

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI DALAM
MENGUNAKAN PRODUK BENIH CABAI KERITING JENIO CAP
RAJAWALI DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

Suci Ayuningtyas
03.06.21.0209



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI BENIH
JURUSAN PERTANIAN
POLITEKNIK PEMBANGUNAN PERTANIAN YOGYAKARTA MAGELANG
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

INTISARI

Persaingan yang ketat dalam industri benih hortikultura menuntut perusahaan CV Tunas Java Mandiri untuk memahami sejauh mana kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk benih cabai keriting Jenio Cap Rajawali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan, loyalitas petani, serta hubungan antara kepuasan petani terhadap loyalitas petani yang menggunakan produk benih cabai keriting Jenio Cap Rajawali di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian dilakukan di tiga kabupaten yaitu Kulon Progo, Sleman, dan Bantul dengan jumlah responden sebanyak 100 petani. Data dikumpulkan melalui metode survei dengan kuesioner skala Likert. Analisis dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Net Promoter Score* (NPS), serta dianalisis lebih lanjut dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani berada pada kategori sangat puas dengan indeks CSI sebesar 83,015%. Sedangkan loyalitas petani terhadap produk berada pada kategori loyalitas tinggi dengan hasil skor NPS sebesar 66 berdasarkan nilai NPS. Variabel yang memengaruhi kepuasan konsumen secara langsung adalah harga, kualitas produk, dan kualitas layanan sedangkan loyalitas dipengaruhi secara langsung oleh kepuasan konsumen dan dipengaruhi secara tidak langsung oleh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan melalui kepuasan konsumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mempertahankan loyalitas konsumen di pasar, perusahaan perlu meningkatkan kepuasan konsumen. Temuan ini diharapkan menjadi referensi bagi perusahaan untuk mengatur strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas, Benih Cabai Keriting, CSI, NPS, PLS

ABSTRACT

The intense competition in the horticultural seed industry demands that CV Tunas Java Mandiri understands the extent of customer satisfaction and loyalty toward its curly chili seed product Jenio Cap Rajawali. This study aims to determine the level of farmer satisfaction and loyalty, as well as the relationship between farmer satisfaction and their loyalty in using Jenio Cap Rajawali curly chili seeds in the Special Region of Yogyakarta. The research was conducted in three regencies: Kulon Progo, Sleman, and Bantul, with a total of 100 farmer respondents. Data were collected using a survey method through a Likert-scale questionnaire. The analysis employed the Customer Satisfaction Index (CSI) and Net Promoter Score (NPS) methods and was further examined using the Partial Least Squares (PLS) approach. The results show that the level of farmer satisfaction falls into the "very satisfied" category, with a CSI index of 83.015%. Meanwhile, farmer loyalty to the product is categorized as high loyalty, with an NPS score of 66. Variables that directly influence customer satisfaction include price, product quality, and service quality, while loyalty is directly influenced by customer satisfaction and indirectly influenced by price, product quality, and service quality through satisfaction. This study concluded that in order to maintain customer loyalty in the market, the company must enhance customer satisfaction. These findings were expected to serve as a reference for the company in formulating marketing strategies to improve customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Loyalty, Curly Red Chili Seeds, CSI, NPS, PLS

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
B. Kerangka Berpikir	9
C. Definisi Operasional	10
D. Hipotesis	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Waktu dan Tempat	14
B. Metode Penelitian	14
C. Metode Penentuan Wilayah Penelitian	14
D. Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	14
E. Teknik Pengambilan Data	15
F. Pengolahan dan Analisis Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Perusahaan	28
B. Karakteristik Wilayah Pemasaran	28
C. Karakteristik Responden	31
D. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	37

E. Analisis Net Promoter Score (NPS).....	42
F. Analisis Partial Least Square (PLS).....	43
G. Rekomendasi.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantul. (2024). *Produksi Tanaman Sayuran Menurut Kecamatan dan Jenis Tanaman di Kabupaten Bantul, 2023*. <https://bantulkab.bps.go.id/id/statistics-table/3/ZUhFdIJtZzJWVpQWTJsV05XTIlhVmhRSzFoNFFUMDkjMw=/produksi-tanaman-sayuran-menurut-kecamatan-dan-jenis-tanaman-di-kabupaten-bantul.html?year=2023>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulon Progo. (2024). *Produksi Tanaman Sayuran Menurut Kecamatan dan Jenis Tanaman di Kabupaten Kulon Progo, 2023*. <https://kulonprogokab.bps.go.id/id/statistics-table/3/ZUhFdIJtZzJWVpQWTJsV05XTIlhVmhRSzFoNFFUMDkjMw=/produksi-tanaman-sayuran-menurut-kecamatan-dan-jenis-tanaman-di-kabupaten-kulon-progo.html?year=2023>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman. (2023). *Produksi Tanaman Sayuran Menurut Kecamatan dan Jenis Tanaman di Kabupaten Sleman, 2021*. <https://slemankab.bps.go.id/id/statistics-table/3/ZUhFdIJtZzJWVpQWTJsV05XTIlhVmhRSzFoNFFUMDkjMw/%3D%3D/produksi-tanaman-sayuran-menurut-kecamatan-dan-jenis-tanaman-di-kabupaten-sleman--2023.html?year=2021>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DI Yogyakarta. (2024). *Produksi Tanaman Sayuran dan Buah-Buahan Semusim Menurut Jenis Tanaman di Provinsi DI Yogyakarta, 2018-2023*. <https://yogyakarta.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTcylzE=/produksi-tanaman-sayuran-dan-buah-buahan-semusim-menurut-jenis-tanaman-di-provinsi-di-yogyakarta-2018-2023.html>
- Bahar, A., & Sjaharuddin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 3.
- Bhattacharya, A., Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2021). Customer Satisfaction and Firm Profits in Monopolies: A Study of Utilities. *Journal of Marketing Research*, 58(1), 202–222. <https://doi.org/10.1177/0022243720962405>
- Direktorat Jenderal Hortikultura. (2024). *Buku ATAP Hortikultura 2023* (Susilawaty & W. Nugraheni, Eds.). Kementrian Pertanian.
- Dudziak, A., Stoma, M., & Zajac, G. (2022). Application of the CSI Method to Test Consumer Satisfaction: A Case Study of Petrol Stations. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 116, 113–124. <https://doi.org/10.20858/sjsutst.2022.116.7>
- Dwi Setiawan, A., Zaki Yamani, A., Dwi Winati, F., Rekeyasa Industri dan Desain, F., Panjaitan No, J. DI, Selatan, P., & Tengah, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.
- Dwiyanto, B. M. (2021). Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 10(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek* (Q. Media, Ed.; Vol. 1). Penerbit Qiara Media.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Mc Graw Hill.

- Harpenas, A., & Dermawan, R. (2009). *Budi Daya Cabai Unggul* (Revisi, Vol. 1). Niaga Swadaya.
- Hox, J. J., de Leeuw, E. D., & Dillman, D. A. (2008). *International Handbook of Survey Methodology*. <http://www.earn-online.org>
- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen* (2nd ed., Vol. 1). Alfabeta.
- Ibrahim, A., Ilyas, S., & Manohara, D. (2014). Perlakuan Benih Cabai (*Capsicum annum* L.) dengan Rizobakteri untuk Mengendalikan *Phytophthora capsici*, Meningkatkan Vigor Benih dan Pertumbuhan Tanaman. In *Bul. Agrohorti* (Vol. 2, Issue 1).
- Keiningham, T. L., Cooil, B., Aksoy, L., Andreassen, T. W., & Weiner, J. (2007). The value of different customer satisfaction and loyalty metrics in predicting customer retention, recommendation, and share-of-wallet. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(4), 361–384. <https://doi.org/10.1108/09604520710760526>
- Komunikasi Pribadi. (2024). *Wawancara Pra-Penelitian*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed., Vol. 1). Erlangga.
- Nanincova, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro* (Vol. 7, Issue 2).
- Pemerintah Kabupaten Bantul. (2021). *Gambaran Umum Kabupaten Bantul*. <https://ppid.bantulkab.go.id/gambaran-umum-kabupaten-bantul/>
- Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. (2025). *Gambaran Umum Kabupaten Kulon Progo*. <https://pemkab.kulonprogokab.go.id/publikasi/detail/gambaran-umum-pemerintah-kabupaten-kulon-progo>
- Pemerintah Kabupaten Sleman. (2024). *Karakteristik Wilayah*. <https://slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/karakteristik-wilayah/>
- Prajnanta, F. (2007). *Mengatasi Permasalahan Bertanam Cabai* (1st ed.). Penebar Swadaya.
- Reichheld, F. F. (2003). *The One Number You Need to Grow*. www.hbr.org
- Sarwono. (2013). *Kupas Tuntas Prosedur-prosedur Regresi dan "Decision Trees" dalam IMB SPSS: 12 Jurus Ampuh Regresi Untuk Riset Skripsi*. Elexmedia Komputindo.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2023). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Leas Square SEM (PLS-SEM)* (A. Prabawati, Ed.; 1st ed.). ANDI.
- SM Alif. (2017). *Kiat Sukses Budidaya Cabai Keriting* (1st ed.). BIO GENESIS.
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273–1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Tombeng, B., Roring, F., Rumokoy, F. S., & Kualitas..., P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci. *891 Jurnal EMBA*, 7(1), 891–900.
- Wahyudi, W. (2011). *5 Jurus Sukses Bertanam Cabai* (Vol. 1). Agrimedia Pustaka.
- Wakhidah, E. N., Permatasari, Y. A., & Pramesti, D. (2017). *Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen Batik Arum Madani Surakarta)*.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction in Digital Edge* (M. Pradana, Ed.). Eureka Media Aksara.
- Wijaya, C. V. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Moving forward in service quality research: Measuring different consumer-expectacion levels, comparing alternative scales, and examining the perfomance-behavioral intentions link. <https://www.researchgate.net/publication/292693664>

Zulkarnain, H. (2012). *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual* (1st ed., Vol. 1). Graha Ilmu.