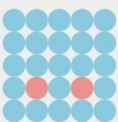




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kerangka Teoritis	5
Perilaku Konsumen	5
Kepuasan Konsumen	7
Loyalitas Konsumen	8
Kualitas dan Atribut Produk	11
Komoditi Jagung	12
Benih Unggul Jagung	12
Kajian Penelitian Terdahulu	14
Kerangka Pemikiran Konseptual	15
3 METODOLOGI	16
Lokasi dan Waktu Penelitian	17
Jenis dan Sumber Data	17
Teknik Pengumpulan Data	18
Teknik Pengambilan Sampel	18
Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
Deskripsi Variabel	19
Uji Validitas dan Realibilitas	20
Analisis Kepuasan dengan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	21
Analisis Kepuasan Konsumen dengan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	25
Analisis Loyalitas Konsumen dengan <i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)	26
4 GAMBARAN UMUM	27
Lokasi Penelitian	27
Perusahaan	28
5 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
Karakteristik Umum Responden	29
Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	31
Uji Validitas	31

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

## DAFTAR ISI (lanjutan)

Uji Realibilitas	32
Analisis Kepuasan Petani terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida D	32
Tingkat Kepentingan terhadap Atribut Benih Jagung	33
Tingkat Kepercayaan terhadap Atribut Benih Jagung	35
<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	36
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
Analisis Loyalitas Petani terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida D	39
Implikasi Manajerial	42
6 SIMPULAN DAN SARAN	43
Simpulan	43
Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	49
RIWAYAT HIDUP	63

## DAFTAR TABEL

1 Daftar jenis dan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian	17
2 Atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian	19
3 Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha	21
4 Skor penilaian kinerja dan tingkat kepentingan	22
5 Skala kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	26
6 Interpretasi <i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	27
7 Perkembangan luas panen, produksi, dan produktivitas jagung di Kabupaten Probolinggo tahun 2009-2013	28
8 Karakteristik umum responden benih jagung Hibrida D di Kabupaten Probolinggo	30
9 Tanggapan responden terhadap tingkat kepentingan atribut benih jagung Hibrida D	34
10 Tanggapan responden terhadap tingkat kepercayaan atribut benih jagung Hibrida D	36
11 Rata-rata kinerja dan kepentingan masing-masing atribut yang melekat pada benih jagung merek Hibrida D	37



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014

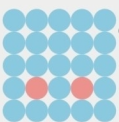


Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MBB-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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## DAFTAR TABEL (lanjutan)

12	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) petani jagung Hibrida D	39
13	<i>Customer Loyalty Index</i> (CLI) petani benih jagung Hibrida D di Kabupaten Probolinggo	41
14	Implikasi manajerial berdasarkan hasil penelitian	42

## DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah produksi dan konsumsi jagung tahun 2008-2012	1
2	Kerangka pemikiran konseptual	16
3	Ilustrasi analisis kuadran, adaptasi dari <i>Importance-Performance Analysis</i>	23
4	Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) petani jagung Hibrida D di Kabupaten Probolinggo	38

## DAFTAR LAMPIRAN

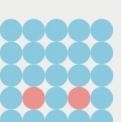
1	Kuesioner penelitian	49
2	Penelitian terdahulu	56
3	Hasil uji validitas kuesioner mengenai tingkat kepentingan atribut benih jagung Hibrida D	58
4	Hasil uji validitas kuesioner mengenai tingkat kinerja atribut benih jagung Hibrida D	58
5	Hasil uji validitas kuesioner mengenai faktor-faktor pembentuk kepuasan dan loyalitas	59
6	Hasil uji reliabilitas	59
7	Uji reliabilitas kuesioner mengenai tingkat kepentingan atribut benih jagung Hibrida D	60
8	Uji reliabilitas kuesioner mengenai tingkat kinerja atribut benih jagung Hibrida D	61
9	Uji reliabilitas kuesioner mengenai faktor-faktor pembentuk kepuasan dan loyalitas	62

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

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

yang 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.

