



RINGKASAN

DHINA NOVITRI. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Petani Jagung Merek Hibrida D terhadap Pembelian Benih Jagung. Dibimbing oleh ARIEF DARYANTO dan BUNASOR SANIM.

Sumber daya alam yang dimiliki oleh suatu negara merupakan salah satu faktor pendorong penggerak perekonomian negara tersebut. Salah satu komoditi strategis dalam pembangunan perekonomian serta pertanian Indonesia adalah komoditi jagung. Jagung merupakan salah satu komoditi yang dapat membangun perekonomian serta pertanian Indonesia. Komoditi ini memiliki fungsi yang beragam, baik untuk pangan, pakan, serta energi (Krisnamurthi 2010). Jagung memiliki kontribusi terbesar kedua pada perekonomian nasional setelah tanaman padi dan permintaannya selalu mengalami peningkatan setiap tahun. Meskipun penggunaan jagung untuk konsumsi sebagai bahan pangan sehari-hari cenderung menurun, permintaan jagung untuk bahan baku pakan ternak mengalami peningkatan. Dalam kurun waktu 20 tahun ke depan, penggunaan jagung untuk bahan pakan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan (Litbang 2007). Permintaan yang terus bertambah ini belum diimbangi dengan produksi jagung yang ada saat ini.

Peningkatan produktivitas merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan produksi jagung nasional. Dari aspek teknis, teknologi yang dapat digunakan untuk peningkatan produktivitas jagung adalah dengan menggunakan benih unggul bermutu melalui pengembangan varietas unggul yang berdaya hasil tinggi serta adaptif pada kondisi tertentu (Saenong *et al.* 2014). Kepuasan serta loyalitas petani terhadap pembelian benih unggul jagung hibrida sangat tergantung pada atribut-atribut yang dimilikinya. Kondisi ini tentunya akan membentuk sikap petani dalam penggunaan benih jagung hibrida sehingga pada akhirnya petani mampu mengevaluasi benih tertentu dalam memenuhi kebutuhan mereka. Faktor utama yang menjadi pertimbangan dalam pengembangan varietas unggul jagung disuatu daerah adalah keinginan petani untuk memilih dan menggunakan benih unggul yang sesuai.

Salah satu produsen benih jagung hibrida yang terdapat di Indonesia adalah PT XYZ dengan merek yang diusungnya adalah Hibrida D. Benih jagung Hibrida D memiliki keunggulan dalam hal ketahanannya terhadap serangan penyakit bulai, yang mana penyakit ini sering dijumpai pada hampir seluruh sentra penanaman dan kerap membuat resah para petani. Selain tahan akan serangan bulai, Hibrida D juga terkenal akan kokohnya tanamannya dan potensi hasil yang tinggi. Perusahaan ini memiliki komitmen dalam mendukung kesinambungan pertanian serta meningkatkan taraf hidup petani melalui kepastian hasil panen tanaman. Melalui pemahaman mengenai perilaku konsumen maka dapat membantu menjelaskan bagaimana konsumen memperoleh kepuasan dan dari kepuasan tersebut konsumen menjadi loyal terhadap suatu produk tertentu yang dianggap dapat mengakomodasi kebutuhannya, selain itu perusahaan juga dapat memperkirakan bagaimana konsumen mengambil keputusan pembelian dan dapat memperkirakan reaksi konsumen terhadap apa yang diterimanya. Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk melihat kepuasan

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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

dan loyalitas petani terhadap pembelian benih jagung Hibrida D yang dihasilkan oleh PT XYZ.

Berdasarkan hasil analisis IPA yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat harapan dan tingkat kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan dilihat dari kaca mata petani jagung merek Hibrida D selaku konsumen yang langsung menggunakan benih tersebut. Hasil analisis ini memperlihatkan bahwa atribut ketahanan terhadap hama penyakit, ketahanan terhadap musim, akses benih, ketersediaan benih, label benih, ukuran tongkol, produktivitas, dan harga benih harus dipertahankan kinerjanya karena telah sesuai dengan harapan konsumen. Atribut daya tumbuh, efisiensi penggunaan pupuk, informasi sertifikat benih, tingkat keusangan, daya simpan, brosur, kualitas kemasan, dan ukuran benih merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga manajemen tidak perlu memberikan perhatian lebih kepada faktor tersebut. Faktor penting bagi konsumen yang belum diberikan perhatian khusus oleh perusahaan adalah atribut jenis/varietas, umur tanaman, serta demplot di lapangan. Konsumen masih merasa belum cukup puas dengan atribut-atribut tersebut.

Kepuasan konsumen benih jagung Hibrida D yang diukur dengan menggunakan analisis CSI memperlihatkan bahwa sebesar 86.67% petani jagung yang telah menggunakan benih jagung Hibrida D di Kabupaten Probolinggo telah merasa puas dengan kinerja dari atribut-atribut yang dimiliki benih jagung tersebut. Selain merasa puas akan kinerja dari atribut yang dimiliki benih jagung Hibrida D, petani tergolong kedalam konsumen yang loyal terhadap suatu merek. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis loyalitas menggunakan analisis CLI dengan indeks loyalitas konsumen sebesar 95%.

Kata kunci: Analisis kepuasan konsumen, analisis loyalitas konsumen, CLI, CSI, IPA.

