

**SILFIANA PALUPI 20542010001** : Analisis Kepuasan Konsumen Benih Cabai Rawit varietas CBR 25 di PT. Wira Agro Nusantara Sejahtera Kabupaten Kediri dibawah bimbingan **Erlin Widya Fatmawati, S.P., M.P dan Nastiti Winahyu, SE,M.Si**

### **RINGKASAN**

PT. Wira Agro Nusantara Sejahtera (WIRANUSA) merupakan salah satu perusahaan dalam negeri yang bergerak di bidang produksi dan sekaligus sebagai pelopor breeding di Indonesia yang menghasilkan benih unggul hybrid F1 bermutu tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan pasar. Perusahaan ini telah memproduksi berbagai benih tanaman Hortikultura salah satunya adalah Bernih tanaman cabai rawit varietas CBR 25 A dengan merek dagang "NOVI" dan cabai rawit varietas CBR 25 B dengan merek dagang "Dynamit". Agar produk benih dapat dikenal baik oleh petani dan masyarakat sekitar maka perlu melakukan survei kepuasan konsumen untuk mengetahui mutu layanan setiap tahunnya sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan serta tentunya ketepatan sasaran layanan.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mempengaruhi pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk beruh unggul WIRANUSA Varietas CBR 25 dan bagaimana atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi untuk meningkatkan kepuasan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul WIRANUSA Varietas CBR 25. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk serta menganalisis atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi untuk meningkatkan kepuasan terhadap mutu dan pelayanan produk beruh unggul WIRANUSA Varietas CBR 25. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan

kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik petani, sedangkan analisis kuantitatif menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap benih cabai rawit varietas CBR 25 adalah 73,5% yang menggambarkan bahwa harapan konsumen terhadap atribut-atribut yang di evaluasi sebagian besar terpenuhi. Dan strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan transparansi mengenai jaminan produk serta memperbaiki desain, kualitas kemasan untuk memastikan keamanan dan daya tarik produk.

**SILFIANA PALUPI 20542010001** : Consumer satisfaction analysis of varieties CBR 25 cayenne pepper seeds in PT. Wira Agro Nusantara Sejahtera Kabupaten Kediri under the guidance of **Erlin Widya Fatmawati, S.P., M.P dan Nastiti Winahyu, SE,M.Si**

### **SUMMARY**

PT. Wira Agro Nusantara Sejahtera (WIRANUSA) is a domestic company that operates in the production sector and is also a breeding pioneer in Indonesia that produces high quality superior F1 hybrid seeds that can meet market needs. This company has produced various horticultural plant seeds, one of which is the Berih cayenne pepper variety CBR 25 A with the trademark "NOVI" and the cayenne pepper variety CBR 25 B with the trademark "Dynamit". So that seed products can be well known by farmers and the surrounding community, it is necessary to conduct consumer satisfaction surveys to determine the quality of service every year so that it can increase the efficiency and effectiveness of services and of course the accuracy of service targets.

The problem in this research is how the level of satisfaction influences customers regarding the quality and service of superior seed products WIRANUSA Variety CBR 25 and what attributes need to be maintained, improved and reduced to increase satisfaction with the quality and service of superior seed products WIRANUSA Variety CBR 25. This research aims to analyze the level of customer satisfaction with product quality and service as well as analyzing the attributes that need to be maintained, improved and reduced to increase satisfaction with the quality and service of WIRANUSA's superior product varieties CBR 25. The research method used is descriptive and quantitative analysis.

Descriptive analysis was carried out to determine the characteristics of farmers, while quantitative analysis used Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

Based on the results of the analysis, it shows that the level of consumer satisfaction with the CBR 25 variety of cayenne pepper seeds is 73.5%, which illustrates that consumer expectations for the attributes evaluated are largely met. And the strategy that can be implemented is to increase transparency regarding product guarantees and improve design and packaging quality to ensure product safety and attractiveness.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
RINGKASAN .....	v
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan .....	8
1.4 Manfaat .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Komoditas Cabai Rawit ( <i>Capsicum frutescens L.</i> ).....	10
2.2 Tinjauan Proses Benih Cabai Rawit .....	20
2.3 Kepuasan Konsumen.....	27
2.4 IPA - CSI ( <i>Importance Performance Analysis - Customer satisfaction index</i> ).....	38
2.5 Kerangka Pemikiran .....	40
2.6 Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 Metode Penentuan Lokasi Dan Waktu.....	47
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	47
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	47

3.4	Metode Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	53
4.2	Karakteristik Responden.....	54
4.3	Uji Validitas.....	60
4.4	Uji Reliabilitas .....	63
4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	66
4.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	77
4.7	Implikasi Penelitian .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>88</b>