

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENYEDIA SAPRODI DENGAN PREFERENSI DAN KEPUASAN PELANGGAN

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE SERVICE QUALITY OF THE PRODUCTION MEDIUM SUPPLIER ORGANIZATIONS WITH PREFERENCE AND THE CUSTOMERS' SATISFACTION

Mirawati¹⁾, Marcelinus Molo²⁾, Suminah³⁾
^{1,2,3)} Program Studi Penyuluhan dan Komunikasi Pertanian,
Fakultas Pertanian,
Universitas Sebelas Maret
Email: sumanan@yahoo.com

Abstract

The purposes of this research are to know the service quality of the production medium supplier organizations, the chosen location to fulfill the farmer needs; the farmers' reasons in choosing KUD, agriculture shops or shops to fulfill the farmer needs. The basic method used in this research is descriptive with survey. The sample are taken by simple random sampling and the decision of the mount each village are done proportionally with 60 respondents of farmers. The analysis to know the relationship among variable is use correlation coefficient of rank spearman and uses t test with ($\alpha=0,005$). The result of rank spearmen analysis shows that the relationship between the service quality of the production medium supplier organization with preference and the customers' satisfaction are the most significant. While, the relationship between agriculture shops, which is seen from worker performance, variety of product, and availability of the production medium are not significant which is the trust ($\alpha=0,005$). In analysis of rank spearman also is found that the relationship between the quality of shop service and the costumers' preference are not significant, but the relationship between the worker performance and the costumer's satisfaction are the most significant and the relationship between variety of product and the availability of the production. medium in he shops with the costumers' satisfaction.

Keyword: the service quality, preference, customers' satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan lembaga penyedia saprodi, pilihan lokasi pemenuhan kebutuhan usahatani, alasan petani memilih KUD, kios atau toko pertanian untuk memenuhi kebutuhan usahatani. Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dengan teknik survey. Pengambilan sampel dilakukan dengan *simpel random sampling* dan penentuan jumlah tiap-tiap desa dilakukan secara *proporsional* dengan jumlah responden 60 orang petani. Analisis hubungan antara variabel digunakan uji koefisien korelasi *rank spearman* dan uji t dengan ($\alpha= 0,05$). Hasil analisis *rank spearman* menunjukkan terdapat hubungan yang

kualitas pelayanan, lembaga,, Mirnawati, Molo, Suminah

sangat signifikan antara kinerja petugas, keragaman produk serta ketersediaan saprodi KUD dengan preferensi pelanggan dan kepuasan pelanggan, terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas toko pertanian yang dilihat dari kinerja petugas, keragaman produk, ketersediaan saprodi dengan preferensi dan kepuasan pelanggan dengan ($\alpha= 0,05$). Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan kios dengan preferensi pelanggan, akan tetapi terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan pelanggan dan terdapat hubungan yang signifikan antara keragaman produk serta ketersediaan saprodi di kios dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lembaga penyedia saprodi, prefensi, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Pembangunan pertanian adalah salah satu proses yang ditujukan untuk kesejahteraan petani. Selain itu ditujukan untuk selalu menambah produk pertanian untuk setiap konsumsi sekaligus meningkatkan pendapatan, produktivitas usahatani petani dengan menambah modal dan skill untuk memperbesar campur tangan manusia dalam perkembangbiakan tumbuhan dan hewan (Surahman dan Sutrisno, 1997).

Pemerataan dan pemenuhan kebutuhan pertanian pada dekade sekarang lebih menunjuk kios atau toko pertanian sebagai ujung tombak dalam distribusi kebutuhan bercocok tanam seperti pupuk, benih, pestisida dan lain sebagainya dibandingkan dengan distribusi oleh KUD (Deptan, 2007).

Kebijakan pemerintah mempengaruhi kinerja ekonomi kebutuhan pertanian yang mencakup

produksi, ketersediaan, tingkat harga dan penggunaannya oleh petani. Kebijakan pemerintah yang terkait dengan sarana produksi adalah kebijakan pembebasan distribusinya (Nurmanaf, 2003). Anjuran pemerintah yang menekankan para petani untuk lebih mengaktualisasikan diri ke KUD dalam pemenuhan sarana pertanian pada saat ini dipandang kurang efisien. Hal ini dikarenakan semakin bermunculan kios-kios atau toko pertanian yang menyediakan berbagai kebutuhan pertanian.

Banyaknya lembaga penyedia saprodi, membuat petani mempunyai banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan saprodinya. Lembaga yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu KUD, Toko Pertanian dan kios. Lembaga-lembaga tersebut saling bersaing dalam memasarkan saprodinya. Dari persaingan ini masing-masing lembaga mempunyai strategi untuk

menarik pelanggan, misalnya dari kualitas pelayanan, penyediaan saprodi, keragaman saprodi dan lain-lain. Kualitas pelayanan suatu lembaga saprodi merupakan kunci agar dapat memenangkan persaingan. Lebih daripada itu, kualitas merupakan faktor agar lembaga penyedia saprodi mampu *survive*, karena dengan semakin berkembangnya kemampuan manusia, lembaga saprodi lainpun mampu menghasilkan kualitas sama. Kualitas pelayanan yang di rasakan oleh konsumen akan menghasilkan tingkat kepuasan ataupun kekecewaan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya akan menentukan bagaimana perusahaan dalam memenangkan pasar dimasa selanjutnya. Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan (Kottler, 2000). Persepsi kualitas pelayanan merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan mengartikan stimulus berupa pelayanan yang diberikan perusahaan. Menurut Sviokla, seperti yang di kutip Lupiyoadi (2001) kualitas, baik produk barang maupun jasa, memiliki 8 dimensi, yang terdiri aspek-aspek antara lain : Kinerja

(*performance*), Keragaman produk (*Features*), Keandalan (*reliability*), Kesesuaian (*conformance*), Ketahanan (*durability*), Kemampuan pelayanan (*serviceability*), Estetika (*Aesthetics*), Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*).

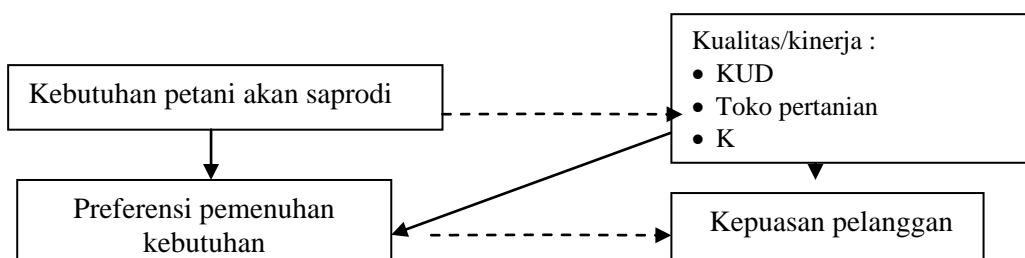
KUD merupakan koperasi serba usaha yang usahanya meliputi semua bidang kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan, seperti pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, kerajinan/ industri, kelistrikan di pedesaan, jasa dan melaksanakan fungsi-fungsi : per-kredit, penyediaan dan penyaluran sarana/alat-alat produksi, barang-barang keperluan hidup sehari-hari dan jasa-jasa lainnya, pengolahan dan pemasaran hasil tanaman dan produksi lainnya yang dihasilkan industri-industri rumah (*home industries*) di pedesaan, kegiatan perekonomian lainnya seperti perdagangan, angkutan pedesaan dan lain sebagainya (Kartasapoetra, 1999)

Toko usaha pertanian dibuat oleh petani/pengusaha pertanian / pedagang pertanian maju yang berfungsi untuk menunjang berkembangnya usaha pertanian di Dusun / petani. Di setiap Dusun/petani akan terdapat sebuah Kios usaha pertanian. Kios adalah sebuah

tempat tertutup yang di dalamnya terjadi kegiatan perdagangan dengan jenis benda atau barang yang spesifik, misalnya kios buah, dan sebagainya.

Preferensi merupakan keyakinan dan pilihan konsumen atas suatu merek dan menjadi suatu sikap dari konsumen (Sutisna, 2001). Menurut Engel (1994) mengatakan bahwa preferensi menunjukkan sikap terhadap obyek dan keterkaitan dengan obyek, berupa produk atau perusahaan lainnya. Sikap positif terhadap suatu produk atau perusahaan akan memungkinkan adanya pembelian, sedangkan sikap

yang negatif menjadi penghalang mencapai perilaku. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan (Zulian, 2001). Dari uraian diatas dapat di gambarkan kerangka berpikir pada Gambar 1, dengan hipotesis diduga ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan lembaga penyedia saprodi dengan preferensi petani dalam memenuhi kebutuhan usahatani dan diduga ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan lembaga penyedia saprodi dengan kepuasan pelanggan.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Metode dasar penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan teknik survey. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja atau *purposive*. Lokasi yang dipilih dalam penelitian adalah Kecamatan Bungkal, Kabupaten Ponorogo. Populasi dalam penelitian adalah semua petani di Kecamatan

Bungkal, yang memenuhi kebutuhan usahatannya di 3 lembaga yaitu KUD, toko pertanian dan kios. Metode pengambilan sample dengan teknik *simple random sampling*. jumlah sample yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 responden dan penentuan jumlah tiap-tiap desa dilakukan secara *proporsional*.

Tabel 1. Jumlah Sampel

No	Nama Desa	Jumlah populasi	Jumlah sampel
1	Bungkal	680	17
2	Padas	1.450	37
3	Bancar	217	6
Jumlah		2347	60

Sumber : data sekunder

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan

dokumentasi. Untuk mengetahui derajat hubungan antara kualitas pelayanan lembaga penyedia saprodi dengan preferensi petani dan kepuasan pelanggan digunakan uji korelasi rank spearman (r_s).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persen
20 – 29	1	1,67
30 – 39	13	21,67
40 – 49	18	30,00
50 – 59	21	35,00
60 - > 69	7	11,66
Jumlah	60	100,00

Sumber : Analisis Data Primer

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berada pada usia 50 – 59 tahun, dimana responden merupakan para petani yang masih aktif dalam melakukan usahatani. Dalam penelitian ini umur produktif akan mempengaruhi tingkat keingin-

tahuan responden untuk mendapatkan informasi yang berpengaruh pada tingkat kemauan untuk memperoleh kebutuhan saprodi. Hal ini dimungkinkan selama responden merasa perlu untuk memenuhi kebutuhan saprodi untuk usahatannya.

Tabel 3. Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen
Tamat SLTA	1	1,67
Tamat SLTP	12	20,00
Tamat SD	47	78,33
Jumlah	60	100,00

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah tamat SD yaitu sebesar 47 responden atau 78,33 persen. Sedangkan, tamat SLTP sebanyak 12 responden atau 20 persen dan SLTA 1 responden atau 1,67 persen. Dalam Kategori tingkat pendidikan sebagian besar tamat SD menunjukkan bahwa tingkat pendidikan sudah tinggi dan sudah mulai mengenyam pendidikan yang lebih tinggi yaitu SLTP dan SLTA

Kualitas Pelayanan Lembaga Penyedia Saprodi

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian pelanggan yang diterima dengan tingkat yang diharapkan. Kualitas pelayanan suatu lembaga diukur berdasarkan kinerja petugas atau penjual dalam melayani pelanggan dengan tepat dan ramah,

keragaman produk yang telah disediakan, serta ketersediaan saprodi sesuai dengan ketepatan waktu dan kebutuhan pelanggan dalam lembaga.

1. Kinerja

Kinerja yang dimaksud adalah kemampuan yang berkaitan dengan aspek-aspek individu dalam melayani atau melakukan pekerjaan yang dilakukannya. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah kinerja karyawan dalam hal melayani pembeli atau pelanggan lembaga penyedia saprodi. Kinerja petugas dinilai dari keramahan, ketepatan yang sesuai dengan jenis barang permintaan pembeli dan kecepatan petugas dalam menyediakan saprodi dan dilihat dari pelayanan petugas terhadap pembeli.

Tabel 4. Kinerja lembaga penyedia saprodi

Variabel	Kategori	Skor	KUD		Toko Pertanian		Kios	
			N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase
Kinerja	Tinggi	3	8	13,33	34	56,67	21	35,00
	Sedang	2	6	10,00	5	8,33	13	21,67
	Rendah	1	46	76,67	21	35,00	26	43,33
Total			60	100,00	60	100,00	60	100,00

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 4 dapat diketahui diantara ketiga lembaga penyedia saprodi KUD, toko pertanian, kios, yang paling bagus kinerjanya menurut pembeli atau pelanggan adalah toko pertanian karena 56,67 persen menyatakan kinerja petugas tinggi. Kinerja yang paling rendah yaitu kinerja petugas KUD sebesar 76,67 persen responden menyatakan kinerja KUD rendah.

Kinerja petugas dalam melayani pembeli sangat penting karena hal tersebut menarik perhatian pengguna lembaga penyedia saprodi. Apabila kinerja petugas dinilai tinggi seperti cepat dan ramah dalam melayani maka pengguna lembaga saprodi akan senang membeli saprodi atau kembali ke lembaga penyedia saprodi. Sebaliknya apabila kinerja petugas

rendah maka pembeli akan malas untuk kembali membeli ke lembaga penyedia saprodi tersebut dan mencari lembaga penyedia saprodi yang lainnya. Sedangkan kinerja petugas yang hanya dinilai dalam tingkat sedang dimungkinkan bahwa sebenarnya kinerja petugas tersebut sudah dikatakan baik namun menurut sebagian pengguna lembaga saprodi ada yang perlu untuk diperbaiki.

2. Keragaman Produk

Keragaman produk dalam penelitian ini dilihat dari sejauhmana kemampuan lembaga penyedia saprodi dapat menyediakan berbagai jenis saprodi yang dibutuhkan oleh petani atau responden dengan kualitas yang baik dan sesuai yang diinginkan.

Tabel 5. Keragaman Produk Lembaga Penyedia Saprodi

Variabel	Kategori	Skor	KUD		Toko Pertanian		Kios	
			N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase
Keragaman produk	Tinggi	3	10	16,66	35	58,33	18	30,00
	Sedang	2	4	6,67	4	6,67	14	23,33
	Rendah	1	46	76,67	21	35,00	28	46,67
Total			60	100,00	60	100,00	60	100,00

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa keragaman produk di lembaga penyedia saprodi KUD, Toko pertanian dan kios berbeda – beda,

semakin besar lembaga penyedia saprodi maka semakin beragam produk yang disediakan di lembaga penyedia saprodi.

Keragaman produk yang disediakan di KUD sebagian besar berada dalam kategori rendah yaitu sebanyak 76,67 persen (46 responden) KUD hanya menyediakan pupuk dan obat saja. Keragaman produk di toko pertanian dinilai responden dalam kategori tinggi oleh 58,33 persen (35 responden), bahwa barang yang dijual di toko pertanian banyak jenis dan macamnya sehingga pembeli dapat memilih produk mana yang akan dibeli. Keragaman produk di kios atau warung sebagian besar berada dalam kategori yang rendah. Sebanyak 46,67 persen yang

menyatakan keragaman produknya rendah.

Keragaman produk juga menentukan kualitas pelayanan dari lembaga penyedia saprodi. Keragaman produk yang bermacam – macam jenisnya membuat pelanggan senang membeli di lembaga penyedia saprodi tersebut, karena pembeli tidak harus pergi ke beberapa tempat untuk membeli berbagai macam saprodi. Keragaman produk yang sedikit atau tidak lengkap maka akan membuat pembeli tidak puas dalam memilih.

3. Ketersediaan Saprodi

Tabel 6. Ketersediaan Saprodi Lembaga Penyedia Saprodi

Variabel	Kategori	Skor	KUD		Toko Pertanian		kios	
			N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase
Ketersediaan saprodi	Tinggi	3	9	15,00	28	46,67	9	15,00
	Sedang	2	5	8,33	11	18,33	20	33,33
	Rendah	1	46	76,67	21	35,00	31	51,67
Total			60	100,00	60	100,00	60	100,00

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa kemampuan menyediakan saprodi di KUD berada pada kategori rendah. Responden menilai bahwa produk yang disediakan di KUD jumlahnya kurang memenuhi untuk semua anggota KUD. Ketersediaan saprodi di toko pertanian dalam kategori tinggi karena saprodi yang tersedia di toko pertanian tersedia

dalam jumlah yang banyak sehingga sesuai dengan kebutuhan dari pembeli. Saprodi yang disediakan oleh toko pertanian sudah sesuai jumlah dan waktunya sehingga hal ini membuat pembeli merasa senang untuk membeli di toko pertanian karena banyak pilihannya dan pada saat pembeli membutuhkan saprodi selalu tersedia.

Ketersediaan saprodi di kios berada dalam kategori yang rendah. karena biasanya kios hanya menyediakan saprodi dalam jumlah terbatas sesuai dengan permintaan pembeli di daerah sekitarnya. Ketersediaan saprodi di ketiga lembaga penyedia saprodi yang berada di Kecamatan Bungkal yang paling tinggi adalah toko pertanian karena toko pertanian dapat menyediakan saprodi sesuai dengan jumlah dan waktu yang dibutuhkan oleh pelanggan. Ketersediaan saprodi yang paling rendah adalah

KUD karena dalam menyediakan saprodi KUD menunggu permintaan atau pesanan dari pelanggan.

Preferensi dan Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini preferensi seseorang dikhususkan kepada pemilihan pelanggan terhadap lembaga penyedia saprodi. Pemilihan terhadap lembaga penyedia saprodi ini didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas atau barang – barang yang ada dalam lembaga penyedia saprodi.

1. Preferensi

Tabel 7. Preferensi Pelanggan Terhadap Lembaga Penyedia Saprodi

Variabel	Kategori	Skor	KUD		Toko Pertanian		Kios	
			N	Persentase	N	Persentase	N	Persentase
Preferensi	Tinggi	> 7	0	0,00	10	16,67	0	0,00
	Sedang	5 - 7	7	11,67	47	78,33	12	20,00
	Rendah	< 5	53	88,33	3	5,00	48	80,00
Total			60	100	60	100	60	100

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 7 dapat dilihat bahwa preferensi pelanggan terhadap ketiga lembaga penyedia saprodi yaitu KUD, Toko pertanian dan Kios yaitu lebih banyak pelanggan memilih untuk membeli saprodi atau alat – alat pertanian serta memenuhi kebutuhan pertanian di toko pertanian. Sedangkan untuk KUD dan Kios berada dalam tingkat preferensi

rendah, yang artinya pelanggan tidak memilih KUD dan kios untuk memenuhi kebutuhan pertanian.

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan berdasarkan pengalaman dengan harapannya pada lembaga penyedia saprodi tertentu.

kualitas pelayanan, lembaga,, Mirnawati, Molo, Suminah

Tabel 8. Kepuasan Pelanggan Terhadap Lembaga Penyedia Saprodi

Variabel	Kategori	Skor	KUD		Toko Pertanian		Kios	
			N	Persen	N	Persen	N	Persen
Kepuasan Pelanggan	Tinggi	> 4	11	18,33	21	35,00	22	36,67
	Sedang	3 – 4	11	18,33	18	30,00	11	18,33
	Rendah	< 3	38	63,34	21	35,00	27	45,00
Total			60	100	60	100	60	100

Sumber : Tabulasi Data Primer

Dari Tabel 8 dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ketiga lembaga penyedia saprodi berada pada kategori tinggi dimana antara toko pertanian dan kios sebanyak 21 responden atau 35 persen dan 22 responden atau 36,67 persen. Kepuasan pelanggan yang tinggi menandakan harapan pelanggan terpenuhi oleh lembaga penyedia saprodi baik dari pelayanannya, barang yang disediakan maupun perasaan nyaman yang pembeli. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan membuat pembeli menjadi

pelanggan tetap untuk lembaga penyedia saprodi tertentu. Sedangkan untuk kepuasan pelanggan terhadap KUD berada pada kategori rendah yaitu sebanyak 38 responden atau 63,34 persen. Kepuasan pelanggan yang rendah berarti pelayanan atau kualitas yang diberikan oleh lembaga penyedia saprodi masih kurang sesuai dengan harapan dari pembeli sehingga pembeli masih merasa sedikit kecewa. Kepuasan pelanggan yang berada pada tingkat sedang membuat pembeli dapat beralih ke lembaga penyedia saprodi yang lain.

Hubungan Antara Kualitas Lembaga Penyedia Saprodi Dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan

1. Hubungan Antara Kualitas KUD Dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan KUD

Tabel 9. Hubungan Antara Kualitas KUD dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan KUD

Variabel Kualitas KUD	Preferensi KUD		Kepuasan pelanggan KUD	
	Rs	t hitung	Rs	t hitung
Kinerja	0,475**	4,110	0,350**	2,855
Keragaman produk	0,502**	4,420	0,373**	3,062
Ketersediaan saprodi	0,493**	4,315	0,376**	3,090

Sumber : Analisis Data Primer

2. Hubungan Antara Kualitas KUD Dengan Preferensi Pelanggan KUD

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas KUD dengan preferensi pelanggan, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja petugas KUD semakin tinggi pula preferensi pelanggan pada KUD. Kinerja petugas yang tinggi akan membuat pelanggan lebih memilih KUD karena pelanggan akan merasa nyaman dengan pelayanan petugas yang ramah dan cepat. Pelayanan petugas yang tidak memuaskan akan membuat pelanggan tidak kembali membeli di KUD tersebut karena hal tersebut membuat pelanggan merasa tidak nyaman. Namun pelayanan atau kinerja petugas bukan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi pemilihan pelanggan untuk membeli di KUD.

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara keragaman produk KUD dengan preferensi pelanggan, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keragaman produk di KUD semakin tinggi pula preferensi pelanggan terhadap KUD.

Adanya hubungan yang sangat signifikan antara ketersediaan saprodi dengan preferensi pelanggan karena saprodi yang tersedia sesuai dalam jumlah dan waktu yang tepat saat petani atau pembeli membutuhkan. Hal ini akan membuat pembeli merasa bahwa KUD yang dipilih dapat diandalkan oleh pembeli.

3. Hubungan Antara kualitas KUD dengan kepuasan pelanggan KUD

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan pelanggan dengan menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja petugas KUD maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Petugas selalu berhadapan langsung dengan pembeli sehingga kinerja petugas akan dinilai lebih dulu oleh pembeli.

Ada hubungan yang sangat signifikan antara keragaman produk dengan tingkat kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa semakin tinggi keragaman produk di KUD maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi karena pembeli sudah akan merasa puas apabila barang yang dibutuhkan

kualitas pelayanan, lembaga,,, Mirnawati, Molo, Suminah

terdapat di lembaga penyedia saprodi tanpa memperhatikan apakah barang di lembaga penyedia saprodi tersebut beragam.

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara keter-

sediaan saprodi dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi ketersediaan saprodi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

4. Hubungan Antara Kualitas Toko Pertanian Dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan Toko Pertanian

Tabel 10. Hubungan Antara Kualitas Toko Pertanian dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan

Variabel Kualitas Toko Pertanian	Preferensi Toko Pertanian		Kepuasan pelanggan Toko Pertanian	
	Rs	t hitung	Rs	t hitung
Kinerja	- 0,003	- 0,002	- 0,100	- 0,765
Keragaman Produk	- 0,021	- 0,159	- 0,049	- 0,374
Ketersediaan Saprodi	- 0,043	- 0,328	- 0,040	- 0,305

Sumber : Analisis Data Primer

5. Hubungan Antara kualitas toko pertanian dengan preferensi

Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas toko pertanian yang dilihat dari kinerja petugas, keragaman produk, ketersediaan saprodi dengan preferensi pelanggan. Hal ini terjadi dikarenakan di toko pertanian walaupun kinerja petugas tinggi, keragaman produknya tinggi dan ketersediaan saprodi sesuai dengan kebutuhan pelanggan toko pertanian namun hal ini bukan merupakan alasan utama pelanggan lebih memilih mem-

enuhi kebutuhan pertaniannya di toko pertanian.

6. Hubungan Antara kualitas toko pertanian dengan kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas toko pertanian dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi karena walaupun kualitas pelayanan di toko pertanian sudah sangat baik namun toko pertanian dalam pelayanannya dilayani oleh petugas yang tidak begitu dikenal oleh pelanggan sehingga

kepuasan pelanggan kurang apabila memanfaatkan toko per-

tanian sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhannya.

7. Hubungan Antara Kualitas Kios Dengan Preferensi dan Kepuasan Pelanggan Kios

Tabel 11. Hubungan Antara kualitas kios dengan preferensi dan kepuasan pelanggan

Variabel Kualitas Kios	Preferensi Kios		Kepuasan pelanggan Kios	
	Rs	t hitung	Rs	t hitung
kinerja	- 0,049	- 0,374	0,401**	3,337
Keragaman produk	- 0,060	- 0,457	0,316*	2,536
Ketersediaan saprodi	- 0,046	- 0,350	0,326*	2,626

Sumber : Analisis Data Primer

8. ubungan Antara Kualitas Kios Dengan Preferensi

Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan kios dengan preferensi pelanggan Hal ini disebabkan kios bukan merupakan toko yang menyediakan kebutuhan saprodi secara lengkap. Kios hanya merupakan toko atau warung yang juga ada beberapa barang pertaniannya sehingga pelanggan tidak memilih kios untuk memenuhi kebutuhan akan saprodinya.

maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Petugas selalu berhadapan langsung dengan pembeli sehingga kinerja petugas akan dinilai lebih dulu oleh pembeli. Penjual di kios adalah pemilik kios itu sendiri sehingga pembeli mengenal secara personal terhadap pembeli. Sehingga apabila penjual ramah maka pembeli akan kembali membeli di kios tersebut.

9. Hubungan Antara kualitas kios dengan kepuasan pelanggan

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja petugas

Ada hubungan yang signifikan antara keragaman produk dengan tingkat tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi keragaman produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini terjadi karena pembeli sudah akan merasa puas apabila barang yang dibutuhkan

terdapat di lembaga penyedia saprodi tanpa memperhatikan apakah barang di lembaga penyedia saprodi tersebut beragam.

Terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan saprodi dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa semakin tinggi ketersediaan saprodi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Apabila saprodi tersedia dalam waktu dan jumlah yang tetap sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan maka tingkat kepuasan pelanggan menjadi meningkat. Sebaliknya, saprodi yang dibutuhkan jumlahnya tidak sesuai atau kurang dari kebutuhan pelanggan dan pada saat dibutuhkan tidak tersedia maka kepuasan pelanggan akan menjadi menurun. Lembaga penyedia saprodi harus mampu menyediakan saprodi tepat dalam jumlah dan waktu sesuai dengan permintaan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang mengkaji hubungan antara lembaga penyedia saprodi dengan preferensi dan

kepuasan pelanggan di Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas lembaga penyedia saprodi yang diukur berdasarkan kinerja petugas, keragaman produk, dan ketersediaan saprodi adalah :
 - a. Kinerja petugas lembaga penyedia saprodi dalam kategori tinggi yaitu toko pertanian. Kinerja petugas cermat, cepat dan ramah dalam melayani pelanggan.
 - b. Keragaman produk dalam kategori tinggi yaitu toko pertanian. Keragaman barang atau produk yang tersedia dalam lembaga penyedia saprodi sangat beragam.
 - c. Ketersediaan saprodi dalam kategori tinggi yaitu toko pertanian. Ketersediaan saprodi yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam jumlah dan waktu sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan.
2. Preferensi dan kepuasan pelanggan dari lembaga penyedia saprodi di Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo.
 - a. Preferensi pelanggan dalam kategori tinggi yaitu pelanggan lebih memilih Toko Pertanian karena sesuai dengan kebutuhan.

- b. Kepuasan pelanggan dalam kategori tinggi yaitu pelanggan memilih Toko Pertanian karena pelanggan merasa sudah puas dengan kualitas lembaga penyedia saprodi yang tersedia di Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo.
3. Pada taraf kepercayaan 95 persen hubungan antara kualitas lembaga penyedia saprodi dengan preferensi dan kepuasan pelanggan di Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut :

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas, keragaman produk serta ketersediaan saprodi KUD dengan preferensi pelanggan. Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas, keragaman produk dan ketersediaan saprodi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas toko pertanian yang dilihat dari kinerja petugas, keragaman produk, ketersediaan saprodi dengan preferensi pelanggan. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas toko pertanian dengan tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan kios

dengan preferensi pelanggan dan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kinerja petugas dengan tingkat kepuasan pelanggan, dan terdapat hubungan yang signifikan antara keragaman produk serta ketersediaan saprodi di kios dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Saran

1. Hendaknya lembaga penyedia saprodi menambah keragaman dan menyediakan saprodi sesuai jumlah dan kebutuhan pembeli sehingga kepuasan pembeli menjadi meningkat.
2. Hendaknya lembaga penyedia saprodi meningkatkan pelayanan kepada pembeli sehingga preferensi pelanggan mejadi meningkat untuk memilih lembaga penyedia saprodi.

DAFTAR PUTAKA

- Deptan. 2007. *Revitalisasi Pertanian*. [http:// Pustaka = Deptan. Go.id/ publication/ Wr.26604 j. pdt](http://Pustaka_Deptan.Go.id/publication/Wr.26604.j.pdt). Didownload pada tanggal 9 maret 2007
- Engel, J.R, Blackwell, Roger D dan Miniard, Paul W. 1994. *Perilaku Konsumen, Jilid 1*. Binarupa Aksara. Jakarta.

kualitas pelayanan, lembaga,, Mirnawati, Molo, Suminah

- Kartasapoetra. 2000. *Praktik Pengelolaan Koperasi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT Prehallindo. Jakarta.
- Sutrisno dan Surahman 1997. *Pembangunan Pertanian*. UNS Press. Surakarta.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya. Bandung.