel pada wilayah ke-c. Berikut adalah contoh perhitungan sampel untuk wilayah Sumberpucung menggunakan persamaan 3.1.

$$n_{\text{Sumberpucung}} = \frac{N_{\text{Sumberpucung}}}{N} \times n = \frac{50}{321} \times 75 = 11.68 \approx 12$$

Sesuai dengan perhitungan diatas berikut adalah rincian populasi dan sampel untuk setiap desa di Kecamatan Sumberpucung.

**Tabel 3.1** Hasil Sampling tiap Desa

No	Desa	Populasi	Sampel
1	Sumberpucung	50	12
2	Jatiguwi Krajan	100	23
3	Senggeng	50	12
4	Talangagung	25	6

**Tabel 3.1** Hasil Sampling tiap Desa (Lanjutan)

No	Desa	Populasi	Sampel
5	Tegaron	7	1
6	Pakel Timur	8	2
7	Tanggung	10	2
8	Talok	12	3
9	Karangates	3	1
10	Suko	1	1
11	Ngreco	10	2
12	Pakel Tengah	4	1
13	Kromengan	8	2
14	Slorok	17	4
15	Dilem	10	2
16	Pakel Selatan	6	1
<b>Jumlah</b>		<b>321</b>	<b>75</b>

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel dimensi pelayanan dibagi menjadi lima dimensi. Dimensi pelayanan pada penelitian ini terdiri dari dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* serta *Empathy*.

Dimensi *Tangibles* (T) atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan rincian atribut-atribut pada dimensi *Tangibles*.

**Tabel 3.2** Dimensi Kepuasan *Tangibles*

Atribut	Keterangan
T <sub>1</sub>	Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan
T <sub>2</sub>	Varietas benih Jagung dari perusahaan
T <sub>3</sub>	Pemberian pupuk dari perusahaan
T <sub>4</sub>	Pemberian obat tanaman jagung dari perusahaan
T <sub>5</sub>	Fasilitas transportasi benih jagung yang memadai
T <sub>6</sub>	Pinjaman alat pertanian pada masa pertumbuhan tanaman jagung

Selanjutnya, dimensi kehandalan atau *Reliability* (R) yaitu yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berikut merupakan rincian atribut-atribut pada dimensi *Reliability*.

**Tabel 3.3** Dimensi Kepuasan *Reliability*

<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
R <sub>1</sub>	Ketepatan perusahaan memberikan Biaya
R <sub>2</sub>	Ketepatan waktu perusahaan untuk memberikan pelayanan
R <sub>3</sub>	Kontrak (Growing Contract) yang diberikan sudah adil
R <sub>4</sub>	Pelayanan perusahaan dapat dipercaya
R <sub>5</sub>	Rapat komunal para petani mitra yang diadakan perusahaan

Dimensi berikutnya merupakan dimensi ketanggapan atau *Responsiveness* (Re) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berikut merupakan rincian atribut-atribut pada dimensi *Responsiveness*.

**Tabel 3.4** Dimensi Kepuasan *Responsiveness*

<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
Re <sub>1</sub>	Ketanggapan perusahaan dalam menangani masalah
Re <sub>2</sub>	Ketanggapan petugas lapangan terhadap keluhan petani mitra
Re <sub>3</sub>	Pendampingan petugas lapangan dari perusahaan
Re <sub>4</sub>	Keramahan dan perhatian petugas lapangan pada petani mitra
Re <sub>5</sub>	Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra

Kemudian, dimensi kepercayaan atau *Assurance* (A) yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Berikut merupakan rincian atribut-atribut pada dimensi *Assurance*.

**Tabel 3.5** Dimensi Kepuasan *Assurance*

<b>Atribut</b>	<b>Keterangan</b>
A <sub>1</sub>	Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra
A <sub>2</sub>	Penjelasan mengenai tugas dan kewajiban petani mitra sudah jelas

**Tabel 3.5** Dimensi Kepuasan *Assurance* (Lanjutan)

Atribut	Keterangan
A <sub>3</sub>	Perjanjian tertera sebelum kerjasama dimulai
A <sub>4</sub>	Berlakunya aturan hukum yang tegas mengenai kerjasama dengan perusahaan
A <sub>5</sub>	Kemampuan perusahaan menghadapi masalah yang dikeluhkan petani

Dimensi empati atau *Empathy* (E) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Berikut merupakan rincian atribut-atribut pada dimensi *Empathy*.

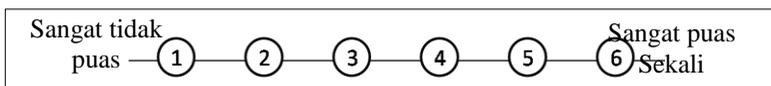
**Tabel 3.5** Dimensi Kepuasan *Empathy*

Atribut	Keterangan
E <sub>1</sub>	Kemudahan dalam menghubungi petugas lapangan
E <sub>2</sub>	Kepedulian perusahaan dalam kinerja petani
E <sub>3</sub>	Terdapat cenderamata yang diberikan oleh perusahaan
E <sub>4</sub>	Kebijakan perusahaan bagi keselamatan petani mitra dalam melakukan aktivitas pertanian

Semua variabel dimensi pelayanan diatas menggunakan skala likert dimana skala data yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Sangat Tidak Puas (TPS)
2. Tidak Puas (TP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Puas Sekali (PS)
6. Sangat Puas Sekali (SPS)

Penggunaan skala kepuasan sebanyak enam poin, bertujuan agar memberikan kesempatan kepada responden untuk dapat memilih sesuai dengan keinginan secara spesifik. Keterangan skala yang digunakan antara lain sebagai berikut.

**Gambar 3.1** Skor Jawaban

Sedangkan struktur data yang digunakan pada analisis kesenjangan atau analisis GAP ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.6** Struktur Data

Obyek	Variabel														Grand Mean		
	T <sub>1</sub>		...	R <sub>1</sub>		...	Re <sub>1</sub>		...	A <sub>1</sub>		...	E <sub>1</sub>			...	
	H	K		H	K		H	K		H	K		H	K			
1																Grand Mean	
2																	
3																	
...																	
N																	
Mean	$\bar{T}_{H1}$	$\bar{T}_{P1}$	...	$\bar{R}_{H1}$	$\bar{R}_{P1}$	...	$\bar{Re}_{H1}$	$\bar{Re}_{P1}$	...	$\bar{A}_{H1}$	$\bar{A}_{P1}$	...	$\bar{E}_{H1}$	$\bar{E}_{P1}$	...	$\bar{X}_H$	$\bar{X}_P$

Keterangan :

H : Harapan

Re : *Responsiveness*

K : Kenyataan

A : *Assurance*

T : *Tangible*

E : *Empathy*

R : *Reliability*

### 3.3 Alat Ukur Penelitian

Alat Ukur Penelitian adalah alat untuk mengukur dari sesuatu masalah yang sangat beragam, bahkan bisa pula khusus. Artinya untuk mengukur sesuatu itu ada ukuran skalanya tersendiri. Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Lampiran 1.

Kuisisioner tersebut harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Validitas adalah kemampuan sebuah tes untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Bruce menyebutkan bahwa validitas merupakan kapasitas sebuah tes, instrumen atau

pertanyaan untuk memerikan hasil yang benar (Swarjana, 2016). Reliabilitas berarti sejauh mana alat ukur mampu menghasilkan nilai yang sama atau konsisten walaupun dilakukan pengukuran berulang atau beberapa kali pengukuran pada subjek dan aspek yang sama selama aspek dalam subjek tersebut memang belum berubah.

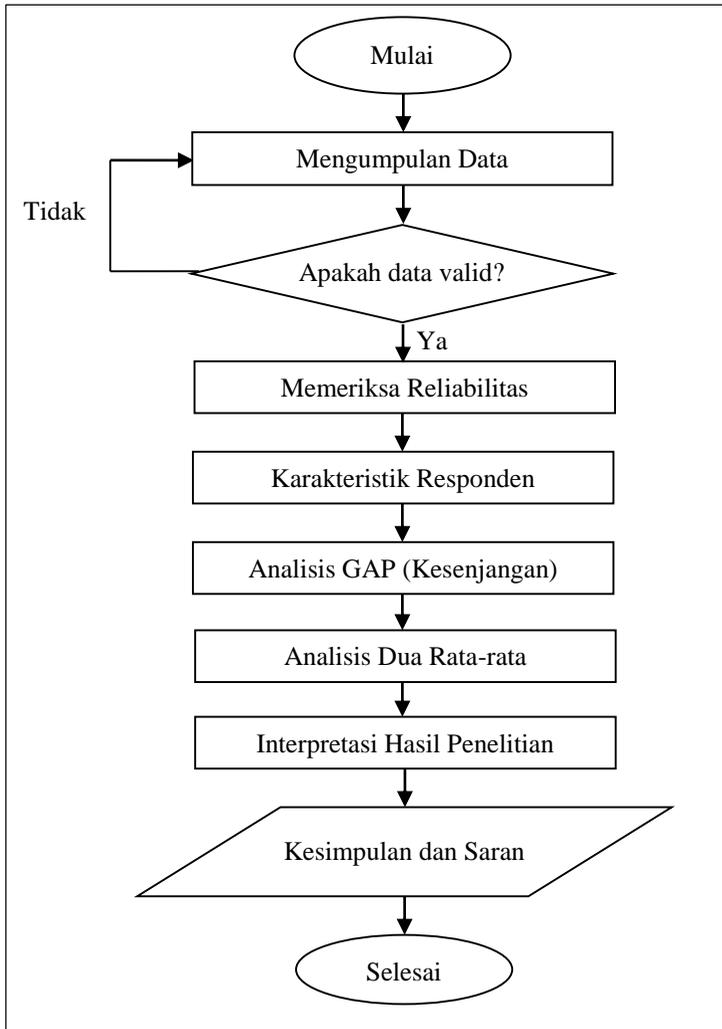
### **3.3 Langkah Analisis**

Rangkuman analisis data dibuat untuk memudahkan penjelasan mengenai alur analisis yang digunakan. Berikut merupakan mengenai langkah analisis serta diagram alir yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Pengumpulan data penelitian analisis tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang
2. Menguji validitas kuesioner tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang
3. Memeriksa reliabilitas kuesioner tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang
4. Menganalisis karakteristik responden pada penelitian tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang
5. Menganalisis GAP pada penelitian tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang
6. Menginterpretasi hasil analisis.
7. Menarik kesimpulan dan saran.

### 3.4 Diagram Alir

Berikut adalah diagram alir penelitian sebagaimana yang terdapat pada langkah analisis.



**Gambar 3.2** Diagram Alir

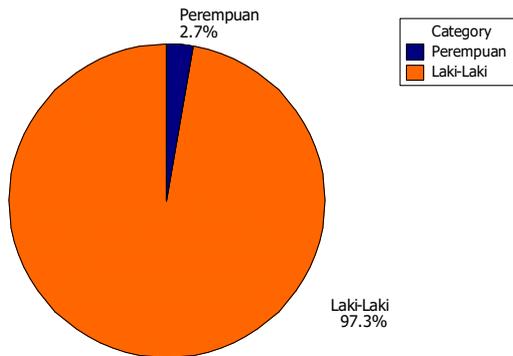
## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dilakukan analisis serta pembahasan permasalahan dimana hal pertama yang akan dilakukan adalah melakukan pengujian dan pemeriksaan atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian dilakukan analisis GAP pada data tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang untuk mendapatkan hasil yang akurat sebagai berikut.

### 4.1 Deskripsi Data Demografi

Deskripsi data pada bertujuan untuk mengetahui gambaran umum demografi dari petani mitra di Kecamatan Sumberpucung, dimana sampel yang digunakan adalah 75 petani mitra. Data demografi mengenai karakteristik petani mitra dapat dilihat pada Lampiran 7.

Berikut merupakan gambaran umum demografi dari petani mitra di Kecamatan Sumberpucung berdasarkan jenis kelamin

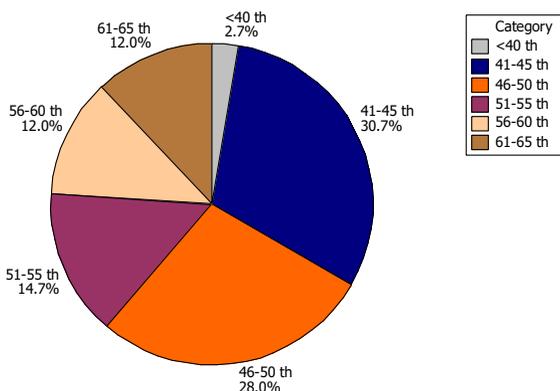


**Gambar 4.1** Demografi Petani berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa petani mitra di Kecamatan Sumberpucung yang bekerjasama dengan PT. DuPont Pioneer didapatkan petani dengan jenis kelamin

perempuan mempunyai presentase 2.1% yaitu sebanyak 2 petani dari 75 sampel petani yang diambil. Sedangkan petani mitra yang berjenis kelamin laki-laki mempunyai presentase sebanyak 97.9% yaitu dengan jumlah sebanyak 73 petani dari 75 sampel petani yang diambil.

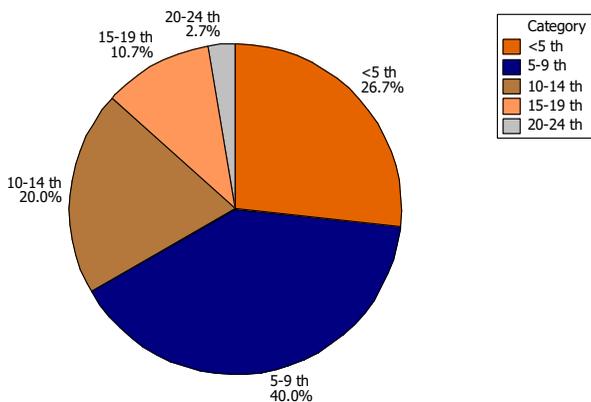
Kemudian, berikut merupakan gambaran umum demografi dari petani mitra di Kecamatan Sumberpucung berdasarkan usia



**Gambar 4.2** Demografi Petani berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa usia petani mitra di Kecamatan Sumberpucung yang bekerjasama dengan PT. DuPont Pioneer paling banyak berada pada kisaran usia pada 41 sampai 45 tahun yaitu sebanyak 23 dari 75 petani yang ada. Selain itu jumlah petani yang juga banyak dijumpai pada kisaran usia 46 sampai 50 tahun yaitu sebanyak 22 dari 75 petani yang ada. Sedangkan usia petani mitra yang paling sedikit yaitu kurang dari 40 tahun yaitu sebanyak 2 petani mitra.

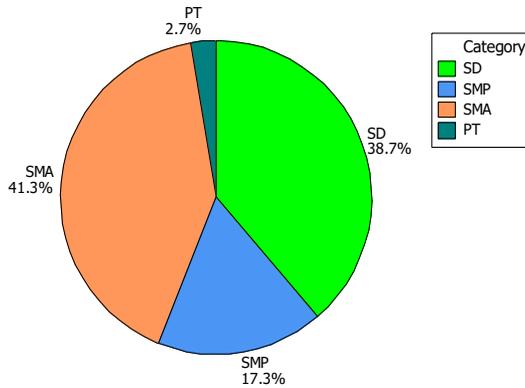
Gambaran umum demografi dari petani mitra di Kecamatan Sumberpucung berdasarkan lamanya bekerja dijelaskan pada gambar sebagai berikut.



**Gambar 4.3** Demografi Petani berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung bekerja sama dengan PT. DuPont Pioneer selama kisaran 5 sampai 9 tahun dengan frekuensi sebanyak 30 petani dari 75 sampel petani. Selain itu, petani mitra juga banyak yang bekerja sama dengan PT. DuPont Pioneer pada kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 20 petani dari 75 petani. Sedangkan frekuensi paling sedikit lamabekerja petani yaitu berada pada kisaran 20 sampai 24 tahun dengan jumlah sebanyak 2 petani.

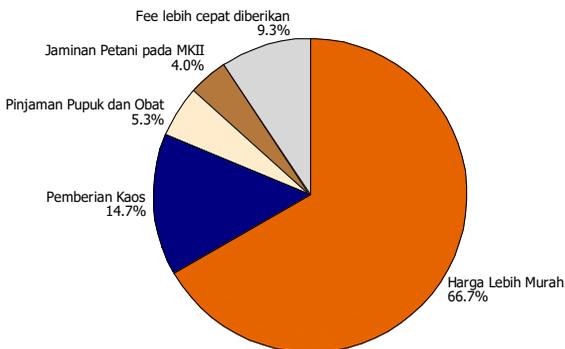
Kemudian, selanjutnya akan dijelaskan mengenai gambaran umum demografi dari petani mitra di Kecamatan Sumberpucung berdasarkan pendidikan terakhir petani-petani mitra di Kecamatan Sumberpucung yang dijelaskan menggunakan gambar sebagai berikut.



**Gambar 4.4** Demografi Petani berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung mempunyai ijazah pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 31 petani dari 75 petani yang ada. Sedangkan petani dengan ijazah Perguruan Tinggi hanya mencapai 2 petani dari 75 petani yang ada.

Sedangkan, terdapat pula karakteristik data berdasarkan saran dan kritik dari petani mengenai pelayanan di PT. DuPont Pioneer Malang dimana petani boleh memberikan lebih dari satu saran atau kritik. Berikut merupakan penjelasannya.



**Gambar 4.5** Demografi Petani berdasarkan Saran dan Kritik

Berdasarkan pada gambar diatas dapat diketahui bahwa saran yang paling banyak diberikan kepada perusahaan adalah petani meminta harga benih jagung per hektar yang diberikan perusahaan agar lebih murah dibanding yang sebelumnya. Selain itu, petani juga ingin agar perusahaan memberikan cinderamata seperti kaos untuk para petani. Begitu pula dengan jaminan para petani mitra pada saat musim kemarau periode dua yang berkisar pada bulan Februari sampai September agar segera ditindak lanjuti oleh perusahaan. Pinjaman pupuk serta obat juga banyak dikeluhkan oleh petani dikarenakan kedua bahan tersebut sangat penting guna pertumbuhan dan perkembangan tanaman jagung yang nantinya akan dipanen dan dijual.

## **4.2 Pengujian Validitas dan Pemeriksaan Reliabilitas**

Pada penelitian ini, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, maka diperlukan untuk melakukan pengujian validitas dan pemeriksaan reliabilitas terhadap kuisisioner sebagai tolak ukur penilaian. Sebelumnya, untuk mengecek kuisisioner sudah dapat digunakan untuk melakukan pengujian lebih lanjut dilakukan pra-survei dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden. Pengujian ini didapat dari hasil pra-survei. Selanjutnya atribut pernyataan yang tidak valid pada masing-masing dimensi tidak digunakan dalam analisis data selanjutnya. Berikut merupakan hasil pengujian validitas dan reliabilitas.

### **4.2.1 Pengujian Validitas**

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat apakah pernyataan pada data tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang. Hasil pengujian validitas pada tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang yang ditunjukkan sebagai berikut.

#### **A. Pengujian Validitas Dimensi Kepuasan *Tangibles* (T)**

Dimensi kepuasan bukti fisik atau *Tangibles* (T) yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari enam atribut Berikut merupakan hasil pengujian validitas. Hasil pengolahan

menggunakan *software* pada dimensi ini terlampir pada Lampiran 8 dan Lampiran 9.

**Tabel 4.1** Pengujian Validitas Dimensi *Tangibles*

Atribut	Kenyataan		Harapan		Keputusan
	$r$	$r_{tabel}$	$r$	$r_{tabel}$	
T <sub>1</sub>	0.321	0.250	0.147	0.250	Valid
T <sub>2</sub>	-0.464	0.250	0.344	0.250	Valid
T <sub>3</sub>	0.833	0.250	0.949	0.250	Valid
T <sub>4</sub>	0.767	0.250	0.949	0.250	Valid
T <sub>5</sub>	0.364	0.250	0.949	0.250	Valid
T <sub>6</sub>	0.503	0.250	0.657	0.250	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap enam atribut dari dimensi bukti fisik atau *Tangibles* (T) yang digunakan, semua atribut mempunyai nilai korelasi *Pearson* lebih dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga semua atribut *Tangibles* tersebut dinyatakan valid sehingga dapat masuk pada analisis selanjutnya

#### B. Pengujian Validitas Dimensi Kepuasan *Reliability* (R)

Dimensi kepuasan kehandalan atau *Reliability* (R) yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima atribut. Berikut merupakan hasil pengujian validitasnya. Hasil pengolahan menggunakan *software* pada dimensi ini terlampir pada Lampiran 10 dan Lampiran 11.

**Tabel 4.2** Pengujian Validitas Dimensi *Reliability*

Atribut	Kenyataan		Harapan		Keputusan
	$r$	$r_{tabel}$	$r$	$r_{tabel}$	
R <sub>1</sub>	0.275	0.211	-0.514	0.250	Valid
R <sub>2</sub>	0.716	0.250	0.996	0.250	Valid
R <sub>3</sub>	0.903	0.250	0.996	0.250	Valid
R <sub>4</sub>	0.746	0.250	0.996	0.250	Valid
R <sub>5</sub>	0.689	0.250	0.760	0.250	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap lima atribut dari dimensi kehandalan atau *Reliability* (R) yang digunakan, semua atribut mempunyai nilai korelasi *Pearson* lebih dari nilai

$r_{tabel}$  sehingga semua atribut tersebut dinyatakan valid sehingga dapat masuk pada analisis selanjutnya

### C. Pengujian Validitas Dimensi Kepuasan *Responsiveness* (Re)

Dimensi kepuasan ketanggapan atau *Responsiveness* (Re) yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima atribut. Berikut merupakan hasil pengujian validitasnya. Hasil pengolahan menggunakan *software* pada dimensi ini terlampir pada Lampiran 12 dan Lampiran 13.

**Tabel 4.3** Pengujian Validitas Dimensi *Responsiveness*

Atribut	Kenyataan		Harapan		Keputusan
	$r$	$r_{tabel}$	$r$	$r_{tabel}$	
Re <sub>1</sub>	0.688	0.250	0.788	0.250	Valid
Re <sub>2</sub>	0.469	0.250	0.984	0.250	Valid
Re <sub>3</sub>	0.443	0.250	0.967	0.250	Valid
Re <sub>4</sub>	0.631	0.250	0.984	0.250	Valid
Re <sub>5</sub>	0.599	0.250	0.930	0.250	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap lima atribut dari dimensi ketanggapan atau *Responsiveness* (Re) yang digunakan, semua atribut mempunyai nilai korelasi *Pearson* lebih dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga semua atribut tersebut dinyatakan valid sehingga dapat masuk pada analisis selanjutnya

### D. Pengujian Validitas Dimensi Kepuasan *Assurance* (A)

Dimensi kepuasan kepercayaan atau *Assurance* (A) yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima atribut. Berikut merupakan hasil pengujian validitasnya. Hasil pengolahan menggunakan *software* pada dimensi ini terlampir pada Lampiran 14 dan Lampiran 15.

**Tabel 4.4** Pengujian Validitas Dimensi *Assurance*

Atribut	Kenyataan		Harapan		Keputusan
	$r$	$r_{tabel}$	$r$	$r_{tabel}$	
A <sub>1</sub>	0.813	0.250	0.490	0.250	Valid
A <sub>2</sub>	0.334	0.250	0.510	0.250	Valid
A <sub>3</sub>	0.534	0.250	0.599	0.250	Valid
A <sub>4</sub>	0.687	0.250	0.517	0.250	Valid
<b>A<sub>5</sub></b>	<b>0.517</b>	<b>0.250</b>	<b>-0.155</b>	<b>0.250</b>	<b>Tidak Valid</b>

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap lima atribut dari dimensi kepercayaan atau *Assurance* (A) yang digunakan, terdapat satu atribut pada data tingkat kepentingan atau harapan yang mempunyai nilai korelasi *Pearson* kurang dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga atribut tersebut dinyatakan tidak valid meskipun nilai korelasi *Pearson* pada data kenyataan sudah valid. Atribut yang tidak valid adalah atribut A<sub>5</sub> yaitu Kemampuan perusahaan menghadapi masalah yang dikeluhkan petani sehingga atribut tersebut tidak akan masuk pada analisis selanjutnya

#### E. Pengujian Validitas Dimensi Kepuasan *Empathy* (E)

Dimensi kepuasan kepercayaan atau *Empathy* (E) yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari empat atribut. Berikut merupakan hasil pengujian validitasnya. Hasil pengolahan menggunakan *software* pada dimensi ini terlampir pada Lampiran 16 dan Lampiran 17.

**Tabel 4.5** Pengujian Validitas Dimensi *Empathy*

Atribut	Kenyataan		Harapan		Keputusan
	$r$	$r_{tabel}$	$r$	$r_{tabel}$	
E <sub>1</sub>	<b>-0.077</b>	<b>0.250</b>	<b>-0.516</b>	<b>0.250</b>	<b>Valid</b>
E <sub>2</sub>	0.597	0.250	0.710	0.250	Valid
E <sub>3</sub>	0.428	0.250	0.737	0.250	Valid
E <sub>4</sub>	0.742	0.250	0.557	0.250	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap lima atribut dari dimensi kepercayaan atau *Empathy* (E) yang digunakan, terdapat satu atribut pada data tingkat kepuasan atau kenyataan yang mempunyai nilai korelasi *Pearson* kurang dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga atribut tersebut dinyatakan tidak valid meskipun nilai korelasi *Pearson* pada data harapan sudah valid. Atribut yang tidak valid adalah atribut E<sub>1</sub> yaitu kemudahan dalam menghubungi petugas lapangan sehingga atribut tersebut tidak akan masuk pada analisis selanjutnya

#### 4.2.2 Pemeriksaan Reliabilitas

Pemeriksaan ini dilakukan untuk menunjukkan apakah pengukuran dari pernyataan pada masing-masing dimensi tingkat

kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan terhadap kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang dapat dipercaya. Hasil pemeriksaan reliabilitas lima dimensi pada masing-masing kenyataan dan harapan ditunjukkan sebagai berikut.

#### A. Pemeriksaan Reliabilitas pada Tingkat Kepuasan atau Kenyataan

Nilai Tingkat Kepuasan atau Kenyataan petani mitra di terhadap kinerja pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang yang terdiri dari lima dimensi pelayanan akan diperiksa menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk mengukur apakah data dapat dipercaya. Berikut merupakan hasil pemeriksaan Reliabilitas Hasil pengolahan menggunakan *software* pada pemeriksaan reliabilitas dibawah terlampir pada Lampiran 18.

**Tabel 4.6** Pemeriksaan Reliabilitas pada tingkat kenyataan

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
<i>Tangibles</i> (T) /Bukti Fisik	0.504	Cukup Reliabel
<i>Reliability</i> (R)/ Kehandalan	0.715	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Re)/ Ketanggapan	0.469	Cukup Reliabel
<i>Assurance</i> (A)/ Kepercayaan	0.593	Cukup Reliabel
<i>Empathy</i> (E) / Empati	0.198	Kurang Reliabel

Berdasarkan hasil pemeriksaan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tiga dimensi pelayanan pada kepuasan petani mempunyai data yang cukup dapat dipercaya. Sedangkan data pada dimensi lainnya yaitu dimensi *Reliability* mempunyai data yang dapat dipercaya. Namun, terdapat pula dimensi pelayanan yang kurang dapat dipercaya yaitu dimensi *Empathy*. Semua dimensi tersebut dapat dimasukkan pada analisis berikutnya.

#### B. Pemeriksaan Reliabilitas pada Tingkat Kepentingan atau Harapan

Pemeriksaan pada tingkat kepentingan atau harapan petani mitra akan diperiksa menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk mengukur apakah data dapat dipercaya. Berikut merupakan hasil pemeriksaan Reliabilitas. Hasil pengolahan menggunakan

*software* pada pemeriksaan reliabilitas dibawah terlampir pada Lampiran 19.

**Tabel 4.7** Pemeriksaan Reliabilitas pada tingkat harapan

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
<i>Tangibles</i> (T) /Bukti Fisik	0.783	Reliabel
<i>Reliability</i> (R)/ Kehandalan	0.754	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Re)/ Ketanggapan	0.962	Sangat Reliabel
<i>Assurance</i> (A)/ Kepercayaan	0.089	Kurang Reliabel
<i>Empathy</i> (E) / Empati	0.544	Cukup Reliabel

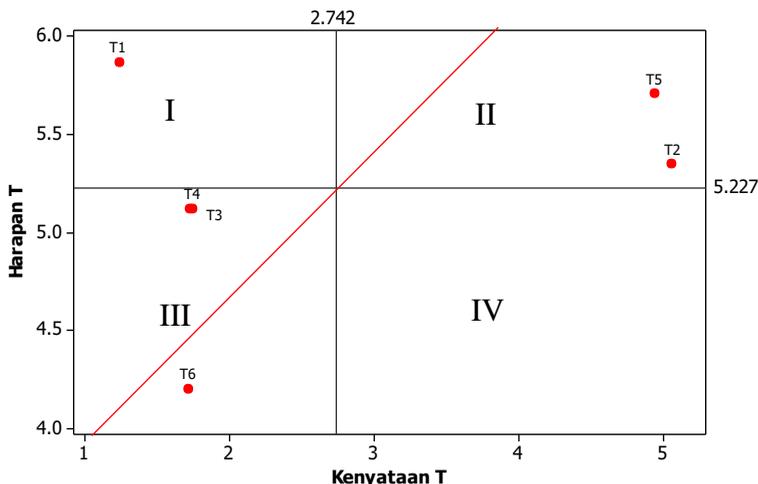
Berdasarkan hasil pemeriksaan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dimensi yang dapat dikatakan sangat dipercaya adalah dimensi ketanggapan atau *Responsiveness* (Re). Sedangkan dimensi yang dapat dikatakan dapat dipercaya adalah dimensi *Tangibles* (T) dan *Reliability* (R). Selain itu juga terdapat dimensi yang masih cukup terpercaya yaitu dimensi *Empathy* (E). Namun, terdapat pula dimensi pelayanan yang kurang dapat dipercaya yaitu dimensi *Assurance* (A). Semua dimensi tersebut dapat dimasukkan pada analisis berikutnya.

### 4.3 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Dalam analisis kesenjangan dilakukan pemetaan setiap atribut kepuasan setiap dimensi menggunakan diagram kartesius pada data tingkat kepuasan petani mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang. Hasil analisis kesenjangan berdasarkan masing-masing dimensi kepuasan sebagai berikut.

#### 4.3.1 Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Tangibles* (T)

Pada dimensi kepuasan bukti fisik atau *Tangibles* (T) terdiri atas lima atribut pernyataan yang sudah valid, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan yang akan dijelaskan sebagai berikut. Data pada analisis ini dapat dilihat pada Lampiran 2.



**Gambar 4.6** Analisis Kuadran untuk dimensi *Tangibles*

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa kelima atribut yang telah valid pada dimensi bukti fisik atau *Tangibles* (T) telah diposisikan pada diagram kartesius. Serta nilai *Grand Mean* atau garis vertikal pada ordinat kenyataan mempunyai nilai yang masih rendah yaitu sebesar 2.742. Artinya petani tidak puas dengan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.

Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.8** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Tangibles*

Kuadran	Pernyataan
I	Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan (T <sub>1</sub> )
II	Varietas benih Jagung dari perusahaan (T <sub>2</sub> )
	Fasilitas transportasi benih jagung yang memadai (T <sub>5</sub> )
III	Pemberian pupuk dari perusahaan (T <sub>3</sub> )
	Pemberian obat tanaman jagung dari perusahaan (T <sub>4</sub> )
	Pinjaman alat pertanian pada masa pertumbuhan tanaman jagung (T <sub>6</sub> )
IV	-

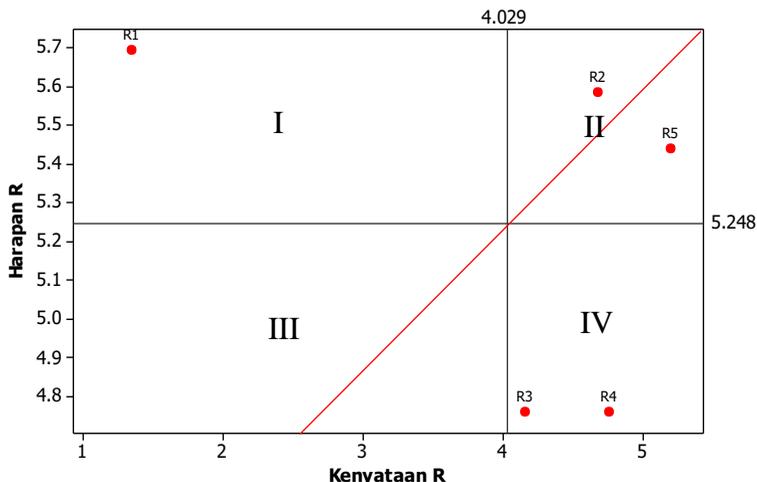
Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa.

1. Kuadran I terdapat satu atribut yang masuk yaitu Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan ( $T_1$ ), dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini perlu dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani mitra pada pelayanan perusahaan.
2. Kuadran II terdapat dua atribut yang masuk yaitu Fasilitas transportasi benih jagung yang memadai ( $T_5$ ) serta Varietas benih Jagung dari perusahaan ( $T_2$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini tidak perlu di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi mempertahankan kinerja petani mitra di Kecamatan Sumberpucung tetap dilakukan peningkatan tentang pelayanan perusahaan terhadap petani mitra.
3. Kuadran III terdapat tiga atribut yang masuk yaitu Pemberian pupuk dari perusahaan ( $T_3$ ), Pemberian obat tanaman jagung dari perusahaan ( $T_4$ ), serta Pinjaman alat pertanian pada masa pertumbuhan tanaman jagung ( $T_6$ ) dimana dalam kuadran Ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah oleh karena itu perlu adanya monitoring secara rutin dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran ini.
4. Kuadran IV tidak ada atribut yang perlu dianalisis pada dimensi *Tangibles*.

#### **4.2.2 Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Reliability* (R)**

Pada dimensi kepuasan Keandalan atau *Reliability* (R) terdiri atas lima atribut pernyataan yang sudah valid, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang yang akan

dijelaskan sebagai berikut. Data yang digunakan pada analisis ini dapat dilihat pada Lampiran 3.



**Gambar 4.7** Analisis Kuadran untuk dimensi *Reliability*

Berdasarkan Gambar 4.7 dapat diketahui bahwa kelima atribut yang telah valid pada dimensi kehandalan atau *Reliability* (R) telah diposisikan pada diagram kartesius. Serta nilai *Grand Mean* atau garis vertikal pada ordinat kenyataan mempunyai nilai sebesar 4.029. Artinya petani cukup puas dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.9** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Reliability*

Kuadran	Pernyataan
I	Ketepatan perusahaan memberikan Biaya ( $R_1$ )
II	Ketepatan waktu perusahaan untuk memberikan pelayanan ( $R_2$ )
	Rapat komunal para petani mitra yang diadakan perusahaan ( $R_5$ )

**Tabel 4.9** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Reliability* (Lanjutan)

Kuadran	Pernyataan
III	-
IV	Kontrak ( <i>Growing Contract</i> ) yang diberikan sudah adil (R <sub>3</sub> )
	Pelayanan perusahaan dapat dipercaya (R <sub>4</sub> )

Sedangkan hasil analisis yang dapat diperoleh berdasarkan tabel 4.9 diatas adalah sebagai berikut.

1. Kuadran I terdapat satu atribut yang masuk yaitu Ketepatan perusahaan memberikan Biaya (R<sub>1</sub>), dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini perlu dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani mitra pada pelayanan perusahaan.
2. Kuadran II terdapat dua atribut yang masuk yaitu Ketepatan waktu perusahaan untuk memberikan pelayanan (R<sub>2</sub>) dan Rapat komunal para petani mitra yang diadakan perusahaan (R<sub>5</sub>) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini tidak perlu di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi mempertahankan kinerja petani mitra di Kecamatan Sumberpucung tetap dilakukan peningkatan tentang pelayanan perusahaan terhadap petani mitra.
3. Kuadran IV terdapat dua atribut yang masuk yaitu Kontrak (*Growing Contract*) yang diberikan sudah adil (R<sub>3</sub>) dan Pelayanan perusahaan dapat dipercaya (R<sub>4</sub>) dimana atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang tinggi sehingga harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi para petani mitra terhadap pelayanan perusahaan.

Pada kuadran II dapat dikatakan puas karena kedua nilai harapan dan kenyataan yang tinggi, tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat

garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan *Reliability*.

Berdasarkan Gambar 4.6 terdapat satu atribut pernyataan pada dimensi kepuasan *Reliability* yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan yaitu analisis dua rata-rata berpasangan terhadap dua atribut pernyataan tersebut. Hasil perhitungan menggunakan *software* pada uji dibawah dapat dilihat pada Lampiran 20.

Hipotesis :

$H_0 : \mu_H - \mu_K \leq 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan kurang dari atau sama dengan tingkat kepuasan atau kenyataan)

$H_1 : \mu_H - \mu_K > 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan lebih besar daripada tingkat kepuasan atau kenyataan)

Daerah Penolakan : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{\alpha, n-1}$

Dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05 maka didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{\alpha, n-1} = t_{0,05,74} = 1.99976$

Statistik Uji :

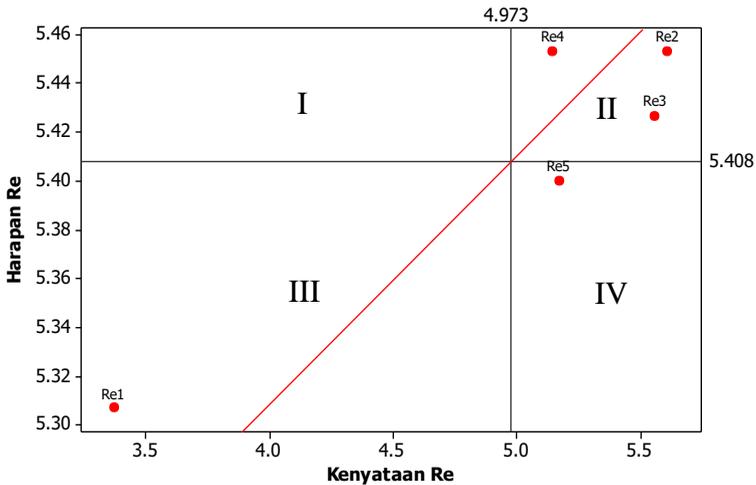
**Tabel 4.10** Uji data berpasangan dimensi *Reliability*

Atribut	t <sub>value</sub>
R <sub>2</sub>	6.43

Tabel diatas menunjukkan bahwa keputusan yang dapat diambil adalah tolak  $H_0$  karena nilai  $t_{hitung}$  memiliki nilai lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.9976. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan atau harapan lebih besar daripada tingkat kepuasan atau kenyataan yang artinya atribut tersebut masih belum memenuhi harapan petani dan dapat dinyatakan bahwa ketepatan waktu perusahaan untuk memberikan pelayanan belum memberikan pelayanan atau memenuhi harapan petani. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan atribut tersebut.

### 4.2.3 Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Responsiveness* (Re)

Pada dimensi kepuasan Ketanggapan atau *Responsiveness* (Re) terdiri atas lima atribut pernyataan yang sudah valid, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang yang akan dijelaskan sebagai berikut. Data yang digunakan pada analisis ini dapat dilihat pada Lampiran 4.



**Gambar 4.8** Analisis Kuadran untuk dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan Gambar 4.8 dapat diketahui bahwa kelima atribut yang telah valid pada dimensi Ketanggapan atau *Responsiveness* (Re) telah diposisikan pada diagram kartesius. Serta nilai *Grand Mean* atau garis vertikal pada ordinat kenyataan mempunyai nilai sebesar 4.973. Artinya petani sudah puas dengan ketanggapan perusahaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada petani.

Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.11** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Responsiveness*

Kuadran	Pernyataan
I	-
II	Ketanggapan petugas lapangan terhadap keluhan petani mitra ( $Re_2$ )
	Pendampingan petugas lapangan dari perusahaan ( $Re_3$ )
	Keramahan dan perhatian petugas lapangan pada petani mitra ( $Re_4$ )
III	Ketanggapan perusahaan dalam menangani masalah ( $Re_1$ )
IV	Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra ( $Re_5$ )

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.11 kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Kuadran II terdapat tiga atribut yang masuk yaitu Ketanggapan petugas lapangan terhadap keluhan petani mitra ( $Re_2$ ), Pendampingan petugas lapangan dari perusahaan ( $Re_3$ ), serta Keramahan dan perhatian petugas lapangan pada petani mitra ( $Re_4$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran ini tidak perlu di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi mempertahankan kinerja petani mitra di Kecamatan Sumberpucung tetap dilakukan peningkatan tentang pelayanan perusahaan terhadap petani mitra.
2. Kuadran III terdapat satu atribut yang masuk yaitu Ketanggapan perusahaan dalam menangani masalah ( $Re_1$ ) dimana dalam kuadran ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah oleh karena itu perlu adanya monitoring secara rutin dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran ini. Selanjutnya, pada
3. Kuadran IV terdapat satu atribut yang masuk yaitu Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra ( $Re_5$ ) dimana atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kenyataan dan tingkat harapan yang tinggi sehingga harus tetap dipertahankan dan dapat disimpulkan bahwa

pernyataan tersebut telah memberikan kepuasan bagi para petani mitra terhadap pelayanan perusahaan.

Pada kuadran II dapat dikatakan puas karena kedua nilai harapan dan kenyataan yang tinggi, tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan ketanggapan. Berdasarkan Gambar 4.7 terdapat satu atribut pernyataan pada dimensi kepuasan ketanggapan yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan yaitu analisis dua rata-rata berpasangan terhadap dua atribut pernyataan tersebut. Hasil perhitungan menggunakan *software* pada uji dibawah dapat dilihat pada Lampiran 20.

Hipotesis :

$H_0 : \mu_H - \mu_K \leq 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan kurang dari atau sama dengan tingkat kepuasan atau kenyataan)

$H_1 : \mu_H - \mu_K > 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan lebih besar daripada tingkat kepuasan atau kenyataan)

Daerah Penolakan : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{\alpha, n-1}$

Dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05 maka didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{\alpha, n-1} = t_{0.05, 74} = 1.99976$

Statistik Uji :

**Tabel 4.12** Uji data berpasangan dimensi *Responsiveness*

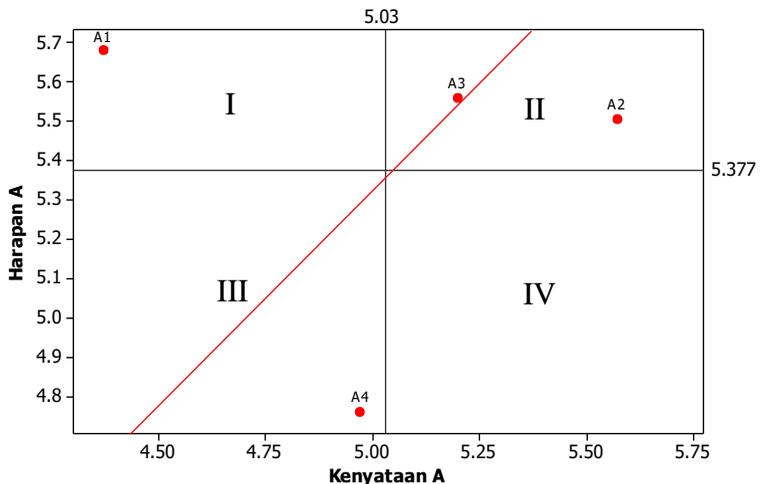
Atribut	tvalue
Re <sub>4</sub>	2.36

Tabel diatas menunjukkan bahwa keputusan yang dapat diambil adalah tolak  $H_0$  karena nilai  $t_{hitung}$  memiliki nilai lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.9976. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan tidak sama (berbeda) dan dapat dinyatakan bahwa Keramahan dan perhatian petugas lapangan pada petani mitra

belum memberikan pelayanan atau memenuhi harapan petani. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan atribut tersebut.

#### 4.2.4 Analisis Kesenjangan pada Dimensi Assurance (A)

Pada dimensi kepuasan Kepercayaan atau Assurance (A) terdiri atas empat atribut pernyataan yang sudah valid, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan PT. DuPont Pioneer Malang yang akan dijelaskan sebagai berikut. Data yang digunakan pada analisis ini dapat dilihat pada Lampiran 5.



**Gambar 4.9** Analisis Kuadran untuk dimensi Assurance

Berdasarkan Gambar 4.9 dapat diketahui bahwa keempat atribut yang telah valid pada dimensi Kepercayaan atau Assurance (A) telah diposisikan pada diagram kartesius. Serta nilai *Grand Mean* atau garis vertikal pada ordinat kenyataan mempunyai nilai sebesar 5.03. Artinya petani sangat puas dengan jaminan dan kepastian perusahaan yang berupa kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para petani kepada perusahaan.

Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.13** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Assurance*

Kuadran	Pernyataan
I	Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra ( $A_1$ )
II	Penjelasan mengenai tugas dan kewajiban petani mitra sudah jelas ( $A_2$ )
	Perjanjian tertera sebelum kerjasama dimulai ( $A_3$ )
III	Berlakunya aturan hukum yang tegas mengenai kerjasama dengan perusahaan ( $A_4$ )
IV	-

Sehingga berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kuadran I terdapat satu atribut yang masuk yaitu Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra ( $A_1$ ), dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini perlu dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani mitra pada pelayanan perusahaan.
2. Kuadran II terdapat dua atribut yang masuk yaitu Penjelasan mengenai tugas dan kewajiban petani mitra sudah jelas ( $A_2$ ) dan Perjanjian tertera sebelum kerjasama dimulai ( $A_3$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya juga rendah sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini tidak perlu di prioritaskan untuk dilakukan peningkatan, namun demi mempertahankan kinerja petani mitra di Kecamatan Sumberpucung tetap dilakukan peningkatan tentang pelayanan perusahaan terhadap petani mitra.
3. Kuadran III terdapat satu atribut yang masuk yaitu Berlakunya aturan hukum yang tegas mengenai kerjasama dengan perusahaan ( $A_4$ ) dimana dalam kuadran Ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah

oleh karena itu perlu adanya monitoring secara rutin dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran ini.

Pada kuadran II dapat dikatakan puas karena kedua nilai harapan dan kenyataan yang tinggi, tetapi diduga terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan. Oleh karena itu, dibuat garis simetris atau garis pusat dengan derajat kemiringan sebesar  $45^\circ$  untuk mengetahui apakah masih ada terdapat kesenjangan di dimensi kepuasan *Assurance*. Berdasarkan Gambar 4.8 terdapat satu atribut pernyataan pada dimensi kepuasan ketanggapan yang berada di sisi kiri garis simetris, sehingga diduga terdapat kesenjangan karena harapan lebih besar dari kenyataan. Oleh karena itu, dilakukan analisis lanjutan yaitu analisis dua rata-rata berpasangan terhadap dua atribut pernyataan tersebut. Hasil perhitungan menggunakan *software* pada uji dibawah dapat dilihat pada Lampiran 20.

Hipotesis :

$H_0 : \mu_H - \mu_K \leq 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan kurang dari atau sama dengan tingkat kepuasan atau kenyataan)

$H_1 : \mu_H - \mu_K > 0$  (Tingkat Kepentingan atau harapan lebih besar daripada tingkat kepuasan atau kenyataan)

Daerah Penolakan : Tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{\alpha, n-1}$

Dengan menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 0.05 maka didapatkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{\alpha, n-1} = t_{0.05, 74} = 1.99976$

Statistik Uji :

**Tabel 4.14** Uji data berpasangan dimensi *Assurance*

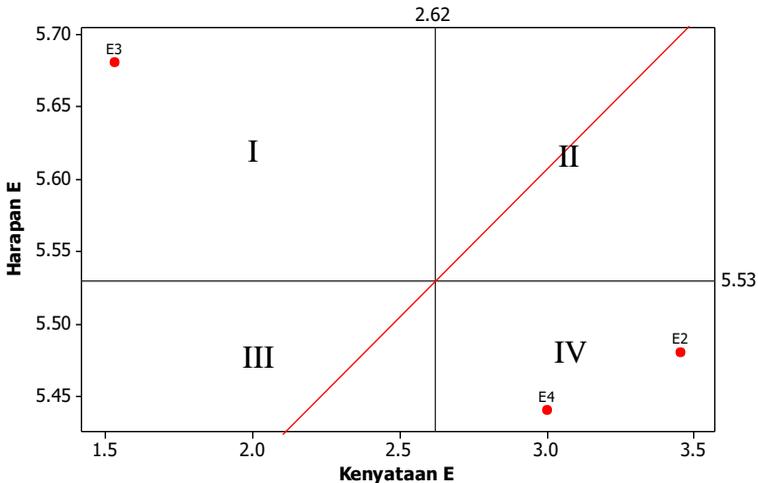
Atribut	$ t_{value} $
A <sub>3</sub>	16.10

Tabel diatas menunjukkan bahwa keputusan yang dapat diambil adalah tolak  $H_0$  karena nilai  $t_{hitung}$  memiliki nilai lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.9976. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atau kenyataan dan tingkat kepentingan atau harapan tidak sama (berbeda) dan dapat dinyatakan bahwa

Perjanjian tertera sebelum kerjasama dimulai belum memberikan pelayanan atau memenuhi harapan petani. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan atribut tersebut.

#### 4.2.5 Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Empathy* (E)

Pada dimensi kepuasan bukti empati atau *Empathy* (E) terdiri atas tiga atribut pernyataan yang sudah valid, dimana setiap atribut terdiri dari kriteria penilaian tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelayanan yang akan dijelaskan sebagai berikut. Data pada analisis ini dapat dilihat pada Lampiran 6.



**Gambar 4.10** Analisis Kuadran untuk dimensi *Empathy*

Berdasarkan Gambar 4.10 dapat diketahui bahwa kelima atribut yang telah valid pada dimensi empati atau *Empathy* (E) telah diposisikan pada diagram kartesius. Serta nilai *Grand Mean* atau garis vertikal pada ordinat kenyataan mempunyai nilai sebesar 2.62. Artinya petani kurang puas dengan perhatian yang diberikan kepada petani atau perusahaan masih belum memahami keinginan para petani

Untuk mempermudah membaca letak pernyataan pada analisis kuadran secara visual, maka dibuat tabel pernyataan dengan masing-masing kuadran sebagai berikut.

**Tabel 4.8** Hasil Analisis Kesenjangan pada Dimensi *Tangibles*

Kuadran	Pernyataan
I	Terdapat cenderamata yang diberikan oleh perusahaan ( $E_3$ )
II	-
III	Kepedulian perusahaan dalam kinerja petani ( $E_2$ )
	Kebijakan perusahaan bagi keselamatan petani mitra dalam melakukan aktivitas pertanian ( $E_4$ )
IV	-

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa.

1. Kuadran I terdapat satu atribut yang masuk yaitu Terdapat cenderamata yang diberikan oleh perusahaan ( $E_3$ ) dimana tingkat kenyataannya rendah dan tingkat harapannya tinggi sehingga atribut variabel yang masuk pada kuadran Ini perlu dilakukan perbaikan agar dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh petani mitra pada pelayanan perusahaan.
2. Kuadran III terdapat dua atribut yang masuk yaitu Kepedulian perusahaan dalam kinerja petani ( $E_2$ ) serta Kebijakan perusahaan bagi keselamatan petani mitra dalam melakukan aktivitas pertanian ( $E_4$ ) dimana dalam kuadran Ini tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan rendah oleh karena itu perlu adanya monitoring secara rutin dan tidak memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran ini.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Petani sangat puas dengan dimensi pelayanan *Assurance* atau dimensi kepercayaan. Artinya kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap petani mitra di Sumberpucung sudah bagus. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Grand Mean* pada tingkat kepuasan atau kenyataan yang tinggi yaitu 5.03. Sedangkan dimensi pelayanan yang dinilai petani masih kurang puas yaitu dimensi pelayanan *Tangibles* atau bukti fisik. Artinya kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya untuk melayani petani di Sumberpucung masih kurang baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Grand Mean* pada tingkat kepuasan atau kenyataan yang masih rendah yaitu 2.742
2. Adapun beberapa atribut pelayanan yang menurut petani belum memenuhi harapan antara lain Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan (T1), Ketepatan perusahaan memberikan Biaya (R1), serta Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra (A1). Hal ini membuktikan bahwa pihak perusahaan harus memprioritaskan atribut yang harus ditingkatkan. Begitu pula dengan atribut yang telah melebihi harapan petani seperti Kontrak (Growing Contract) yang diberikan sudah adil (R3), Pelayanan perusahaan dapat dipercaya (R4), serta Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra (Re1).

#### **5.2 Saran**

Saran ditujukan kepada pihak yang bersangkutan di PT. DuPont Pioneer agar melakukan perbaikan kinerja pelayanan terhadap petani mitra di Sumberpucung mengingat Kecamatan Sumberpucung merupakan salah satu *Supplier* terlama dan terbesar

di PT. DuPont Pioneer dan memiliki banyak pesaing lainnya. Salah satu cara adalah dengan memprioritaskan perbaikan sesuai dengan penempatan atribut di kuadran. Hendaknya memfokuskan perbaikan atribut pada Kuadran I dan Kuadran II karena atribut pada kuadran tersebut masih belum memenuhi harapan petani. Sedangkan pada Kuadran III sebaiknya dilakukan peningkatan dan mempertahankan kualitas pelayanannya. Pada Kuadran IV atribut telah melebihi harapan petani sehingga atribut ini tidak perlu di prioritaskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing 3rd Edition*. New Delhi: Tata McGraw Hill.
- Istijanto. (2012). *Aplikasi Praktik Riset Pemasaran Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Pearson Education Asia Pte. Ltd.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mark, N. C. (2000). *International Macroeconomics and Finance: Theory and Empirical Methods*. Forthcoming : Blackwell Publisher.
- Mendenhall, S. (1986). *Elementary Survey Sampling, 3rd ed.* USA: Wadsworth, Inc.
- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Oliver, M. J., & W., S. D. (1988). *Response Determinants in Satisfaction Judgments*. Ohio: Journal of Consumer Research.
- Riduwan. (2010). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, E. S. (2008). *Marketing Research The Smart Way to Solve a Problem*. Bandung: Media Komputindo.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Swarjana, I. (2016). *Statistika Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Walpole, R. E. (2012). *Probability & Statistics for Engineers & Scientists 9th Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.

Zulfikar, & Budiantara, I. N. (2012). *Manajemen Riset dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

	<b>KUESIONER</b> <b>DEPARTEMEN STATISTIKA BISNIS FAKULTAS VOKASI</b> <b>INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER</b>	
Survei ini adalah salah satu media untuk mengetahui Analisis Kepuasan Petani Mitra di Kecamatan Sumberpucung terhadap kinerja Pelayanan PT. Dupont Pioneer Malang. Untuk itu kami meminta kesediaan bapak/ibu untuk memberikan informasi yang diperlukan dengan sebenar-benarnya dan semua informasi itu akan kami rahasiakan.		

### Bagian I Karakteristik Responden

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Usia : .....

Lama Bekerja : .....

Pendidikan Terakhir : .....

### Bagian III Kepuasan Responden

Lingkari pada angka 1-6 yang menunjukkan skala kepuasan Anda terhadap hasil produk serta kinerja karyawan divisi produksi.

Sangat tidak puas — (1) — (2) — (3) — (4) — (5) — (6) — Sangat puas

Harapan		Kenyataan
<b>Tangibles</b>		
1 2 3 4 5 6	Biaya/Harga Jagung yang diberikan oleh perusahaan	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Varietas benih Jagung dari perusahaan	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Pemberian pupuk dari perusahaan	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Pemberian obat tanaman jagung dari perusahaan	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Fasilitas transportasi benih jagung yang memadai	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Pinjaman alat pertanian pada masa pertumbuhan tanaman jagung	1 2 3 4 5 6
<b>Reliability</b>		
1 2 3 4 5 6	Ketepatan perusahaan memberikan Biaya	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Ketepatan waktu perusahaan untuk memberikan pelayanan	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Kontrak (Growing Contract) yang diberikan sudah adil	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Pelayanan perusahaan dapat dipercaya	1 2 3 4 5 6
1 2 3 4 5 6	Rapat komunal para petani mitra yang diadakan perusahaan	1 2 3 4 5 6
<b>Responsiveness</b>		
1 2 3 4 5 6	Ketanggapan perusahaan dalam menangani masalah	1 2 3 4 5 6

### Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian (lanjutan)

1	2	3	4	5	6	Ketanggapan petugas lapangan terhadap keluhan petani mitra	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Pendampingan petugas lapangan dari perusahaan	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Keramahan dan perhatian petugas lapangan pada petani mitra	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Kesopanan petugas lapangan pada petani mitra	1	2	3	4	5	6
<b>Assurance</b>												
1	2	3	4	5	6	Perusahaan mempunyai citra yang dapat dipercaya bagi para petani mitra	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Penjelasan mengenai tugas dan kewajiban petani mitra sudah jelas	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Perjanjian tertera sebelum kerjasama dimulai	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Berlakunya aturan hukum yang tegas mengenai kerjasama dengan perusahaan	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Kemampuan perusahaan menghadapi masalah yang dikeluhkan petani	1	2	3	4	5	6
<b>Emphaty</b>												
1	2	3	4	5	6	Kemudahan dalam menghubungi petugas lapangan	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Kepedulian perusahaan dalam kinerja petani	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Terdapat cenderamata yang diberikan oleh perusahaan	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	Kebijakan perusahaan bagi keselamatan petani mitra dalam melakukan aktivitas pertanian	1	2	3	4	5	6

Saran dan Kritik untuk PT. DuPont Pioneer Malang :

.....

.....

.....

.....

Malang, .....

(.....)

**Lampiran 2.** Data Penelitian Dimensi *Tangibles*

No	Kenyataan						Harapan					
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T1	T2	T3	T4	T5	T6
1	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	5
2	1	6	1	1	3	1	6	6	6	6	6	5
3	1	5	3	3	6	3	6	5	6	6	6	3
4	1	6	3	3	3	3	6	5	6	6	6	3
5	1	5	1	1	6	1	6	5	3	3	5	5
6	1	6	3	3	6	3	6	5	6	6	6	3
7	1	5	1	1	6	1	6	5	3	3	5	5
8	1	5	3	3	6	3	6	5	6	6	6	3
9	1	6	1	1	6	1	6	5	6	6	6	5
10	1	5	1	1	3	1	6	5	6	6	6	5
11	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	5
12	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	5
13	1	6	3	3	3	3	6	6	3	3	5	3
14	1	6	1	1	3	1	6	6	6	6	6	5
15	1	5	1	1	6	1	6	5	6	6	6	5
16	1	5	1	1	6	1	6	5	6	6	6	5
17	1	5	3	3	6	3	6	5	3	3	5	3
18	1	5	1	1	3	1	6	5	6	6	6	5
19	1	5	1	1	6	1	6	5	6	6	6	5
20	1	5	3	3	6	3	6	5	3	3	5	3
21	1	5	3	3	3	3	6	5	3	3	5	3
22	1	6	3	3	3	3	6	5	6	6	6	3
23	1	6	3	3	3	3	6	6	6	6	6	3
24	1	5	3	3	6	3	6	5	3	3	5	3
25	1	5	3	3	6	3	6	5	3	3	5	3
26	1	6	1	1	6	1	6	6	6	6	6	5
27	1	6	1	1	3	1	6	6	6	6	6	5
28	1	6	1	1	6	1	6	5	6	6	6	5
29	1	6	3	3	6	3	6	5	6	6	6	3
30	1	6	1	1	6	1	6	6	3	3	5	5
31	1	3	1	1	5	1	6	6	6	6	6	5
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
73	1	5	1	1	5	1	6	5	6	6	6	5
74	1	5	1	1	6	1	6	5	6	6	6	3
75	1	5	1	1	6	1	6	6	3	3	5	5

**Lampiran 3.** Data Penelitian Dimensi *Reliability*

No	Kenyataan					Harapan				
	R1	R2	R3	R4	R5	R1	R2	R3	R4	R5
1	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
2	1	6	6	6	6	5	6	6	6	6
3	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
4	1	5	5	5	5	6	6	6	6	5
5	1	5	5	5	5	6	6	6	6	5
6	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
7	1	5	5	5	5	6	6	6	6	5
8	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	1	6	6	6	6	5	6	6	6	6
10	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
11	1	6	6	6	6	5	6	6	6	6
12	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
13	1	6	6	6	6	5	6	6	6	6
14	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
15	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
16	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
17	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
18	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
20	1	5	5	5	5	6	6	6	6	5
21	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
24	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
25	1	6	6	6	6	5	6	6	6	6
26	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
27	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
28	3	3	3	3	5	6	5	3	3	5
29	1	5	5	5	5	6	6	6	6	5
30	1	3	3	3	5	6	5	3	3	5
31	1	5	6	6	6	6	5	3	3	5
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
73	1	5	3	6	3	6	5	3	3	5
74	1	3	3	6	3	6	6	6	6	5
75	1	5	6	6	6	6	5	3	3	5

**Lampiran 4.** Data Penelitian Dimensi *Responsiveness*

No	Kenyataan					Harapan				
	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5	Re1	Re2	Re3	Re4	Re5
1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
13	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5
14	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
15	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
22	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6
23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5
29	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5
30	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
73	3	5	6	5	3	6	6	6	6	5
74	3	6	6	6	3	6	6	5	6	5
75	3	5	6	6	6	5	5	5	5	5

**Lampiran 5.** Data Penelitian Dimensi Assurance

No	Kenyataan					Harapan				
	A1	A2	A3	A4	A5	A1	A2	A3	A4	A5
1	6	6	5	5	3	6	6	6	5	6
2	6	6	6	6	3	6	6	6	5	6
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
4	6	6	6	5	3	6	6	6	5	6
5	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5
6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5
7	6	6	6	6	3	6	6	6	5	6
8	5	6	6	6	3	5	5	5	5	6
9	6	6	6	6	3	6	5	5	6	6
10	6	6	6	6	3	6	6	6	5	6
11	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
13	6	6	6	6	3	6	6	6	3	6
14	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5
15	5	5	5	5	3	5	5	5	5	6
16	6	6	6	6	3	6	6	6	3	6
17	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5
18	5	6	5	6	3	5	5	5	5	6
19	6	6	6	6	5	6	6	6	3	5
20	5	5	6	6	3	5	5	5	6	6
21	6	6	5	5	3	6	5	5	5	6
22	5	6	5	6	3	5	6	6	3	6
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
24	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5
25	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6
26	6	6	6	6	3	6	6	6	3	6
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
28	6	6	6	6	3	6	5	5	3	6
29	6	6	6	6	3	6	6	6	5	6
30	6	6	6	6	3	6	5	5	3	6
31	6	5	5	3	3	6	6	5	5	6
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
73	3	5	6	6	3	6	5	5	3	6
74	3	6	5	6	3	6	6	6	5	6
75	3	6	5	5	3	6	5	5	3	6

**Lampiran 6.** Data Penelitian Dimensi *Empathy*

No	Kenyataan				Harapan			
	E1	E2	E3	E4	E1	E2	E3	E4
1	6	3	1	3	6	5	6	5
2	6	3	1	3	6	5	6	5
3	5	5	1	5	5	6	6	6
4	6	3	1	3	6	6	6	5
5	6	3	1	3	6	5	6	5
6	5	5	1	5	5	6	6	6
7	5	5	1	5	5	6	6	6
8	5	5	1	5	5	6	6	6
9	6	3	3	3	6	5	5	5
10	6	3	1	3	6	5	6	5
11	6	3	3	3	6	5	5	5
12	5	5	1	5	5	6	6	6
13	6	3	3	3	6	5	5	5
14	6	3	3	3	6	5	5	6
15	6	3	1	3	6	6	6	5
16	6	3	1	3	6	6	6	5
17	6	3	3	3	6	6	5	5
18	6	3	1	3	6	5	6	6
19	5	5	3	1	5	6	5	6
20	5	5	1	5	5	6	6	6
21	6	3	1	3	6	5	6	5
22	5	5	1	5	5	6	6	6
23	6	3	1	3	6	5	6	5
24	5	5	1	5	5	6	6	6
25	5	5	3	1	5	6	5	6
26	5	5	1	5	5	5	6	6
27	6	3	1	3	6	5	6	5
28	6	3	3	3	6	5	5	5
29	6	3	3	3	6	5	5	5
30	5	5	1	5	5	6	6	6
31	6	3	1	3	6	5	6	5
:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:
:	:	:	:	:	:	:	:	:
73	5	3	1	3	6	5	5	5
74	6	5	1	3	6	5	5	5
75	6	3	1	3	5	6	6	6

**Lampiran 7.** Data demografi responden

<b>No.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Lama Bekerja</b>	<b>Pendidikan</b>
1	Laki-laki	48	17	PT
2	Laki-laki	50	15	SD
3	Laki-laki	62	5	SMP
4	Laki-laki	47	5	SMP
5	Laki-laki	63	3	SD
6	Laki-laki	59	5	SMEA
7	Laki-laki	42	3	SMA
8	Laki-laki	62	3	SD
9	Perempuan	46	5	SMA
10	Laki-laki	50	13	SD
11	Laki-laki	58	2	SD
12	Laki-laki	62	5	SMP
13	Laki-laki	55	5	SD
14	Laki-laki	45	2	SD
15	Laki-laki	63	5	SMA
16	Laki-laki	46	15	SD
17	Laki-laki	38	14	SMA
18	Laki-laki	42	15	SMEA
19	Laki-laki	59	2	SD
20	Laki-laki	57	5	SD
21	Laki-laki	36	5	SMP
22	Laki-laki	43	5	SMP
23	Laki-laki	43	10	SMA
24	Laki-laki	59	5	SMP
25	Laki-laki	48	3	SMA
26	Laki-laki	59	3	SMEA
27	Laki-laki	53	15	SD
28	Laki-laki	41	2	SMP
29	Laki-laki	42	8	SD
30	Laki-laki	44	7	SMP
31	Laki-laki	47	5	SMEA
:	:	:	:	:
:	:	:	:	:
73	Laki-laki	42	5	SMEA
74	Laki-laki	45	7	PT
75	Laki-laki	43	8	SMA

**Lampiran 8. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangibles* Kenyataan**

		Correlations						
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	Ttot
T1	Pearson Correlation	1	.144	.287*	.202	-.113	-.106	.321**
	Sig. (2-tailed)		.219	.012	.082	.333	.365	.005
	N	75	75	75	75	75	75	75
T2	Pearson Correlation	.144	1	.245*	.285*	-.029	-.080	.464**
	Sig. (2-tailed)	.219		.034	.013	.802	.494	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T3	Pearson Correlation	.287*	.245*	1	.802**	.011	.462**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.012	.034		.000	.928	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T4	Pearson Correlation	.202	.285*	.802**	1	-.049	.307**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.082	.013	.000		.677	.007	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T5	Pearson Correlation	-.113	-.029	.011	-.049	1	.031	.364**
	Sig. (2-tailed)	.333	.802	.928	.677		.789	.001
	N	75	75	75	75	75	75	75
T6	Pearson Correlation	-.106	-.080	.462**	.307**	.031	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	.365	.494	.000	.007	.789		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Ttot	Pearson Correlation	.321**	.464**	.833**	.767**	.364**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 9.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Tangibles* Harapan

		<b>Correlations</b>						
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	Ttot
T1	Pearson Correlation	1	.121	.006	.006	.006	.160	.147
	Sig. (2-tailed)		.302	.961	.961	.961	.170	.207
	N	75	75	75	75	75	75	75
T2	Pearson Correlation	.121	1	.162	.162	.162	.309**	.344**
	Sig. (2-tailed)	.302		.166	.166	.166	.007	.003
	N	75	75	75	75	75	75	75
T3	Pearson Correlation	.006	.162	1	1.000**	1.000**	.430**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.961	.166		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T4	Pearson Correlation	.006	.162	1.000**	1	1.000**	.430**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.961	.166	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T5	Pearson Correlation	.006	.162	1.000**	1.000**	1	.430**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.961	.166	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
T6	Pearson Correlation	.160	.309**	.430**	.430**	.430**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.170	.007	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Ttot	Pearson Correlation	.147	.344**	.949**	.949**	.949**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.207	.003	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 10.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Reliability* Kenyataan

		Correlations					
		R1	R2	R3	R4	R5	Rtot
R1	Pearson Correlation	1	-.070	.023	.155	.130	.275*
	Sig. (2-tailed)		.552	.847	.183	.268	.017
	N	75	75	75	75	75	75
R2	Pearson Correlation	-.070	1	.644**	.351**	.272*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.552		.000	.002	.018	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R3	Pearson Correlation	.023	.644**	1	.571**	.711**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.847	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R4	Pearson Correlation	.155	.351**	.571**	1	.340**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.183	.002	.000		.003	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R5	Pearson Correlation	.130	.272*	.711**	.340**	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.268	.018	.000	.003		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Rtot	Pearson Correlation	.275*	.716**	.903**	.746**	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 11. Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Reliability* Harapan**

		<b>Correlations</b>					
		R1	R2	R3	R4	R5	Rtot
R1	Pearson Correlation	1	-.558**	-.558**	-.558**	-.750**	-.514**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R2	Pearson Correlation	-.558**	1	1.000**	1.000**	.744**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R3	Pearson Correlation	-.558**	1.000**	1	1.000**	.744**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R4	Pearson Correlation	-.558**	1.000**	1.000**	1	.744**	.996**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
R5	Pearson Correlation	-.750**	.744**	.744**	.744**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Rtot	Pearson Correlation	-.514**	.996**	.996**	.996**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 12.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Responsive Kenyataan***Correlations**

		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	Retot
RE1	Pearson Correlation	1	.161	-.039	.219	.261*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.169	.741	.059	.024	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE2	Pearson Correlation	.161	1	.510**	.112	.119	.469**
	Sig. (2-tailed)	.169		.000	.340	.311	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE3	Pearson Correlation	-.039	.510**	1	.228*	.165	.443**
	Sig. (2-tailed)	.741	.000		.049	.156	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE4	Pearson Correlation	.219	.112	.228*	1	.098	.631**
	Sig. (2-tailed)	.059	.340	.049		.404	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE5	Pearson Correlation	.261*	.119	.165	.098	1	.599**
	Sig. (2-tailed)	.024	.311	.156	.404		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Retot	Pearson Correlation	.688**	.469**	.443**	.631**	.599**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 13.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Responsive Harapan*

		<b>Correlations</b>					
		RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	Retot
RE1	Pearson Correlation	1	.730**	.654**	.730**	.578**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE2	Pearson Correlation	.730**	1	.947**	1.000**	.897**	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE3	Pearson Correlation	.654**	.947**	1	.947**	.946**	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE4	Pearson Correlation	.730**	1.000**	.947**	1	.897**	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
RE5	Pearson Correlation	.578**	.897**	.946**	.897**	1	.930**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Retot	Pearson Correlation	.788**	.984**	.967**	.984**	.930**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 14.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Assurance* Kenyataan

		<b>Correlations</b>					
		A1	A2	A3	A4	A5	Atot
A1	Pearson Correlation	1	.206	.466**	.316**	.509**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.077	.000	.006	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A2	Pearson Correlation	.206	1	.150	.224	-.133	.334**
	Sig. (2-tailed)	.077		.199	.053	.254	.003
	N	75	75	75	75	75	75
A3	Pearson Correlation	.466**	.150	1	.247*	.057	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.199		.033	.627	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A4	Pearson Correlation	.316**	.224	.247*	1	.029	.687**
	Sig. (2-tailed)	.006	.053	.033		.808	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A5	Pearson Correlation	.509**	-.133	.057	.029	1	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000	.254	.627	.808		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Atot	Pearson Correlation	.813**	.334**	.534**	.687**	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 15.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Assurance* Harapan

		<b>Correlations</b>					
		A1	A2	A3	A4	A5	Atot
A1	Pearson Correlation	1	.581**	.313**	-.132	-.385**	.490**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.259	.001	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A2	Pearson Correlation	.581**	1	.576**	-.307**	-.242*	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.007	.036	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A3	Pearson Correlation	.313**	.576**	1	-.128	-.121	.599**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.273	.302	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A4	Pearson Correlation	-.132	-.307**	-.128	1	-.252*	.517**
	Sig. (2-tailed)	.259	.007	.273		.029	.000
	N	75	75	75	75	75	75
A5	Pearson Correlation	-.385**	-.242*	-.121	-.252*	1	-.155
	Sig. (2-tailed)	.001	.036	.302	.029		.184
	N	75	75	75	75	75	75
Atot	Pearson Correlation	.490**	.510**	.599**	.517**	-.155	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.184	
	N	75	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 16.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Empathy* Kenyataan

		Correlations				
		E1	E2	E3	E4	Etot
E1	Pearson Correlation	1	-.547**	.129	-.119	-.077
	Sig. (2-tailed)		.000	.271	.310	.513
	N	75	75	75	75	75
E2	Pearson Correlation	-.547**	1	.025	.250*	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000		.829	.031	.000
	N	75	75	75	75	75
E3	Pearson Correlation	.129	.025	1	-.090	.428**
	Sig. (2-tailed)	.271	.829		.445	.000
	N	75	75	75	75	75
E4	Pearson Correlation	-.119	.250*	-.090	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	.310	.031	.445		.000
	N	75	75	75	75	75
Etot	Pearson Correlation	-.077	.597**	.428**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	.513	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 17.** Hasil Pengujian Validitas Dimensi *Empathy* Harapan

		<b>Correlations</b>				
		<b>E1</b>	<b>E2</b>	<b>E3</b>	<b>E4</b>	<b>Etot</b>
E1	Pearson Correlation	1	-.669**	-.217	-.846**	-.516**
	Sig. (2-tailed)		.000	.062	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
E2	Pearson Correlation	-.669**	1	.201	.492**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000		.083	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
E3	Pearson Correlation	-.217	.201	1	.147	.737**
	Sig. (2-tailed)	.062	.083		.207	.000
	N	75	75	75	75	75
E4	Pearson Correlation	-.846**	.492**	.147	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.207		.000
	N	75	75	75	75	75
Etot	Pearson Correlation	-.516**	.710**	.737**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 18.** Hasil Pengujian Reliabilitas Kenyataan**Tangibles**

Cronbach's Alpha	N of Items
.504	6

**Reliability**

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

**Responsiveness**

Cronbach's Alpha	N of Items
.469	5

**Assurance**

Cronbach's Alpha	N of Items
.593	4

**Empathy**

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
.198	3

**Lampiran 19.** Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan**Tangibles**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	6

**Reliability**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

**Responsiveness**

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	5

**Assurance**

Cronbach's Alpha	N of Items
.089	4

**Empathy**

Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
.544	3

## Lampiran 20. Hasil Pengujian Dua Rata Berpasangan

### Paired T-Test and CI: RK2, RH2

Paired T for RH2 - RK2

	N	Mean	StDev	SE Mean
RH2	75	5.587	0.496	0.057
RK2	75	4.680	1.327	0.153
Difference	75	0.907	1.221	0.141

95% lower bound for mean difference: 0.672

T-Test of mean difference = 0 (vs > 0): T-Value = 6.43

P-Value = 0.000

### Paired T-Test and CI: ReK4, ReH4

Paired T for ReH4 - ReK4

	N	Mean	StDev	SE Mean
ReH4	75	5.453	0.501	0.058
ReK4	75	5.147	1.049	0.121
Difference	75	0.307	1.127	0.130

95% lower bound for mean difference: 0.090

T-Test of mean difference = 0 (vs > 0): T-Value = 2.36

P-Value = 0.011

### Paired T-Test and CI: AK5, AH5

Paired T for AH5 - AK5

	N	Mean	StDev	SE Mean
AH5	75	5.760	0.430	0.050
AK5	75	3.453	1.119	0.129
Difference	75	2.307	1.241	0.143

95% lower bound for mean difference: 2.068

T-Test of mean difference = 0 (vs > 0): T-Value = 16.10

P-Value = 0.000

**Lampiran 21. Surat Penerimaan Penelitian**

Malang, 25<sup>th</sup> April 2018

Nomor : 117/DI-MLG/HRD/V/15  
Lampiran : -  
Perihal : Acceptance Letter

**Dengan Hormat,**

Dengan ini kami beritahukan bahwa sehubungan dengan surat permohonan penelitian yang akan diadakan di perusahaan kami yang diajukan oleh

Nama : Wulan Rahayu  
NIM : 10611500000113  
Perguruan Tinggi : Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya  
Program Studi : Statistika Bisnis

Memberitahukan bahwa dengan surat ini kami memberikan izin kepada mahasiswa/i diatas untuk mengadakan penelitian dengan pengambilan data dibawah bimbingan perusahaan dan tetap menjaga integritas serta syarat dan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

Hormat Kami,

HR PLANT SUPERVISOR  
Jaswin Ibrahim

## Lampiran 22. Surat Kevalidan Data

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Departemen Statistika Bisnis Fakultas Vokasi ITS

Nama : Wulan Rahayu  
NRP : 10611500000113

Menyatakan bahwa data yang digunakan dalam Tugas Akhir ini merupakan data primer yang diambil secara langsung yaitu,

Sumber : PT. DuPont Pioneer Malang  
Keterangan : Data Hasil Survey Lapangan terhadap Kepuasan Petani Mitra di Kecamatan Sumberpucung

Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya. Apabila terdapat permasalahan data maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Mengetahui  
HR Plant Supervisor

Surabaya, 7 Mei 2018  
Yang membuat Pernyataan



Jasyim Ibrahim



(Wulan Rahayu)  
NRP. 10611500000113

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,



(Dra. Lucia Aridinanti, M.S.)  
NIP. 196503091990021001

### Lampiran 23. Dokumentasi Survey Lapangan





## **BIODATA PENULIS**



Penulis, yang dikenal dengan nama panggilan Wulan memiliki nama lengkap Wulan Rahayu. Penulis lahir di Jombang, 21 September 1997. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dengan ayah bernama Moch Sjafi'i dan Ibu bernama Purni Astuti. Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah Taman Kanak Pertiwi (2000-2001), SD Darul Ulum Jombang (2002-2008), SMP Negeri I Jombang (2009-2012). dan SMA Negeri 2 Jombang (2012-2015). Penulis mendaftar ke Jurusan Statistika ITS pada Program Studi Diploma melalui Seleksi Masuk ITS (SMITS) angkatan 2015 dan tercatat dengan NRP 1315030113. Selama kuliah di ITS, penulis kos di Jalan Keputih Perinitis II Surabaya. Segala kritik, saran dan pertanyaan untuk penulis dapat dikirimkan melalui alamat email [aiyu912@gmail.com](mailto:aiyu912@gmail.com) atau jika kurang jelas dapat menghubungi di No. 087754004740.