

SKRIPSI

.PENERAPAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER STATISFACTION INDEX* (CSI) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DINAS TANAM PANGAN HORTIKULTURA PADA DESA PASIR BARU KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**RIZKI NANDI
NIM: 2025211**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : RIZKI NANDI
NIM : 2025211
JUDUL PENELITIAN : PENERAPAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CONSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)* UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA PENYULUH PERTANIAN DINAS TANAM PANGAN HORTIKULTURAL PADA DESA PASIR BARU KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Selasa, 04 Maret 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 04 Maret 2025

Pembimbing I



Dr. Hendry Kurniawan, S.E., M.M
NIDN. 1003078701

Pembimbing II



Dr. Hetti Christya Rahayu, S.E., M.Si
NIDN. 1018067303

Penguji I



Erik Estrada, SE, MM
NIDN. 1008099203

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,
Penguji II



Endah Arianti Putri, S.Ak., MM
NIDN. 1013019801

Penguji III



Arfianti Novita Anwar, S.IP, MM
NIDN. 1013058302

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Pasir Pengaraian



Arfianti Novita Anwar, S.IP, MM
NIDN. 1013058302

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Rizki Nandi
Nomor Mahasiswa : 2025211
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Dinas Tanam Pangan Hortikultura pada Desa Pasir Baru Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan


(Rizki Nandi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian berjudul **“Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Statisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Petani terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Dinas Tanam Pangan Hortikultura pada Desa Pasir Baru Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan. Namun, dengan ketekunan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan di masa mendatang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis maupun pembaca.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Afianti Novita Anwar, S.IP, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Dr. Hendry Kurniawan, SE, MM, selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta masukan berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Heffi Christya Rahayu, SE, M.Si, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan waktu, motivasi, dan bimbingan berharga sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Bapak/Ibu Pegawai dan Pimpinan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Rokan Hulu, yang telah memberikan izin serta data yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Para petani Desa Pasir Maju, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan moral, dan dukungan finansial yang tak ternilai.
10. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan motivasi selama ini.

Akhir kata, semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi langkah awal yang baik dalam penelitian lebih lanjut.

Pasir Pengaraian, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Penyuluh Pertanian	11
2.1.2 Peran Penyuluh Pertanian	12
2.1.3 Kinerja Pelayanan	13
2.1.4 Dimensi Kinerja Pelayanan	14
2.1.5 Kepuasan.....	15
2.2 Pengukuran Kepuasan	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	25
3.5 Definisi Operasional.....	26
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	26

3.7 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura	30
4.1.2 Desa Pasir Baru.....	31
4.2 Karakteristik Responden	32
4.2.1 Umur Responden	32
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	33
4.2.3 Pendidikan Responden.....	34
4.2.4 Suku Responden	34
4.2.5 Agama Responden	34
4.3 Analisis Data Penelitian.....	35
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	35
4.3.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	37
4.3.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	38
4.4 Pembahasan	41
4.4.1 Atribut Prioritas untuk Memperbaiki Kinerja Penyuluh Pertanian di Desa Pasir Baru Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.....	41
4.4.2 Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di Desa Pasir Baru Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu.....	42
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	27
Tabel 4. 1 Umur Responden Penelitian.....	33
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Responden Penelitian.....	34
Tabel 4. 4 Suku Responden Penelitian.....	34
Tabel 4. 5 Agama Responden Penelitian.....	35
Tabel 4. 6 Validitas Variabel Kepentingan	35
Tabel 4. 7 Validitas Variabel Kepuasan.....	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	29
Gambar 4.1 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	39