

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY* (PDSQ) MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA PT RAJA PILAR AGROTAMA DI WILAYAH PEMASARAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh
Helmi Abdurroqib

INTISARI

PT Raja Pilar Agrotama merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang perbenihan dan mendistribusikan produknya ke seluruh Indonesia. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pihak mitra PT Raja Pilar Agrotama dalam layanan distribusi yang diberikan, serta mengidentifikasi kinerja atribut yang perlu diperbaiki. Jenis kajian yaitu deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Slovin* kemudian diproporsionalkan berdasarkan presentase mitra pada masing-masing wilayah. Alat analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil Penelitian menunjukkan urutan kepentingan atribut pelayanan distribusi PT Raja Pilar Agrotama yaitu kualitas produk, karyawan yang berkualitas, kecepatan penanganan keluhan. Kinerja pada atribut pelayanan distribusi PT Raja Pilar Agrotama yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu atribut ketersediaan layanan darurat, kecepatan penanganan keluhan, dan ketersediaan produk. Atribut yang memiliki kinerja baik dan dapat dipertahankan adalah kualitas produk, karyawan yang berkualitas, dan kualitas pengemasan produk primer. Nilai kepuasan mitra atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap layanan distribusi oleh PT Raja Pilar Agrotama adalah 81,4% yang tergolong dalam kategori “sangat puas”.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index*, Hortikultura, *Physical Distribution Service Quality Importance Performance Analysis*, Produk Benih Hortikultura.