



RINGKASAN

DEDY WAHYUDI. Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelaku Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian. Dibimbing oleh HARTOYO dan LILIK NOOR YULIATI.

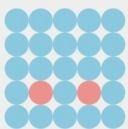
Sistem standardisasi dalam pengujian dan pengawasan alsintan merupakan upaya untuk mengantisipasi meningkatnya penggunaan alsintan yang belum memenuhi standar kelayakan teknis sehingga dapat merugikan pengguna. Pada saat ini masih banyak alsintan yang berasal dari luar maupun dalam negeri belum teruji kemampuannya atau tidak sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI). Penilaian kepuasan memegang peranan penting dalam menilai baik atau tidaknya produk maupun layanan yang diberikan oleh konsumen akhir.

Balai Pengujian Mutu Alsintan (BPMA) dalam hal memberikan pelayanan pengujian sejak awal dibentuk sampai dengan saat ini belum pernah melakukan survei tentang kepuasan pelanggan. Padahal seiring dengan berjalannya waktu proses tersebut, terjadi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelaku usaha alsintan baik di forum-forum formal maupun melalui surat keluhan yang ditujukan langsung ke BPMA.

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelaku usaha yang mengajukan permohonan pengujian alat dan mesin pertanian (alsintan) di BPMA Kementerian Pertanian. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelaku usaha yang memproduksi alsintan dengan jumlah 88 responden dimana kesemua responden haruslah yang mengikuti prosedur pengujian dari awal sampai terbit laporan hasil uji. Berdasarkan hasil olah data menggunakan SEM berbasis varian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan (bukti langsung, daya tanggap, jaminan, serta empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan jaminan yang paling tinggi tingkat signifikansinya, serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, BPMA, *Servqual*, SEM

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.