



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PETANI KOPI ARABIKA ANGGOTA KOPERASI REJO TANI
KECAMATAN SUMBER WRINGIN
KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh

**Febrian Dwi Prasetya
NIM 091510601082**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2016**



**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PETANI KOPI ARABIKA ANGGOTA KOPERASI REJO TANI
KECAMATAN SUMBER WRINGIN
KABUPATEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi Agribisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pertanian

Oleh

Febrian Dwi Prasetia

NIM 091510601082

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmadNya yang selalu terlimpahkan. Kemudahan dan rizki yang diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik;
2. Ibu Lilik Mujiati (Almh) dan Bpk. Budi Hermanto yang sangat saya sayangi dan selalu menjadi penyemangat;
3. Saudara-saudaraku, Deny Rachman Prasetyo Budi dan Devi Putri Yulita Sari yang selalu mendukungku dan memberikan doa semangat untuk kesuksesan masa depanku yang cerah;
4. Semua anggota keluarga yang memberikan dukungan dan doa semangat untuk kesuksesan masa depanku yang cerah;
5. Neny Agustin yang selalu memberikan, semangat, kepercayaan dan motivasi dalam meraih sarjanaku;
6. Kepada Bpk/Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat, Bapak Sudarko, S.P., M.Si, Ibu Titin Agustina,SP., MP, Ibu Dr. Ir. Evita Soliha Hani, MP.
7. Guru-guruku mulai SD, SMP, SMA dan PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan penuh kesabaran dan dedikasi;
8. Teman-teman baik di SMP, SMA, perkuliahan dan teman nongkrong yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Almamater program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

MOTTO

Memiliki otak yang cerdas tidaklah cukup, yang paling penting adalah bagaimana menggunakannya dengan baik.

(Rene Descartes)

Diantara tanda kesempurnaan akal adalah cita-cita yang tinggi

(Ibnu Jauzi)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febrian Dwi Prasetya

NIM : 091510601082

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul **“Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Maret 2016
Yang menyatakan,

Febrian Dwi Prasetya
NIM 091510601082

SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PETANI KOPI ARABIKA ANGGOTA KOPERASI REJO TANI
KECAMATAN SUMBER WRINGIN
KABUPATEN BONDOWOSO**



Oleh
Febrian Dwi Prasetya
NIM 091510601082

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama	: Sudarko, S.P., M.Si NIP 198002032005011001
Dosen Pembimbing Anggota	: Titin Agustina, SP., MP NIP 198208112006042001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : “**Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso**” telah diuji dan disahkan pada :

Hari,Tanggal : Selasa, 24 Mei 2016

Tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Sudarko, S.P., M.Si
NIP 198002032005011001

Titin Agustina, SP., MP
NIP 198208112006042001

Dosen Penguji,

Dr. Ir. Evita Soliha Hani, MP
NIP 196309031990022001

Mengesahkan,
Dekan,

Dr. Ir. Jani Januar, MT
NIP 195901021988031002

RINGKASAN

Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso : Febrian Dwi Prasetya, 091510601082; 2016: Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Koperasi Rejo Tani merupakan satu-satunya koperasi yang ada di Kecamatan Sumber Wringin, awal mulanya koperasi ini menangani semua usaha tani yang di jalankan oleh petani. Namun saat ini Koperasi Rejo Tani hanya menangani petani kopi Arabika. Petani kopi Arabika di Kecamatan Sumber Wringin melakukan kerja sama dengan pihak eksportir dan membutuhkan kopi dalam jumlah yang banyak sehingga petani kopi Arabika melakukan kerja sama pula dengan pihak koperasi dalam hal permodalan untuk membiayai usaha taninya. Kerja sama yang dilakukan oleh petani kopi Arabika di Kecamatan Sumber Wringin dengan Koperasi Rejo Tani diharapkan dapat mendatangkan keuntungan pada kedua belah pihak. Indikator lain dari efektivitas kemitraan atau kerja sama yang dilakukan antara petani kopi Arabika dengan Koperasi Rejo Tani adalah perasaan puas yang dimiliki oleh petani terhadap kerja sama dengan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) bagaimana tingkat kepuasan petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani. (2) bagaimana loyalitas petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani. (3) bagaimana hubungan tingkat kepuasan petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani dengan loyalitas petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani.

Penentuan daerah penelitian dilakukan secara sengaja (*Purposive Method*) yaitu di koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, analitik dan korelasional. Metode pengambilan contoh menggunakan teknik *simple random sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan bantuan kuisisioner, observasi, studi dokumentasi dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu (1) analisis *Customer Satisfaction Index*

(*CSI*), (2) analisis scoring dengan *Rating Scale*, dan (3) analisis korelasi *Pearson Product Moment*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) hasil analisis *CSI* diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani terhadap koperasi Rejo Tani sebesar 75,10% termasuk dalam kategori kepuasan tinggi/puas. (2) berdasarkan hasil analisis menggunakan *scoring* diketahui bahwa loyalitas petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani terhadap koperasi Rejo Tani dari skor rata-rata ketiga indikator loyalitas sebesar 126,6 termasuk kategori loyal. (3) hasil analisis korelasi *Pearson Product Moment* antara variabel kepuasan petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani dengan loyalitas petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani tidak signifikan dengan nilai korelasi pearson sebesar 0,098 dan nilai signifikansinya sebesar 0,599 yang berarti tidak signifikan akan tetapi berdasarkan nilai korelasi pearsonnya positif yaitu memiliki hubungan yang searah.

SUMMARY

Relation between Satisfaction Level and Loyalty of Arabica Coffee Beans Farmer of Rejo Tani Cooperation Member in Sumber Wringin District of Bondowoso Regency. Febrian Dwi Prasetya, 091510601082; 2016: Agribusiness Study Program of Agricultural Faculty in Universitas Jember.

Rejo Tani Cooperation is one of cooperation located in Sumber Wringin Village. Initially, this cooperation handled all farming business conducted by farmers. However, Rejo Tani Cooperation handles only Arabica Coffee Beans Farmers. Arabica coffee beans farmers in Sumber Wringin District hold collaboration with exporters and need coffee in a large amount so that Arabica coffee beans farmers also hold collaboration with cooperation in case of giving capital to fund their farming business. Collaboration conducted by Arabica coffee beans farmers in Sumber Wringin District with Rejo Tani Cooperation is expected to bring benefit in both sides. Other indicator of partnership effectiveness or collaboration conducted by Arabica coffee beans farmers with Rejo Tani Cooperation is the feeling of satisfaction by farmers to the collaboration with cooperation. This research aims to find out : (1) how the satisfaction level of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is. (2) how the loyalty of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is. (3) how the relation of satisfaction and loyalty level of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is.

Determination of research area was conducted by Purposive Method, which is in Rejo Tani Cooperation in Sumber Wringin District of Bondowoso Regency. Method used in this research was descriptive, analytic, and correlational methods. Sampling method used was simple random sampling technique. Data collecting method used was interviewing technique by using questionnaire, observation, documentation study, and literature study. Data type used in this research among of them was primary and secondary data. Analyses used in this research were (1) Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, (2) Scoring analysis by using Rating Scale, and (3) Pearson Product Moment correlation analysis.

Analysis result shows that (1) it is known from CSI analysis result that satisfaction level score of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is as much as 75,10 % which can be included in the category of high satisfaction / satisfy. (2) based on analysis result using scoring, it is known that loyalty level score from the average loyalty indicator of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is as much as 126,6 which can be included in loyal category. (3) correlation analysis result of Pearson Product Moment between satisfaction variable of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member with the loyalty of Arabica coffee beans farmers of Rejo Tani Cooperation member is not significant with pearson correlation score as much as 0,098 and its significance score as much as 0,599 which means that it is not significant yet it is positive based on its pearson correlation score which means that it has the same direction relation.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Tingkat Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmadNya yang selalu terlimpahkan. Kemudahan dan rizki yang diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik;
2. Ibu Lilik Mujiati (Almh) dan Bpk.Budi Hermanto yang sangat saya sayangi dan selalu menjadi penyemangat;
3. Saudara-saudaraku, Deny Rachman Prasetyo Budi dan Devi Putri Yulita Sari yang selalu mendukungku dan memberikan doa semangat untuk kesuksesan masa depanku yang cerah;
4. Semua anggota keluarga yang memberikan dukungan dan doa semangat untuk kesuksesan masa depanku yang cerah;
5. Neny Agustin yang selalu memberikan, semangat, kepercayaan dan motivasi dalam meraih sarjanaku;
6. Dr. Ir. Jani Januar, MT., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Jember.
7. Dr. Ir. Joni Murti Mulyo Aji, M.Rur.M., selaku ketua program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.
8. Kepada Bpk/Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat, Bapak Sudarko, S.P., M.Si, Ibu Titin Agustina,SP., MP, Ibu Dr. Ir. Evita Soliha Hani, MP.
9. Guru-guruku mulai SD, SMP, SMA dan PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan penuh kesabaran dan dedikasi;

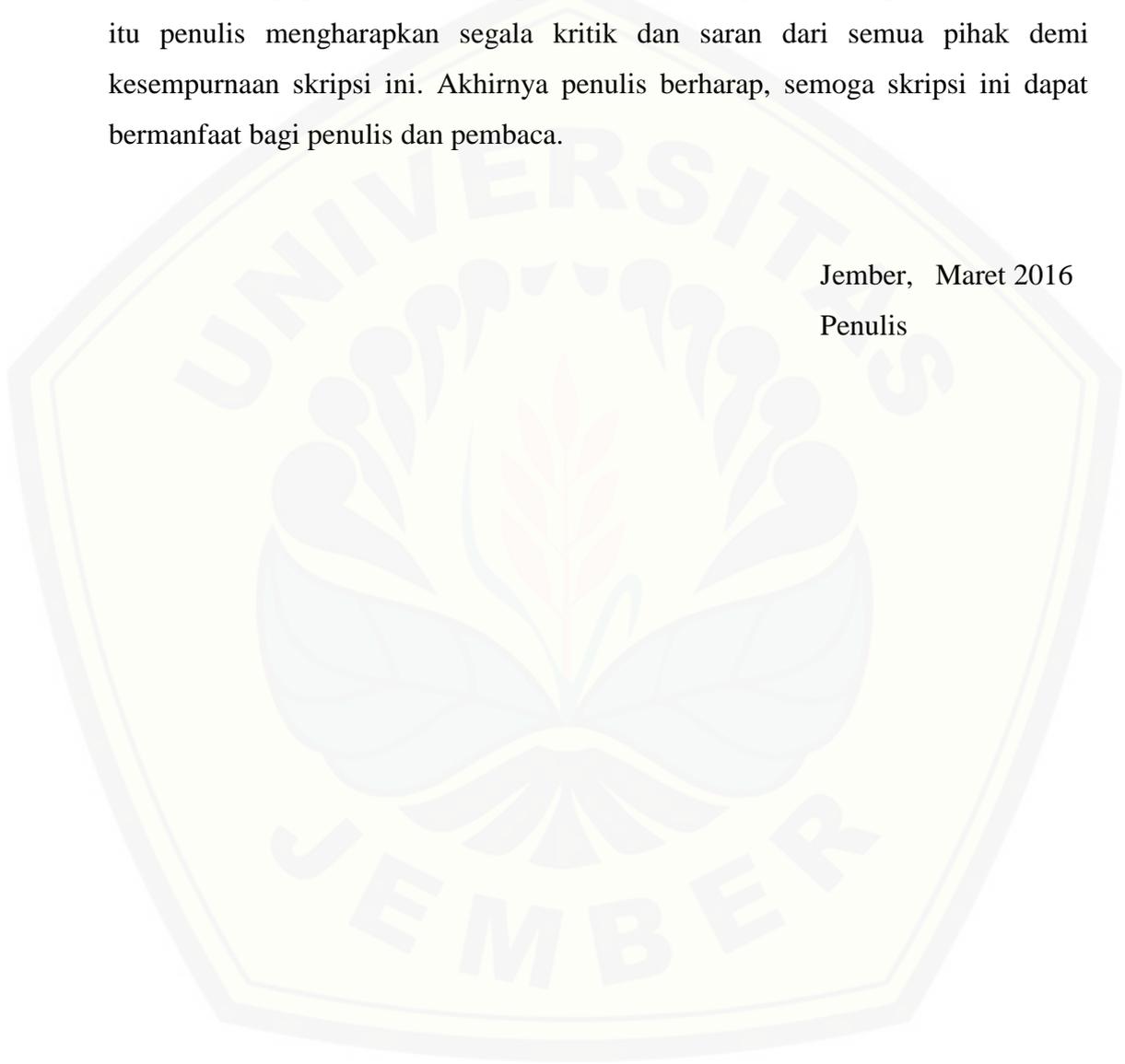
10. Teman-teman baik di SMP, SMA, perkuliahan dan teman nongkrong yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jember, Maret 2016

Penulis

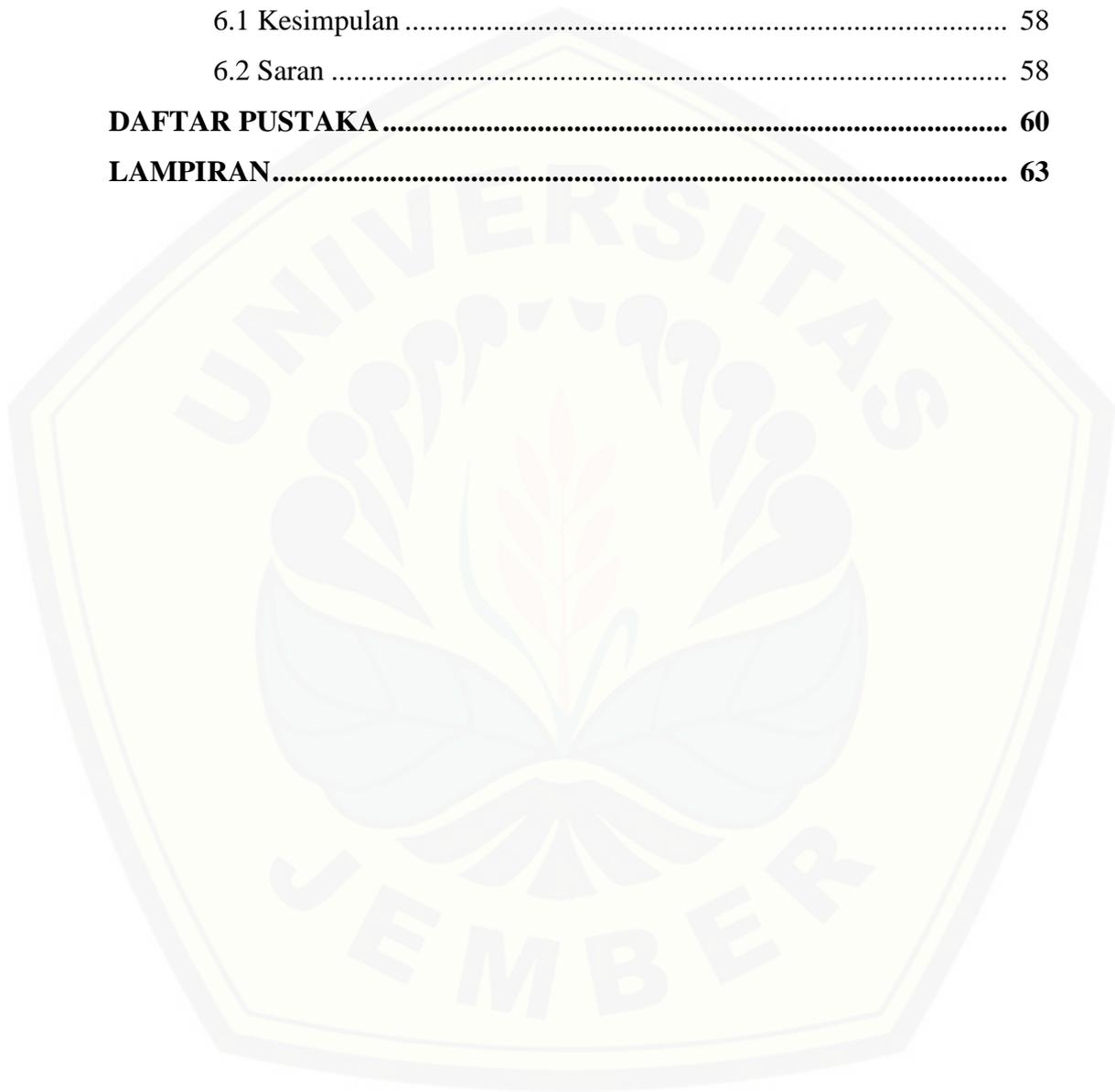


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Gambaran Tanaman Kopi.....	10
2.3 Landasan Teori.....	13
2.3.1 Koperasi	13
2.3.2 Kualitas Layanan	15
2.3.3 Kepuasan	16
2.3.4 Loyalitas	18
2.3.5 Costumer Satisfaction Index (CSI).....	20
2.3.6 Skoring dan Skala Pengukuran Metode Rating Scale	22
2.3.7 Korelasi Pearson Product Moment	23
2.3.8 Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24

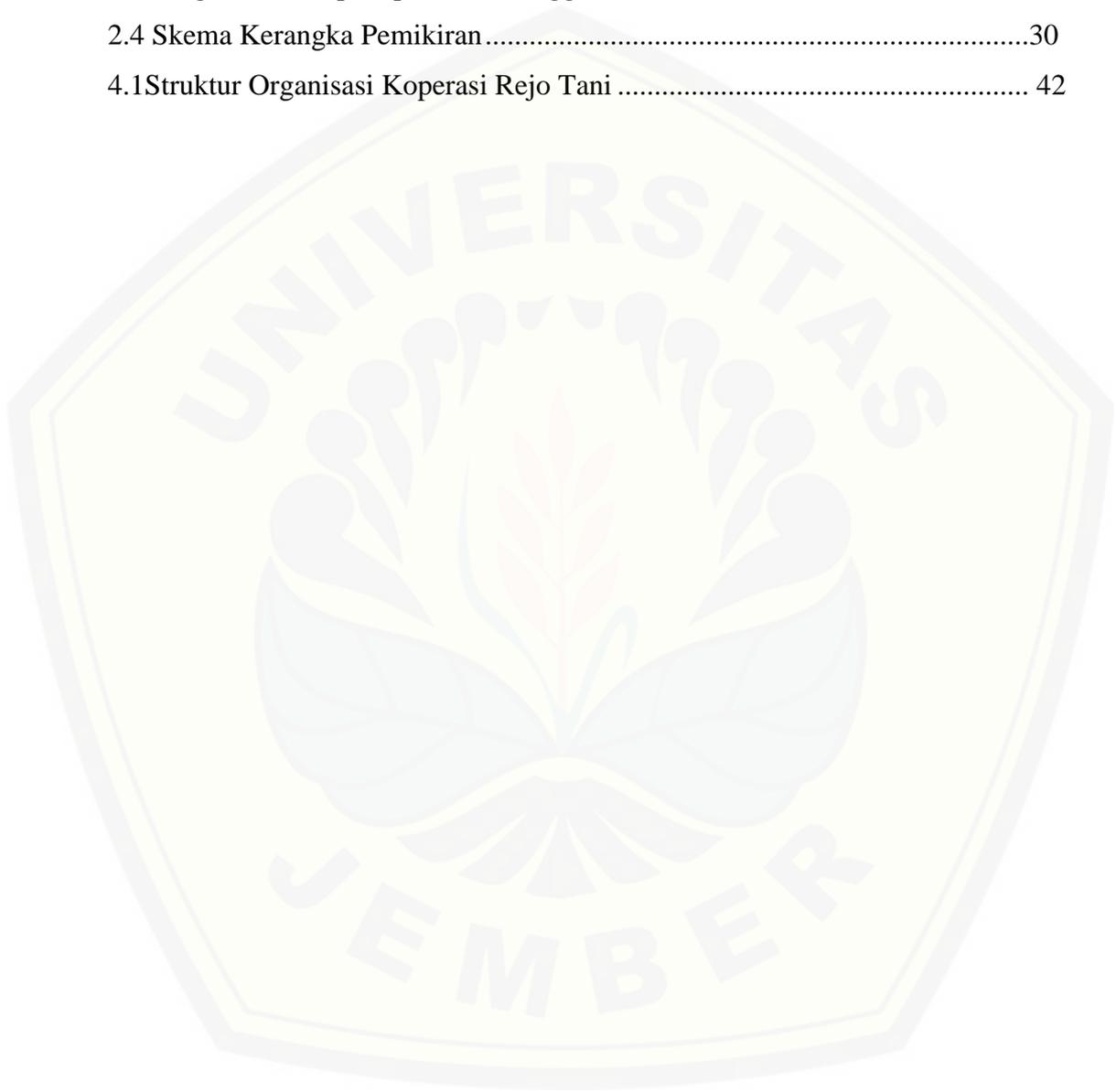
2.5 Hipotesis	28
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Penentuan Daerah Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Metode Pengambilan Contoh.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.....	31
3.5.2 Analisis Tingkat Loyalitas Petani Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.....	35
3.5.3 Analisis Korelasi Kepuasan Dengan Loyalitas	37
3.6 Definisi Operasional	39
BAB 4. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	41
4.1 Kabupaten Bondowoso	41
4.1.1 Letak Geografis	41
4.2 Kecamatan Sumber Wringin.....	42
4.2.1 Letak Geografis	42
4.3 Koperasi Rejo Tani	43
BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
5.1 Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani ...	45
5.1.1 Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Terhadap Variabel Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	48
5.1.2 Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	49
5.1.3 Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Terhadap Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	49
5.1.4 Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	50
5.1.5 Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Terhadap Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	51
5.2 Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.....	51

5.3 Hubungan Kepuasan Petani Kopi arabika Anggota Koperasi Rejo Tani dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani	54
Bab 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR GAMBAR

2.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Skema Kerangka Pemikiran.....	30
4.1 Struktur Organisasi Koperasi Rejo Tani	42



DAFTAR TABEL

1.1 Luas Areal, Produksi, dan Produktivitas Tanaman Kopi Arabika Rakyat Dalam Kawasan Hutan Kabupaten Bondowoso	3
2.1 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	21
2.2 Interpretasi Korelasi Nilai r.....	26
3.1 Luas Areal, Produksi, dan Produktivitas Tanaman Kopi Arabika Rakyat Dalam Kawasan Hutan Kabupaten Bondowoso	29
3.2 Atribut Kepentingan/ Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.....	32
3.3 Skala Pengukuran Yang Digunakan Untuk Atribut Kepuasan	33
3.4 Kriteria Customer Satisfaction Index.....	34
3.5 Atribut Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani	38
3.6 Rentang Skala Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.....	39
5.1 Nilai Indeks Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani	50
5.4 Hasil Analisis Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani	64
5.5 Hasil Analisis Korelasi Pearson Product Moment Mengenai Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.	67

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkebunan adalah segala kegiatan yang mengusahakan tanaman tertentu pada tanah dan/atau media tumbuh lainnya dalam ekosistem yang sesuai, mengolah dan memasarkan barang dan jasa hasil tanaman tersebut, dengan bantuan ilmu pengetahuan dan teknologi, permodalan serta manajemen untuk mewujudkan kesejahteraan bagi pelaku usaha perkebunan dan masyarakat. Sebagai Negara yang bercorak agraris, Indonesia memiliki potensi yang sangat besar untuk pengembangan tanaman perkebunan dalam rangka mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Perkebunan mempunyai peranan yang penting dan strategis dalam pembangunan nasional, terutama dalam meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, penerimaan devisa Negara, penyediaan lapangan kerja, perolehan nilai tambah dan daya saing, pemenuhan kebutuhan konsumsi dalam negeri, bahan baku industri dalam negeri serta optimalisasi pengolahan sumber daya alam secara berkelanjutan.

Tanaman perkebunan adalah tanaman semusim dan/atau tanaman tahunan yang karena jenis dan tujuan pengelolaannya ditetapkan sebagai tanaman perkebunan. Dengan demikian tanaman perkebunan bisa dikelompokkan jadi dua yaitu tanaman semusim dan tanaman tahunan. Tanaman semusim adalah jenis tanaman yang hanya dipanen satu kali dengan siklus hidup satu tahun sekali, contohnya tanaman tebu, kapas, dan tembakau. Sementara tanaman tahunan membutuhkan waktu yang panjang untuk berproduksi dan bisa menghasilkan sampai puluhan tahun dan bisa dipanen lebih dari satu kali misalnya tanaman kelapa sawit, karet, kakao, cengkeh, kopi (Yana, 2014).

Tanaman kopi di Indonesia tersebar terutama di Sumatra, Jawa, Bali, Sulawesi dan Nusa Tenggara. Sekitar 95% dari luas areal tersebut merupakan tanaman kopi rakyat, sedangkan tanaman kopi perkebunan sebagian besar terdapat di Jawa Timur dan Jawa Tengah (Yahmadi, 2007).

Kopi merupakan salah satu tanaman perkebunan bernilai ekonomis tinggi. Permintaan akan produk kopi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya

jumlah penduduk dunia. Keunggulan komparatif yang dimiliki Indonesia dapat menjadikan komoditas kopi menjadi peluang strategis bagi pemerintah untuk meningkatkan produksi kopi di Indonesia. Menurut ICCRI (2005) produksi kopi di Indonesia saat ini telah mencapai lebih dari 600.000 ton/tahun. Lebih dari 80% produksi tersebut berasal dari perkebunan kopi rakyat. Perkebunan ini merupakan kumpulan dari kebun-kebun kecil yang dimiliki masyarakat petani dengan luasan 1-2 hektar. Sebagian besar dari petani tersebut tidak mempunyai modal untuk melakukan kegiatan usahatani kopi.

Kopi merupakan salah satu komoditas andalan dalam sektor perkebunan Indonesia. Peran komoditas kopi bagi perekonomian Indonesia cukup penting, baik sebagai sumber pendapatan bagi petani kopi, sumber devisa, penghasil bahan baku industri, maupun penyedia lapangan kerja melalui kegiatan pengolahan, pemasaran, dan perdagangan (ekspor dan impor).

Kopi merupakan produk perkebunan yang mempunyai peluang pasar baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Sejak tahun 1984 pangsa ekspor kopi Indonesia di pasar internasional menduduki nomor tiga tertinggi setelah Brazilia dan Kolombia, bahkan untuk kopi jenis robusta ekspor Indonesia menduduki peringkat pertama di dunia. Sebagian besar ekspor kopi Indonesia adalah jenis kopi Robusta (94%), dan sisanya adalah kopi jenis Arabika. Namun sejak tahun 1997 posisi Indonesia tergeser oleh Vietnam (Devi, 2011).

Tanaman kopi di Jawa ini mendapat perhatian sepenuhnya baru pada tahun 1699, karena tanaman tersebut dapat berkembang dan berproduksi baik. Bibit kopi Indonesia didatangkan dari Yaman. Pada waktu itu jenis yang didatangkan adalah kopi Arabika. Percobaan penanaman ini pada mulanya berada di sekitar Jakarta. Setelah percobaan penanaman di daerah itu ternyata berhasil baik, kemudian biji-biji itu dibagi-bagikan kepada para Bupati di Jawa Barat untuk ditanam di daerah masing-masing, ternyata hasilnya pun baik. Mulai saat itulah banyak pengusaha yang memperluas usahanya dalam lapangan perkebunan, terutama di Jawa Tengah dan Jawa Timur pada tanah-tanah usaha swasta. Selanjutnya tanaman perkebunan itu lebih besar lagi setelah dikeluarkan Undang-undang Agraria pada tahun 1870.

Perusahaan perkebunan itu bisa memperluas usahanya pada tanah milik Negara dalam jangka yang sangat panjang (Aak, 2006).

Salah satu penghasil kopi arabika di Provinsi Jawa Timur adalah Kabupaten Bondowoso. Kopi arabika dari Bondowoso telah dikenal oleh para pecinta kopi, bahkan sampai keluar negeri. Pada tahun 2011, Kabupaten Bondowoso telah melakukan ekspor yang pertama kali ke Swiss sebesar 18 ton kopi arabika. Peluang ekspor kopi arabika cukup besar karena pihak pengeksport bersedia menerima sebanyak-banyaknya jumlah ekspor kopi arabika dengan mutu yang berkualitas. Konsumsi kopi arabika di pasar internasional cukup tinggi. Kopi arabika yang telah berhasil di ekspor ini merupakan kopi yang dihasilkan oleh perkebunan kopi rakyat di Kabupaten Bondowoso, dan dengan adanya ekspor kopi arabika ini, maka dapat meningkatkan pendapatan petani kopi tersebut.

Kecamatan Sumber Wringin adalah wilayah yang memiliki luas lahan tanaman kopi arabika rakyat terluas yang ada di Kabupaten Bondowoso. Total produksi kopi arabika di Kecamatan Sumber Wringin pada tahun 2011 sebesar 60.06 ton dengan luas areal sebesar 420.10 Ha, hal tersebut menjadikan Kecamatan Sumber Wringin daerah penghasil kopi terbesar di Kabupaten Bondowoso. Data luas areal, produksi dan produktivitas kopi arabika di Kabupaten Bondowoso dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Luas areal, Produksi, dan Produktivitas Tanaman Kopi Arabika Rakyat dalam kawasan hutan Kabupaten Bondowoso menurut Kecamatan Tahun 2011

No	Kecamatan	Luas Areal (Ha)	Produksi (Ton)	Produktivitas (Ton/Ha/Th)
1	Pakem	14,00	2,00	0,142
2	Maesan	20,00	2,79	0,139
3	Cermee	305,20	43,59	0,142
4	Sempol	270,10	385,9	0,142
5	Sumber Wringin	420,10	60,06	0,142
6	Botolinggo	135,20	19,29	0,142
	2011	1.164,60	166,32	0,142
	2010	1.004,00	364,65	0,363

Sumber: Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bondowoso 2012

Kopi arabika yang ada di Kecamatan Sumber Wringin ini sebagian besar sudah diekspor dalam bentuk kopi HS, akan tetapi juga terdapat beberapa petani

yang lebih memilih untuk mengolah kopi arabika tersebut menjadi kopi bubuk. Kopi bubuk yang telah diolah di Kecamatan Sumber Wringin ini telah mendapatkan merek dagang. Mayoritas masyarakat Indonesia cenderung lebih menyukai kopi robusta, akan tetapi petani kopi di Kecamatan Sumber Wringin telah mampu mengolah kopi arabika menjadi kopi bubuk yang disukai masyarakat Indonesia dan kopi bubuk arabika ini telah dipasarkan didaerah Kabupaten Bondowoso dan sekitarnya, bahkan di beberapa kota yang ada di Indonesia. Petani kopi rakyat yang ada di Kecamatan Sumber Wringin sebagian besar melakukan kerja sama dalam proses usaha taninya, kerja sama ini dilakukan petani dengan DISHUTBUN, PUSLIT dan pihak eksportir. Proses kerja sama yang dilakukan petani melalui wadah suatu kelompok tani yang menjadi sebagai pemasok dengan adanya kontrak dengan pihak eksportir dan melalui koperasi sebagai perantaranya.

Koperasi Rejo Tani merupakan satu-satunya koperasi yang ada di Desa Sumber wringin, awal mulanya koperasi ini menangani semua usaha tani yang di jalankan oleh petani. Namun saat ini Koperasi Rejo Tani hanya menangani petani kopi arabika, hal itu disebabkan karena sebagian besar petani beralih berusaha tani kopi arabika dikarenakan keuntungannya lebih tinggi dari pada usaha tani lainnya. Petani kopi arabika di Kecamatan Sumber Wringin melakukan kerja sama dengan pihak eksportir dan membutuhkan kopi dalam jumlah yang banyak sehingga petani kopi arabika melakukan kerja sama pula dengan pihak koperasi dalam hal permodalan guna untuk membiayai usaha taninya.

Kerja sama yang dilakukan oleh petani kopi arabika di Kecamatan Sumber Wringin dengan Koperasi Rejo Tani diharapkan dapat mendatangkan keuntungan pada kedua belah pihak. Ketika kerja sama yang dijalankan tersebut dapat memberikan manfaat bagi petani kopi arabika maka dapat dikatakan program kerjasama tersebut efektif bagi petani kopi arabika sehingga perlu dipertahankan. Walaupun kerjasama yang dilakukan sudah baik tidak menutup kemungkinan pihak koperasi untuk mempertahankan petani kopi arabika yang loyal, pihak koperasi Rejo Tani tetap harus terus memperbaiki kualitas pelayanan guna memperoleh kepuasan petani kopi arabika. Kepuasan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani merupakan hal yang penting bagi koperasi Rejo Tani. Karena

Indikator lain dari efektivitas kerja sama yang dilakukan antara petani kopi arabika dengan Koperasi Rejo Tani adalah perasaan puas yang dimiliki oleh petani terhadap kerja sama dengan koperasi. Loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan koperasi Rejo Tani. Pentingnya koperasi Rejo Tani membangun loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani ialah untuk menentukan kemajuan dan perkembangan koperasi. Tanpa adanya loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani, maka koperasi Rejo Tani tidak akan mampu bertahan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang tingkat kepuasan dan loyalitas petani kopi arabika yang bekerja sama dengan Koperasi Rejo Tani yang ada di Desa Sumber Wringin Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso?
2. Bagaimana loyalitas anggota petani kopi arabika terhadap Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso?
3. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan dengan loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso?

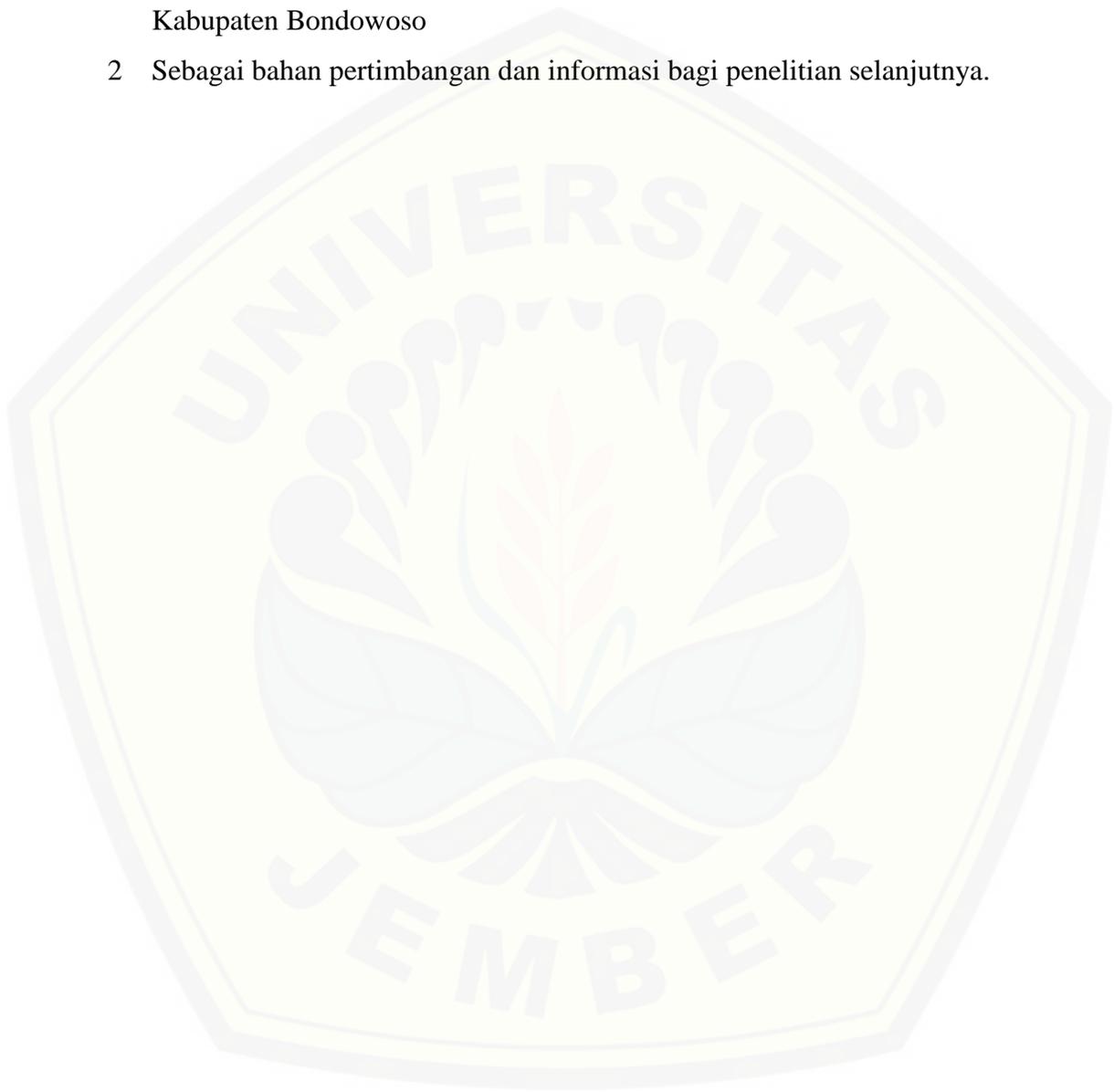
1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso.
2. Untuk mengetahui loyalitas anggota koperasi terhadap Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan tingkat kepuasan dengan loyalitas petani anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso

1.3.2 Manfaat

- 1 Sebagai salah satu sumber informasi bagi Koperasi Rejo Tani untuk meningkatkan agribisnis kopi arabika di Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso
- 2 Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi penelitian selanjutnya.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Mengkaji penelitian terdahulu salah satu cara untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang telah dilakukan. Penelitian terdahulu dapat dijadikan suatu acuan, referensi dan dasar perbandingan terhadap penelitian ini, berikut ini beberapa penelitian terdahulu. Menurut Topan (2008) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Persepsi Anggota Terhadap Kinerja Organisasi Kelompok Usaha Tanaman Hias Akuarium (KUTHA) “Bunga Air” di Desa Ciawi, Kabupaten Bogor, hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelaksanaan aspek-aspek kemampuan kelompok yang dilakukan oleh pengurus organisasi mencapai kriteria cukup puas. Nilai CSI sebesar 0.56 yang berada pada selang (0.51-0.65) masih belum maksimal untuk ukuran kepuasan anggota sehingga pengurus organisasi KUTHA “Bunga Air” harus terus meningkatkan kinerja agar kepuasan anggota terhadap atribut aspek kemampuan kelompok mendekati 100 persen atau pada taraf sangat puas.

Menurut Selnes dalam Sutanto (2005) dalam penelitian yang berjudul “Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan (Studi Kasus pada PT BCA Tbk Cabang Semarang) salah satu elemen penting dalam loyalitas adalah kemauan pelanggan untuk memberikan dukungan terhadap produk atau jasa perusahaan dengan cara mengkomunikasikan pengalamannya yang baik kepada orang lain (*Positive Word of mouth*). Ketika seorang pelanggan perusahaan mau merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain maka hal ini menunjukkan adanya loyalitas yang tinggi dalam diri pelanggan tersebut. Metode komunikasi lisan atau *word of mouth* ini dipandang sebagai metode yang paling efektif dari sisi persuasif.

Menurut Griffin dalam Huriyati (2010) “*Loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*”. Dari definisi tersebut terlihat bahwa loyalitas lebih mengarah pada perilaku dari unit-unit

pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih.

Menurut Oktariana (2011) dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis jalur, tidak dijumpai pengaruh langsung yang signifikan dari CRM terhadap loyalitas anggota. Persepsi positif terhadap CRM yang dilakukan oleh koperasi tidak langsung mendorong tingginya loyalitas anggota akan tetapi akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan anggota.

Menurut Qomariah (2005) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan dan Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini antara lain pendapat mahasiswa berkenaan dengan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari hasil pengujian dan analisis hipotesis tersebut diterima dan ternyata ada pengaruh variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan loyalitas sebagai sejauh mana seorang pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap suatu produk, mempunyai komitmen pada produk tertentu dan berniat untuk terus membelinya di masa depan. Purwani dan Dharmmesta (2002) loyalitas adalah sikap terhadap produk berwujud yang diekspresikan oleh konsumen dalam bentuk keyakinan suka atau tidak suka, dan memutuskan apakah ingin membeli produk tersebut atau tidak. Loyalitas tinggi jika konsumen memiliki keteguhan pada produk yang dipilihnya, sedangkan loyalitas rendah jika konsumen rentan untuk berpindah ke produk lain. Berdasarkan uraian tersebut maka yang dimaksud dengan loyalitas pendengar radio adalah sejauh mana pendengar radio menunjukkan sikap positif terhadap program suatu stasiun radio, mempunyai komitmen terhadap stasiun radio tersebut dan berniat untuk terus mendengarkan siaran acara di stasiun radio tersebut sampai masa depan.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Persamaan	Perbedaan
	Topan (2008)	Topik yang diamati mengenai tingkat kepuasan	Peneliti melakukan penelitian pada petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani di Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso, sedangkan Topan (2008) melakukan penelitian pada kelompok usaha tanaman hias di Kabupaten Bogor.
	Sutanto (2005)	Topik yang diamati mengenai loyalitas	Peneliti melakukan penelitian pada petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani di Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso, sedangkan Sutanto (2005) Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan (Studi Kasus pada PT BCA Tbk Cabang Semarang)
	Qomariah (2005)	Topik yang diamati mengenai loyalitas	Peneliti melakukan penelitian pada petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani di Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso, sedangkan Qomariah (2005) melakukan penelitian pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
	Oktariana (2011)	Topik yang diamati mengenai Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas	Peneliti melakukan penelitian pada petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani di Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso, sedangkan Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota

2.2 Gambaran Tanaman Kopi

Menurut Suwanto (2010), berdasarkan klasifikasi botanisnya, kopi mempunyai sistematika sebagai berikut:

Divisi : Spermatophyta

Subdivisi : Angiospermae

Kelas : Dicotyledonae

Ordo : Rubiales

Famili : Rubiaceae

Genus : Coffe

Spesies : Coffe sp.

Perakaran tanaman kopi adalah akar tunggang sehingga tidak mudah rebah. Akar tunggang tersebut hanya dimiliki oleh tanaman kopi yang berasal dari bibit semai atau bibit sambung (okulasi) yang batang bawahnya berasal dari bibit semai. Tanaman kopi yang berasal dari bibit setek, cangkok, atau okulasi yang batang bawahnya berasal dari bibit setek tidak memiliki akar tunggang sehingga relatif mudah rebah.

Tanaman kopi mempunyai batang tegak, bercabang, dan tingginya bisa mencapai 12m. Kopi mempunyai sistem percabangan yang agak berbeda dengan tanaman lain. Tanaman ini mempunyai beberapa jenis cabang yang sifat dan fungsinya berbeda. Tanaman kopi berbunga setelah berumur sekitar dua tahun. Mula-mula bunga keluar dari ketiak daun yang terletak pada batang utama atau cabang reproduksi. Biasanya bunga tersebut tidak berkembang menjadi buah, jumlahnya terbatas dan hanya dihasilkan oleh tanaman muda. Tanaman kopi yang sudah cukup dewasa dan dipelihara dengan baik dapat menghasilkan bunga. Bunga tersusun dalam kelompok, masing-masing terdiri dari 4-6 kuntum bunga. Pada setiap ketiak daun dapat menghasilkan 2-3 kelompok bunga.

Bunga kopi berukuran kecil. Mahkota berwarna putih dan harum. Kelopak bunga berwarna hijau. Benang sari terdiri dari 5-7 tangkai berukuran pendek. Kelopak dan mahkota akan membuka saat bunga telah dewasa. Kemudian bunga berkembang menjadi buah.

Buah muda berwarna hijau. Jika sudah tua, kulitnya menguning lalu menjadi merah tua. Waktu yang diperlukan sejak terbentuknya bunga hingga buah menjadi matang sekitar 6-11 bulan, tergantung jenis dan faktor lingkungan. Buah terdiri dari daging buah dan biji. Umumnya buah kopi mengandung dua butir biji. Namun, ada juga yang berbiji satu atau sama sekali tidak berbiji karena bakal biji tidak berkembang sempurna. Lembaga (endosperm) merupakan bagian yang dimanfaatkan untuk membuat minuman kopi.

Adapun syarat tumbuh tanaman kopi Arabika adalah sebagai berikut:

a. Ketinggian tempat

Kopi arabika menghendaki ketinggian tempat antara 700-1.700 m dpl. Jika dibawah 1.000 m dpl akan mudah terserang HV. Bila diatas 1.700 m dpl suhunya kan terlalu dingin (Tim Karya Tani Mandiri, 2010).

b. Hujan

Hujan juga merupakan faktor iklim yang penting. Tanaman kopi pada umumnya dapat tumbuh optimum di daerah dengan curah hujan 2.000-3.000 mm/tahun. Saat musim hujan berahir, cabang-cabang primer sudah menghasilkan kuncup bunga. Setelah itu, kuncup-kuncup yang akan menjadi calon bunga untuk beberapa saat akan beristirahat. Kuncup yang sedang beristirahat akan segera tumbuh kembali setelah hujan kiriman. Kuncup berkembang menjadi bunga dewasa setelah 7-8 hari. Apabila tidak ada hujan, maka perkebunan besar seringkali diari agar bunga tetap dapat berkembang.

c. Penyinaran

Kopi menghendaki sinar matahari yang teratur. Umumnya kopi tidak menyukai penyinaran langsung karena dapat mempengaruhi proses fotosintesis jika dalam jumlah banyak. Disamping itu, sinar matahari mempengaruhi terbentuknya kuncup bunga. Untuk mengatur datangnya sinar matahari, biasanya diantara tanaman kopi ditanam tanaman pelindung.

d. Angin

Angin mempunyai peranan yang besar dalam proses penyerbukan. Angin juga dapat mengakibatkan rusaknya tajuk tanaman atau menggugurkan bunga. Angin kencang pada musim kemarau akan mempercepat terjadinya

penguapan air dari daun dan tanah (*Evapotranspirasi*) sehingga mengakibatkan kekeringan.

e. Tanah

Secara umum tanaman kopi menghendaki tanah yang subur dan kaya bahan organik. Oleh karena itu, tanah disekitar tanaman harus sering diberi pupuk organik agar selalu subur dan gembur. Selain itu, tanaman kopi menghendaki tanah yang agak masam. Kisaran pH tanah untuk kopi arabika adalah 5 – 6,5. Pemberian kapur tanah yang terlalu banyak tidak perlu dilakukan karena tanaman kopi tidak menyukai tanah yang terlalu basa.

Tanaman kopi termasuk jenis tanaman yang membutuhkan pemeliharaan secara intensif untuk menghasilkan biji kopi yang berkualitas baik. Untuk tanaman kopi yang baru saja ditanam biasanya tidak tahan kekeringan. Untuk mengatasi hal tersebut, penanamannya sebaiknya dilakukan pada awal musim hujan. Dengan demikian pada musim kemarau berikutnya tanaman kopi sudah cukup kuat menahan kekeringan. Berikut penjelasan teknik budidaya tanaman kopi secara umum.

1. Persiapan Lahan

Lahan yang digunakan untuk penanaman kopi dibedakan menjadi 3 yaitu lahan yang baru ditanam kopi, lahan bekas pertanian komoditas lain, dan lahan bekas penanaman kopi. Ketiga macam lahan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Lahan yang baru akan ditanami kopi harus dilakukan penebangan pohon beserta tunggulnya sekitar 2-3, 5 tahun sebelum ditanam dan dilakukan penanaman pohon pelindung 1 tahun sebelum kopi ditanam.
- b. Lahan bekas pertanian komoditas lain yang dimaksud lahan bekas tanaman perkebunan, persiapan lahan dengan cara pembersihan tanah dari pohon-pohon dan sisanya 1,5 – 3 tahun sebelum penanaman kopi dan dilakukan penanaman pohon pelindung 1 tahun sebelum kopi ditanam.
- c. Lahan bekas penanaman kopi yang tidak produktif, melakukan penebangan tanaman kopi beserta tunggulnya, perbaikan saluran drainase yang rusak, pemangkasan tanaman pelindung yang masih baik agar cepat tumbuh, dan

penggantian tanaman penutup tanah yang telah rusak. Penanaman kopi dilakukan jika pohon pelindung sudah cukup rindang.

2. Penanaman

Tahap awal penanaman adalah pembuatan lubang tanam. Lubang tanam dibuat dengan 3-6 bulan sebelum penanaman kopi. Jarak tanam ideal yang dianjurkan oleh Dirjen Perkebunan adalah 2,5 m x 2,5 m untuk kopi arabika. Namun hal ini bersifat relatif tergantung ketinggian tempat yang digunakan, jarak tanam akan semakin renggang. Semakin rendah tempat yang digunakan dari permukaan laut, jarak tanam semakin rapat.

3. Pemeliharaan

Pemeliharaan ini meliputi pula pemeliharaan tanaman pelindung dan tanaman penutup tanah, karena kedua tanaman tersebut mempunyai peranan yang sangat penting bagi tanaman kopi. Pemeliharaan tersebut meliputi pemupukan, pengendalian hama, penyakit dan gulma, pemangkasan tanaman kopi dan tanaman pelindung, dan peremajaan pada tanaman yang lebih tua (Suwanto, 2010).

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Koperasi

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum Koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi. Menurut Hendar dan Kusnadi (2005) dalam Ekawarna (2010) sebagai badan usaha koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berusaha menggerakkan potensi sumber daya ekonomi demi memajukan kesejahteraan anggota. Karena sumber daya ekonomi tersebut terbatas dan dalam mengembangkan koperasi harus mengutamakan kepentingan anggota serta menghadapi persaingan di dalam pasar, maka koperasi harus mampu bekerja efisien mengikuti prinsip-prinsip koperasi dan kaidah-kaidah ekonomi. Karena itu, partisipasi anggota akan sangat menentukan keberhasilan koperasi dalam

membantu mencapai tujuan-tujuan ekonomi anggota, sesuai dengan tugas koperasi untuk memperkuat dan mengembangkan perekonomian anggota.

Pada koperasi keluar masuknya anggota adalah bebas. Keistimewaannya sebagai suatu perkumpulan terletak pada tujuan pokoknya, yaitu bahwa koperasi mengutamakan penyelenggaraan kepentingan anggota dalam kebutuhan sehari-hari. Dasarnya adalah bahwa koperasi bekerja untuk seluruh anggota. Tanggungan serta resiko yang berhubungan dengan keanggotaan dipikul oleh seluruh anggota dengan tidak memandang siapa yang telah mengecap keuntungan.

Dalam usaha memenuhi kebutuhan anggotanya, koperasi adalah serupa dengan suatu perusahaan. Seperti perusahaan-perusahaan dagang biasa, koperasi pun ikut serta mengambil bagian dalam hubungan kemasyarakatan dan perekonomian. Adapun perbedaan antara koperasi dengan perseroan dagang antara lain adanya modal yang tidak tetap. Hal ini disebabkan oleh adanya kebebasan keluar masuknya anggota. Selain itu, modal koperasi kebanyakan kecil, dan dihimpun dari anggota secara saham.

Koperasi merupakan suatu balai pendidikan bagi anggotanya. Perkumpulan bebas serupa itu memberikan rasa tanggung jawab dan kepercayaan bahwa orang biasa dengan kerja sama secara sukarela dengan sesamanya dapat memecahkan persoalan-persoalan yang sebesar apapun. Anggaran Dasar Koperasi yang berisikan kerjasama untuk kepentingan bersama mengandung banyak pelajaran yang berarti dalam kehidupan rakyat pada umumnya.

Koperasi didirikan atas dasar kesamaan cita-cita, serta kesamaan hak dan kewajiban di antara para anggotanya. Tujuan pendirian koperasi ialah untuk menyelenggarakan usaha bersama guna meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya. Dengan demikian dalam melaksanakan usahanya, koperasi lebih mementingkan peningkatan kesejahteraan anggotanya, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat sekitarnya (Ekawarna, 2010).

Koperasi pada hakekatnya hanyalah merupakan alat mencapai tujuan. Apabila koperasi yang memberikan jasanya maka yang harus memelihara dengan membayar biaya yang dikeluarkannya. Fungsi koperasi dalam hal ini adalah memberikan jasa kepada anggota dan anggota mengeluarkan biaya untuk

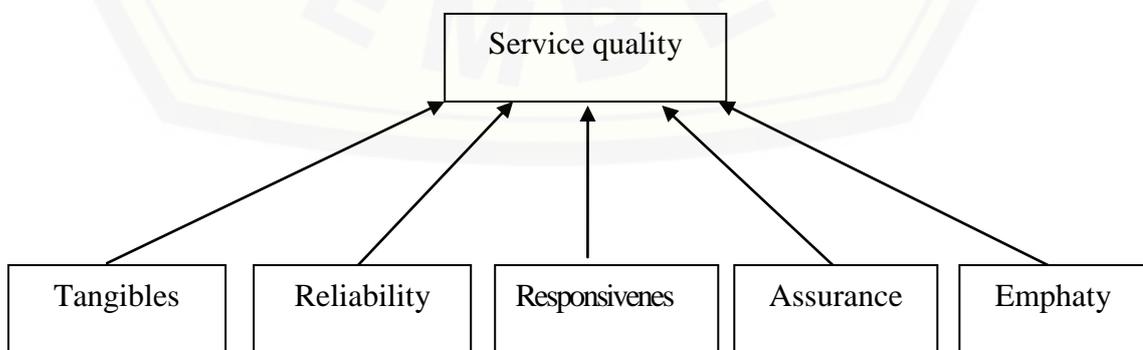
mengantinya. Dengan demikian koperasi pada dasarnya tidak mendapat manfaat apa-apa, akan tetapi anggota yang menerima manfaat tersebut.

Fungsi dan peran koperasi berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian sebagai berikut :

- 1) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
- 2) Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- 3) Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
- 4) Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

2.3.2 Kualitas Layanan

Kualitas menurut Kotler (1995:46) dalam Qomariah (2005) adalah keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Sedangkan pelayanan menurut Moenir (1992:17) dalam Qomariah (2005) adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Secara konseptual model kualitas layanan (*service quality*) tampak pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Faktor – Faktor Kualitas Layanan

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Pasuraman (1998) dalam Qomariah (2005) yaitu:

1. Wujud fisik (Tangibles)

Meliputi penampilan fisik, peralatan yang digunakan, kerapian penampilan karyawan.

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Yaitu keinginan para staf dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (Assurance)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

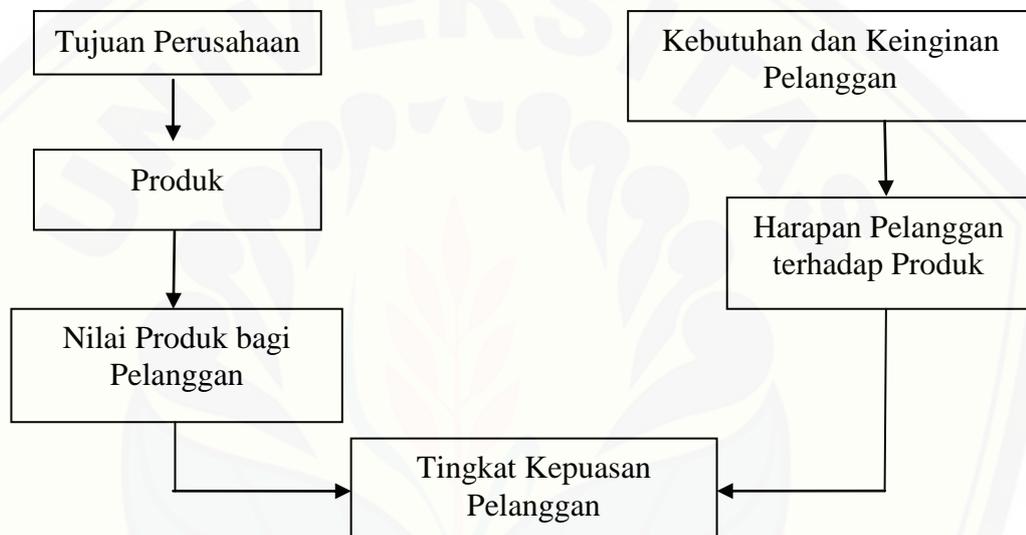
5. Empati (Empathy)

Meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.3.3 Kepuasan

Dalam kondisi persaingan global yang sangat ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan dapat menguasai pangsa pasar. Pimpinan perusahaan harus mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para pelanggan dan pimpinan harus berusaha menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang selalu dibicarakan baik di tingkat perusahaan nasional maupun perusahaan internasional. Kepuasan ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan. Jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan pada saat ini khususnya kepuasan telah dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan (Supranto, 2006).

Engel (1995) dalam Supranto (2006), mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atau kinerja dan harapan, jika kinerja di bawah harapan maka nasabah akan tidak puas. Umumnya harapan nasabah merupakan perkiraan atau keyakinan nasabah tentang apa yang akan diterimanya bila nasabah membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi nasabah terhadap apa yang nasabah terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.



Gambar 2.2 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan (Supranto, 2006)

Menurut Supranto (2006), pengertian mendasar kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan kata lain definisi dari kepuasan pelanggan adalah bahwa kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Pelayanan yang kurang baik akan dapat menimbulkan sikap kecewa dan rasa tidak puas. Ada berbagai ciri atau atribut produk yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Seorang pelanggan merasa puas dengan seluruh atribut produk akan tetapi mungkin hanya ada satu atau beberapa ciri saja pelanggan dapat merasa puas.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangat perlu dilakukan. Alat yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu daftar pertanyaan (questioner). Data yang diperoleh berupa jawaban dari para pelanggan terhadap

pertanyaan yang diajukan seperti sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas. Kategori tersebut dapat dituliskan dengan angka, sangat puas (5), puas (4), netral (3), tidak puas (2) dan sangat tidak puas (1). Dengan memberikan jawaban berupa angka bisa dihitung rata-rata tingkat kepuasan terhadap ciri produk tertentu. Perusahaan akan merasa sedih apabila nilai-nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai dengan 2,5. Pimpinan perusahaan harus berusaha sekuat tenaga agar rata-rata tingkat kepuasan pelanggan mendekati angka 5 dan pelanggan yang puas di atas 90% (Supranto, 2006).

2.3.4 Loyalitas

Menurut Tjiptono dalam Rusandi (2004) pada dasarnya tujuan akhir dari perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang terpuaskan oleh penggunaan produk atau jasa perusahaan merupakan modal dasar bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat bermanfaat bagi: terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk memakai kembali jasa oleh pelanggan, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan akan tercipta jika perusahaan dapat memberikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan yang pada akhirnya kualitas suatu produk/jasa perusahaan akan menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh pelanggan yang loyal tidak bisa dilakukan sekaligus, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari pelanggan potensial sampai memperoleh partners.

Menurut Oliver dalam Amalina (2010) pengertian loyalitas konsumen yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu komitmen pelanggan bertahan secara

mendalam untuk berlangganan kembali atau memakai ulang jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Menurut Griffin dalam Amalina (2010) juga menyebutkan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Demikian pula dengan sebuah koperasi. Pihak koperasi harus selalu berupaya untuk menciptakan anggota koperasi yang loyal, salah satunya dengan cara memberikan mutu pelayanan yang dapat memuaskan anggota koperasi. Mutu pelayanan tersebut harus dijaga atau dipelihara secara konsisten untuk mempertahankan kepuasan yang telah dicapai anggota koperasi sehingga pada akhirnya akan terbentuk anggota koperasi yang loyal.

Selanjutnya Griffin dalam Amalina (2010) mengemukakan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh perusahaan apabila memiliki pelanggan yang loyal antara lain:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan yang baru lebih mahal).
2. Dapat mengurangi biaya transaksi.
3. Dapat mengurangi biaya turn over konsumen (karena penggantian konsumen yang lebih sedikit).
4. Dapat meningkatkan penjualan silang, yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
5. Mendorong word of mouth yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
6. Dapat mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya penggantian, dll).

Adapun ciri-ciri konsumen yang puas dan kemudian jadi loyal menurut Supranto dan Limakrisna adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian ulang.
- b. Mengajak orang lain untuk membeli.
- c. Membicarakan hal-hal yang baik mengenai produk atau jasa kepada orang lain, hal ini merupakan promosi gratis.

2.3.5 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer satisfaction index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut (Stratford, 2007) :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors (WF)*

Yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean importance score (MIS)* masing-masing atribut menjadi angka persentase (%) dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji. Rumusnya:

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score (WS)*

yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan atau *mean satisfaction score (MSS)* masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut. Rumusnya:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan :

i = Atribut ke-i

4. Menghitung *weighted average total* (WAT)

Yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut. Dalam penelitian ini atribut berjumlah 14.

Rumusnya:

$$\mathbf{WAT = WS_1+WS_2+\dots+WS_{14}}$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Yaitu *weighted average total* (WAT) dibagi *highest scale* (HS) atau skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

Rumusnya :

$$\mathbf{CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%}$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan. Kepuasan tertinggi dicapai bila CSI menunjukkan 100%. Rentang kepuasan berkisar dari 0-100%. Berdasarkan Simamora (2005) dalam Astuti (2008), untuk membuat skala linier numerik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS) dengan rumus:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\%$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
80 – 100	Sangat puas
60 – 80	Puas
40 – 60	Cukup
20 – 40	Tidak puas
0 – 20	Sangat tidak puas

2.3.6 Skoring dan Skala Pengukuran Metode *Rating Scale*

Pengujian skoring digunakan untuk mencari korelasi dalam rangka pengukuran obyektif (Kartika, 1988). Uji skoring dilakukan dengan menggunakan pendekatan skala atau skor yang dihubungkan dengan deskripsi tertentu dari atribut mutu produk. Pemberian skor tergantung pada kepraktisan dan kemudahan pengolahan dan interpretasi data. Pemberian skor kadang-kadang menggunakan nilai positif dan negatif (Darmudiansyah, 2011). Sedangkan *rating scale* yaitu data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. Responden menjawab misalnya: ketat-longgar, sering dilakukan-tidak pernah dilakukan, lemah-kuat, positif-negatif, buruk-baik, mendidik-menekan, aktif-pasif, besar-kecil, ini semua adalah merupakan contoh data kualitatif.

Dalam model *rating scale* responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia tersebut, tetapi menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Dengan demikian bentuk *rating scale* lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap gejala atau fenomena lainnya misalnya skala untuk mengukur status sosial ekonomi, Iptek, instansi dan lembaga, kinerja dosen, kegiatan PBM, kepuasan pelanggan, produktivitas kerja, motivasi pegawai, dan lainnya.

Pembuatan dan penyusunan instrumen dengan menggunakan *rating scale* yang penting harus dapat mengartikan atau menafsirkan setiap skor yang diberikan dalam alternatif jawaban pada setiap item instrumen.

2.3.7 Korelasi Pearson Product Moment

Uji statistik koefisien korelasi *Pearson* (r), digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan antara variabel interval/rasio dengan variabel interval/rasio. Untuk koefisien korelasi *pearson*, uji statistiknya menggunakan: Sampel besar ($n > 30$), uji statistik ini menggunakan distribusi Z (Hasan, 2012).

Teknik analisis korelasi *Pearson Product Moment* termasuk teknik statistik parametrik yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu. Misalnya: data dipilih secara acak (*random*) datanya berdistribusi normal, data yang dihubungkan berpola linier, dan data yang dihubungkan mempunyai pasangan yang sama sesuai dengan subjek yang sama. Kalau salah satu tidak terpenuhi persyaratan tersebut analisis korelasi tidak dapat dilakukan. Rumus yang digunakan korelasi *Pearson Product Moment* (PPM).

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari ($-1 \leq r \leq +1$).

$r = -1$, artinya korelasinya negatif sempurna

$r = 0$, artinya tidak ada korelasi

$r = 1$, artinya korelasinya sangat kuat

Sedangkan arti nilai r akan diinterpretasikan pada tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2.2 Interpretasi Korelasi Nilai r

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 - 0,199	Sangat rendah

Sumber : Pengantar Statistika (Riduwan, 2011)

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut.

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien korelasi

pengujian lanjutan yaitu uji signifikansi yang berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi *PPM* tersebut diuji dengan uji signifikan dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan:

t_{hitung} = nilai t

r = nilai koefisien nilai korelasi

n = jumlah sampel

2.3.8 Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas

Hubungan kepuasan pelanggan dengan loyalitas sangat erat. Pelanggan akan menunjukkan sikap loyal terhadap produk atau jasa, karena konsumen merasa puas atas jasa pelayanan kesehatan yang telah diterimanya sehingga menginginkan untuk meneruskan hubungan. Seperti yang disampaikan Andreassen bahwa konsumen yang merasa puas akan cenderung menjaga pola konsumsinya atau menggunakan jasa lainnya yang sama (Murniati, 2006). Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan pembelian ulang berbeda-beda untuk setiap perusahaan. Pelanggan yang loyal belum tentu berarti mereka puas. Sebaliknya, pelanggan yang puas untuk menjadi pelanggan yang loyal (Tjiptono, 2002).

2.4 Kerangka pemikiran

Pembangunan pertanian melalui subsektor perkebunan yang mempunyai beberapa tujuan dan salah satunya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan petani dan mempererat kerja sama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, khususnya dalam penelitian ini ialah koperasi dan petani kopi merupakan

langkah atau program yang bagus. Kerja sama merupakan salah satu jalan keluar yang baik untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi petani. Petani umumnya mempunyai manajemen, modal, teknologi yang kurang dan informasi pasar yang kurang.

Koperasi merupakan perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka, melalui pembentukan sebuah perusahaan yang dikelola secara demokratis. Anggota merupakan sumber potensi utama dalam koperasi. Sama halnya dengan koperasi pada umumnya, keberadaan anggota juga penting artinya bagi koperasi Rejo Tani yang merupakan satu-satunya koperasi di desa Sumber Wringin Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso, awal mulanya koperasi ini menangani semua usaha tani yang dilakukan oleh petani. Namun saat ini koperasi Rejo Tani hanya menangani komoditas kopi, hal ini disebabkan karena sebagian besar petani di sumber wringin beralih berusaha tani kopi dikarenakan keuntungannya lebih tinggi dari pada usaha tani lainnya. Bergerak dibidang komoditas kopi rakyat, tingkat pelayanan yang lancar dan bermutu merupakan misi utama yang harus diberikan oleh koperasi kepada anggotanya dan dari situlah tingkat hubungan koperasi dan anggotanya dapat diketahui untuk menciptakan kepuasan anggotanya. Bila anggota sudah merasa puas dengan pelayanan koperasi maka anggota akan tetap mempertahankan hubungannya dengan koperasi tersebut dengan kata lain kinerja koperasi yang baik dapat memberikan manfaat bagi anggotanya dalam bentuk pelayanan yang memuaskan.

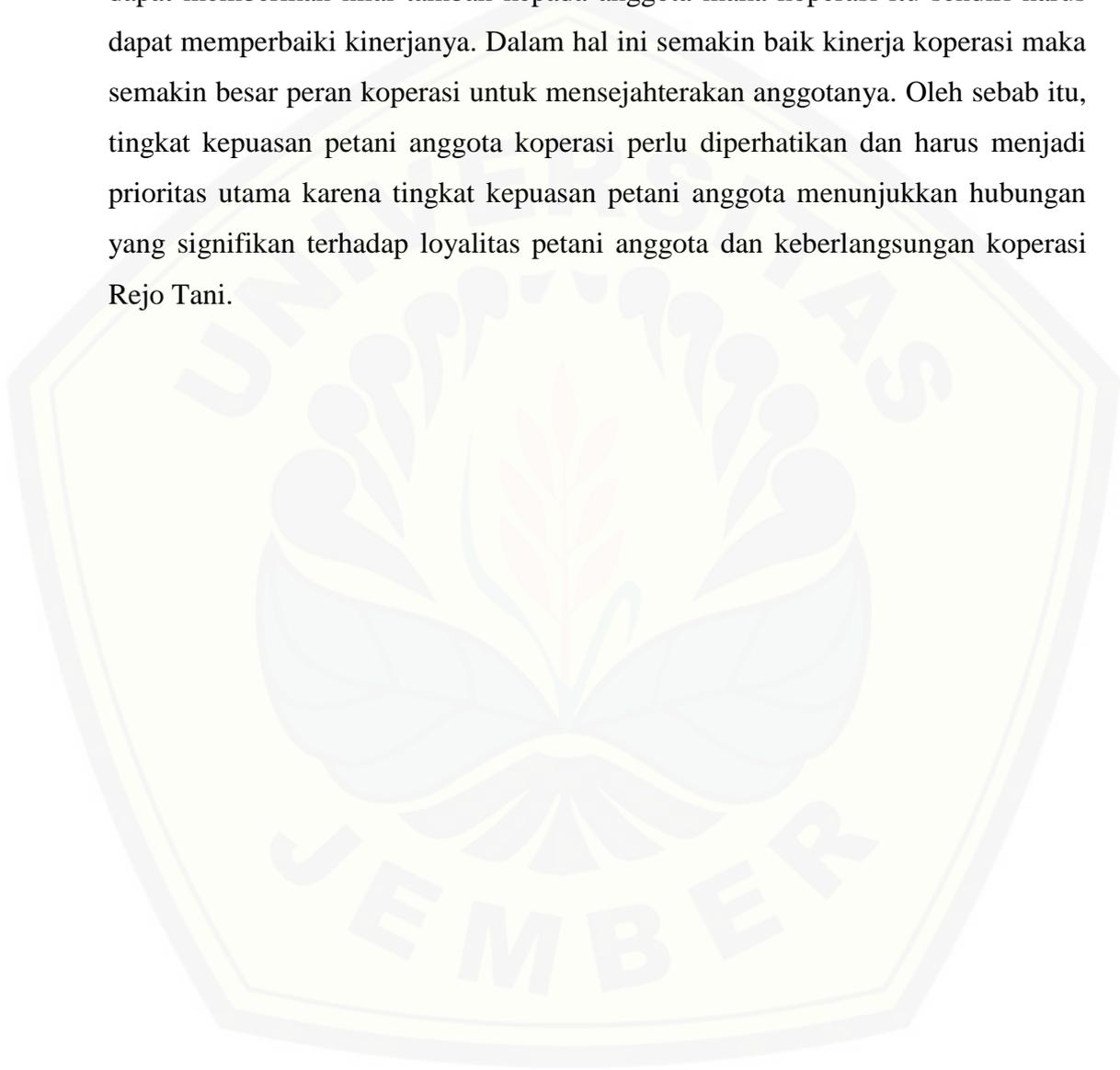
Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan petani dalam kerja sama bermitra dengan koperasi akan tercapai ketika produk kerja sama kemitraannya sesuai dengan yang diharapkan oleh petani. Ketika kinerja yang diharapkan oleh petani itu tidak sesuai hal itu akan menyebabkan penurunan kepuasan petani, akibatnya petani bisa memutuskan kerja sama kemitraannya yang telah dibuat dengan koperasi.

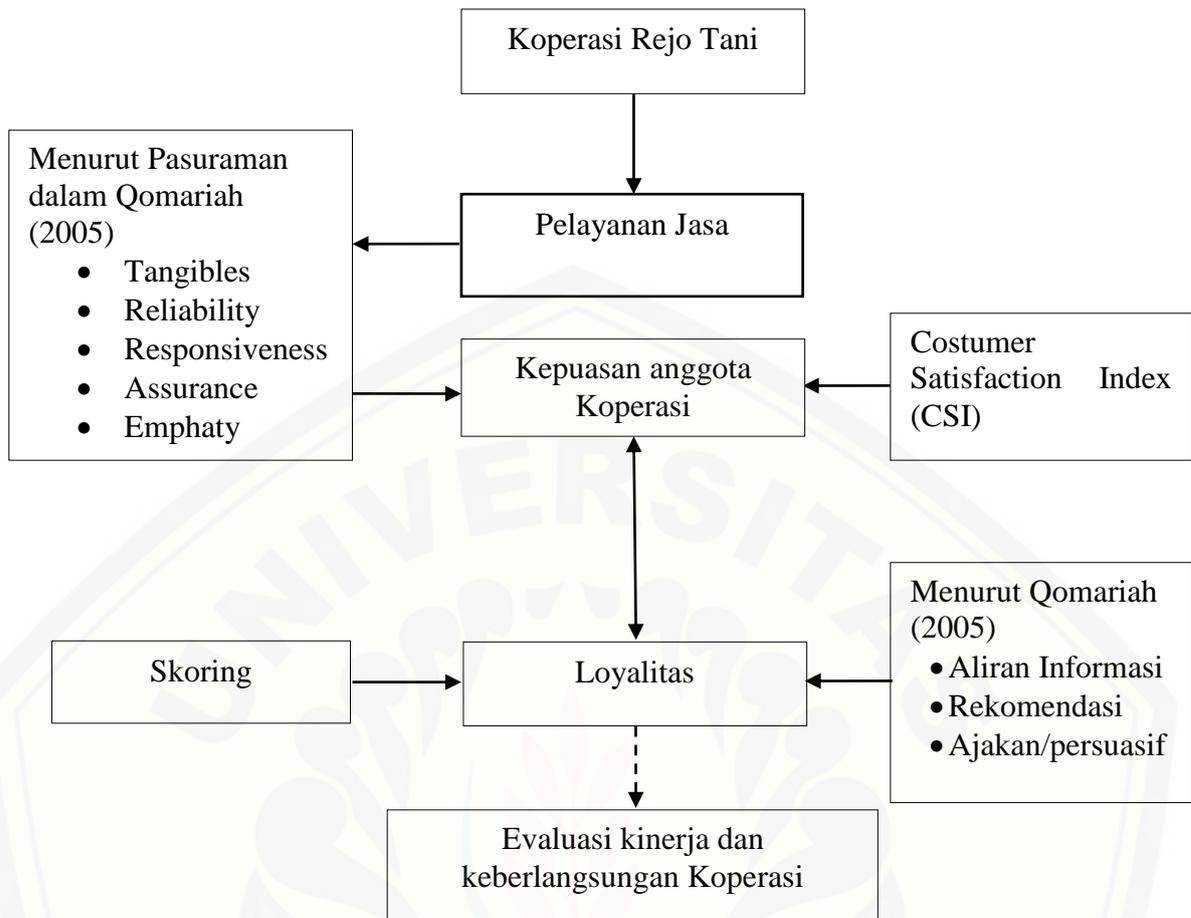
Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani kopi yang bergabung dengan koperasi Rejo Tani ini dengan indikator beberapa atribut kualitas pelayanan inti kemitraan. Atribut-atribut mengenai kualitas pelayanan inti kemitraan ini didasarkan teori mengenai dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu koperasi dalam menjalankan eksistensinya kepada pelanggan. Sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar koperasi adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada anggota secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, etika dan kemampuan koperasi untuk menumbuhkan rasa percaya anggota kepada koperasi. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota. Berdasarkan teori-teori mengenai dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan anggota atau konsumen mencapai kriteria cukup puas.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari suatu perusahaan atau koperasi salah satunya adalah untuk menciptakan para anggota merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan atau koperasi dengan anggotanya menjadi harmonis, sehingga anggota koperasi memiliki komitmen yang positif terhadap koperasi dengan kata lain anggota tersebut akan loyal terhadap koperasi tersebut. Loyalitas anggota koperasi sangat penting dalam sebuah koperasi untuk menjaga kelangsungan usahanya. Anggota yang setia adalah anggota yang sangat puas dengan pelayanan atau servis yang diberikan oleh koperasi terhadap anggota tersebut, sehingga anggota tersebut melakukan hal-hal yang bersifat positif atau menguntungkan bagi koperasi.

Koperasi merupakan usaha bersama dari sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Begitu juga dengan koperasi Rejo Tani yang ada di Desa Sumber

Wringin Bondowoso, koperasi Rejo Tani dapat dikatakan berhasil atau sukses jika mampu meningkatkan kesejahteraan anggotanya, karena koperasi menciptakan nilai tambah dari usaha anggotanya. Semakin sering anggota koperasi berpartisipasi, semakin besar nilai tambah yang anggota dapatkan. Agar koperasi dapat memberikan nilai tambah kepada anggota maka koperasi itu sendiri harus dapat memperbaiki kinerjanya. Dalam hal ini semakin baik kinerja koperasi maka semakin besar peran koperasi untuk mensejahterakan anggotanya. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan petani anggota koperasi perlu diperhatikan dan harus menjadi prioritas utama karena tingkat kepuasan petani anggota menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap loyalitas petani anggota dan keberlangsungan koperasi Rejo Tani.





Gambar 2.4 Skema kerangka pemikiran

2.5 Hipotesis

1. Tingkat kepuasan petani anggota koperasi Rejo Tani Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso mencapai kriteria puas.
2. Loyalitas petani anggota terhadap koperasi Rejo Tani di Sumber Wringin di Kabupaten Bondowoso mencapai kriteria loyal.
3. Tingkat kepuasan petani anggota koperasi Rejo Tani berhubungan secara signifikan dengan loyalitas petani anggota koperasi.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Daerah Penelitian

Penentuan daerah penelitian dilakukan dengan sengaja (*Purposive Method*) yaitu di Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso. Penentuan daerah penelitian berdasarkan Koperasi Rejo Tani merupakan satu-satunya yang menangani kopi arabika dan Kecamatan Sumber Wringin salah satu Kecamatan penghasil kopi arabika tertinggi di Kabupaten Bondowoso. Data luas areal, produksi dan produktivitas tanaman kopi Arabika di Kabupaten Bondowoso dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1 Luas areal, Produksi, dan Produktivitas Tanaman Kopi Arabika Rakyat dalam kawasan hutan Kabupaten Bondowoso menurut Kecamatan Tahun 2011

No	Kecamatan	Luas Areal (Ha)	Produksi (Ton)	Produktivitas (Ton/Ha/Th)
1	Pakem	14,00	2,00	0,142
2	Maesan	20,00	2,79	0,139
3	Cerme	305,20	43,59	0,142
4	Sempol	270,10	38,59	0,142
5	Sumber Wringin	420,10	60,06	0,142
6	Botolinggo	135,20	19,29	0,142
	2011	1.164,60	166,32	0,142
	2010	1.004,00	364,65	0,363

Sumber: Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bondowoso 2012

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dan korelasional. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta tentang kondisi masyarakat maupun lingkungan tempat dilakukannya penelitian serta hubungan antara fenomena-fenomena yang diselidiki untuk mendapatkan kebenaran. Penelitian analitik ditujukan untuk menguji hipotesa-hipotesa dan mengadakan interpretasi yang lebih dalam tentang hubungan-hubungan (Nazir, 2009).

Sementara, metode korelasional merupakan metode untuk menyelidiki sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasi (Narbuko dan Achmadi, 2004). Riset semacam ini cocok dilakukan bila variabel-variabel yang diteliti rumit dan/atau tak dapat diteliti dengan metode eksperimental atau tak dapat dimanipulasikan. Studi macam ini memungkinkan pengukuran beberapa variabel dan saling hubungannya secara serentak dalam keadaan realistiknya (Wibowo, 2000). Perbedaan utama dengan metode lainnya adalah adanya usaha untuk menaksir hubungan dan bukan sekedar deskripsi (Umar, 2004).

3.3 Metode Pengambilan Contoh

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan pada petani kopi arabika yang tergabung dengan Koperasi Rejo Tani. Metode pengambilan contoh penelitian dengan menggunakan *simple random sampling* yaitu suatu metode pengambilan sampel yang tiap-tiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk dipilih sebagai sampel (Nazir, 2003). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan cara diundi atau dilotre, sehingga semua sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel dan diwawancara.

Populasi dalam penelitian ini adalah petani kopi arabika yang tergabung dengan Koperasi Rejo Tani di Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso. Terdapat satu koperasi di Kecamatan Sumber Wringin yaitu Koperasi Rejo Tani yang beranggotakan 107 petani anggota. Dari jumlah total populasi tersebut dapat diketahui hasil penentuan penarikan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{107}{1 + 107 (0,15)^2}$$

$$n = 31$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, yaitu sebesar 15%

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 31 responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuisioner dan studi dokumentasi.

1. Wawancara adalah kegiatan untuk memperoleh keterangan informasi yang diajukan kepada responden untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab antara pewawancara dengan responden.
2. Kuisioner adalah membuat daftar pertanyaan diberikan langsung kepada responden.
3. Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian.
4. Studi dokumentasi atau pustaka adalah penelusuran dan perolehan data yang diperlukan dalam penelitian melalui data yang sudah tersedia, seperti data dari koperasi Rejo Tani, badan pusat statistik Indonesia dan literatur-literatur yang berasal dari buku dan jurnal penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani

Untuk menguji hipotesis pertama mengenai tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani digunakan analisis Indeks Kepuasan Konsumen (*Costumer Satisfaction Index/ CSI*). Analisis CSI bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani berdasarkan kriteria dan atribut-atribut tertentu.

1. Analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI) Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani

Menurut Supranto (2006), pengertian mendasar kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut Pasuraman dalam Qomariah (2005) lima kriteria yang menentukan kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Atribut-atribut kepuasan ini diperoleh dari penelitian terdahulu serta survey awal penelitian ini. Atribut kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2 Atribut Kepentingan/Kepuasan Petani Anggota Koperasi Rejo Tani

No	Dimensi Kualitas Jasa	Atribut Kepentingan/Kepuasan	Skor					Total
			5	4	3	2	1	
1	Bukti Langsung (Tangibles)	<ul style="list-style-type: none"> • Teknologi penunjang koperasi • Ketersediaan ruang rapat • Fasilitas kantor koperasi 						
2	Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan koperasi menyalurkan kredit • Penyelenggaraan RAT tepat waktu • Kerjasama koperasi dengan pihak lain • Keteraturan jadwal kerja 						
3	Ketanggapan (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan • Pemberian informasi secara jelas • Tanggapan terhadap keluhan anggota 						
4	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> • Kejujuran dari pihak koperasi • Keterampilan dan pengetahuan pengurus 						
5	Empati (Emphaty)	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan pengurus koperasi Rejo Tani • Kesabaran pengurus koperasi Rejo Tani 						

Sumber : Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian (Riduwan, 2005).

Pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan menggunakan rentang skala 1 sampai 5. Dimana skor 1 memiliki nilai terendah sedangkan skor 5 memiliki nilai tertinggi. Adapun skala tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dijelaskan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala Pengukuran yang Digunakan Untuk Atribut Kepuasan.

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5
Penting	4	Puas	4
Cukup	3	Cukup	3
Tidak Penting	2	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas	1

Customer Satisfaction Index digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut (Stratford, 2007) :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

Yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean importance score* (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase (%) dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji. Rumusnya:

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan atau *mean satisfaction score* (MSS) masing-masing atribut dengan *weighting factors* masing-masing atribut. Rumusnya:

$$\mathbf{WS_i = W_{Fix}MSS_i}$$

Keterangan :

i = Atribut ke-i

4. Menghitung *weighted average total* (WAT)

Yaitu menjumlahkan *weighted score* dari semua atribut. Dalam penelitian ini atribut berjumlah 14.

Rumusnya:

$$\mathbf{WAT = WS_1+WS_2+....+WS_{14}}$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Yaitu *weighted average total* (WAT) dibagi *highest scale* (HS) atau skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

Rumusnya :

$$\mathbf{CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%}$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari criteria tingkat kepuasan. Kepuasan tertinggi dicapai bila CSI menunjukkan 100%. Rentang kepuasan berkisar dari 0-100%. Berdasarkan Simamora (2005) dalam Astuti (2008), untuk membuat skala linier numerik, pertama-tama kita cari rentang skala (RS) dengan rumus:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\%$$

Keterangan :

- RS* : Rentang Skala
m : Skor tertinggi
n : Skor terendah
b : Jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
80 – 100	Sangat puas
60 – 80	Puas
40 – 60	Cukup
20 – 40	Tidak puas
0 – 20	Sangat tidak puas

3.5.2 Analisis Tingkat Loyalitas Petani Anggota Koperasi Rejo Tani

Untuk menguji hipotesis ke dua mengenai bagaimana loyalitas petani anggota terhadap Koperasi Rejo Tani menggunakan analisis skoring. skoring merupakan metode pemberian skor atau harkat dari jawaban kuisisioner yang diberikan responden melalui wawancara untuk mengetahui loyalitas. Atribut loyalitas ini diperoleh dari penelitian terdahulu serta survey awal penelitian. Berikut adalah indikator untuk mengetahui loyalitas petani anggota koperasi.

Tabel 3.5 Atribut Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani

No	Indikator Loyalitas	Atribut Loyalitas
1.	Aliran informasi	Petani anggota akan memberikan informasi yang positif tentang pelayanan yang diberikan koperasi Rejo Tani
2.	Rekomendasi	Anggota akan merekomendasikan koperasi Rejo Tani kepada petani lain yang membutuhkan informasi.
3.	Ajakan / Persuasif	Anggota akan memberikan saran kepada petani lain untuk bergabung di koperasi Rejo Tani.

Sumber : pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dan loyalitas pelanggan (Qomariah, 2005).

Selanjutnya, untuk menentukan loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani dengan langkah-langkah berikut:

1. Penentuan nilai loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani menggunakan metode analisis skoring melalui indikator-indikator loyalitas. Indikator tersebut meliputi aliran informasi, rekomendasi, dan ajakan/persuasif. Pemberian nilai berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuisioner. Nilai dari setiap indikator. Pengukuran loyalitas petani kopi Arabika anggota koperasi Rejo Tani menggunakan rentang skala 1 sampai 5. Dimana skor 1 memiliki nilai terendah sedangkan skor 5 memiliki nilai tertinggi.
 - 1) Aliran informasi (1-5)
 - 2) Rekomendasi (1-5)
 - 3) Ajakan/persuasif (1-5)

Tabel 3.6 Skala Pengukuran yang Digunakan Untuk Indikator Loyalitas

No	Loyalitas	Skor
1	Sangat Tidak Loyal	1
2	Tidak Loyal	2
3	Cukup	3
4	Loyal	4
5	Sangat Loyal	5

2. Nilai yang didapatkan adalah total nilai loyalitas seluruh petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani terhadap masing-masing indikator. Loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani didapatkan dari nilai rata-rata seluruh indikator. Nilai tersebut kemudian dapat diinterpretasikan melalui *rating scale*. Skala pengukuran *rating scale* mengolah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif. *Rating scale* dapat mengartikan setiap angka yang diberikan dalam alternatif jawaban pada setiap instrumen (Muslimin, 2002).
3. Menghitung nilai antar kelas sebagai jarak/ rentang skala nilai loyalitas. Menurut Kamelia (2006), perhitungan nilai antar kelas dapat dihitung dengan rumus

$$R_s = \frac{m - n}{B}$$

$$= \frac{(5 \times 31) - (1 \times 31)}{5}$$

$$= 24$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Angka tertinggi dalam skala pengukuran

n = Angka terendah dalam skala pengukuran

B = Banyaknya kelas yang dibentuk

4. Membuat kriteria loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani.

Rentang skala nilai loyalitas petani sebesar 24 yang terbagi dalam 5 kelas.

Untuk skala pengukuran skoring disajikan pada tabel 3.6 berikut ini.

Tabel 3.6 Rentang Skala Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani

No	Kriteria Loyalitas	Skor
1	Sangat tidak loyal	30 – 54
2	Tidak loyal	55 – 78
3	Cukup	79 – 102
4	Loyal	103 – 126
5	Sangat loyal	127 – 150

3.5.3 Analisis Korelasi Kepuasan dengan Loyalitas

Untuk menguji hipotesis *ketiga*, mengenai hubungan loyalitas dan kepuasan petani anggota terhadap koperasi Rejo Tani menggunakan korelasi pearson. Koefisien korelasi pearson adalah indeks atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yang datanya berbentuk data interval atau rasio. Disimbolkan dengan “r”. (Hasan, 2008). Koefisien korelasi pearson/ *product moment* dapat ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *product moment*

X = Kepuasan (X_1 : Tangibles; X_2 : Reliability; X_3 : Responsiveness; X_4 : Assurance; X_5 : Emphaty)

Y = Loyalitas

Langkah selanjutnya dalam pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut.

1) Menentukan formulasi hipotesis

H_0 = Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas petani anggota koperasi.

H_1 = Ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas petani anggota koperasi.

2) Dengan menentukan taraf nyata (α) 5%

3) Menentukan kriteria pengambilan keputusan:

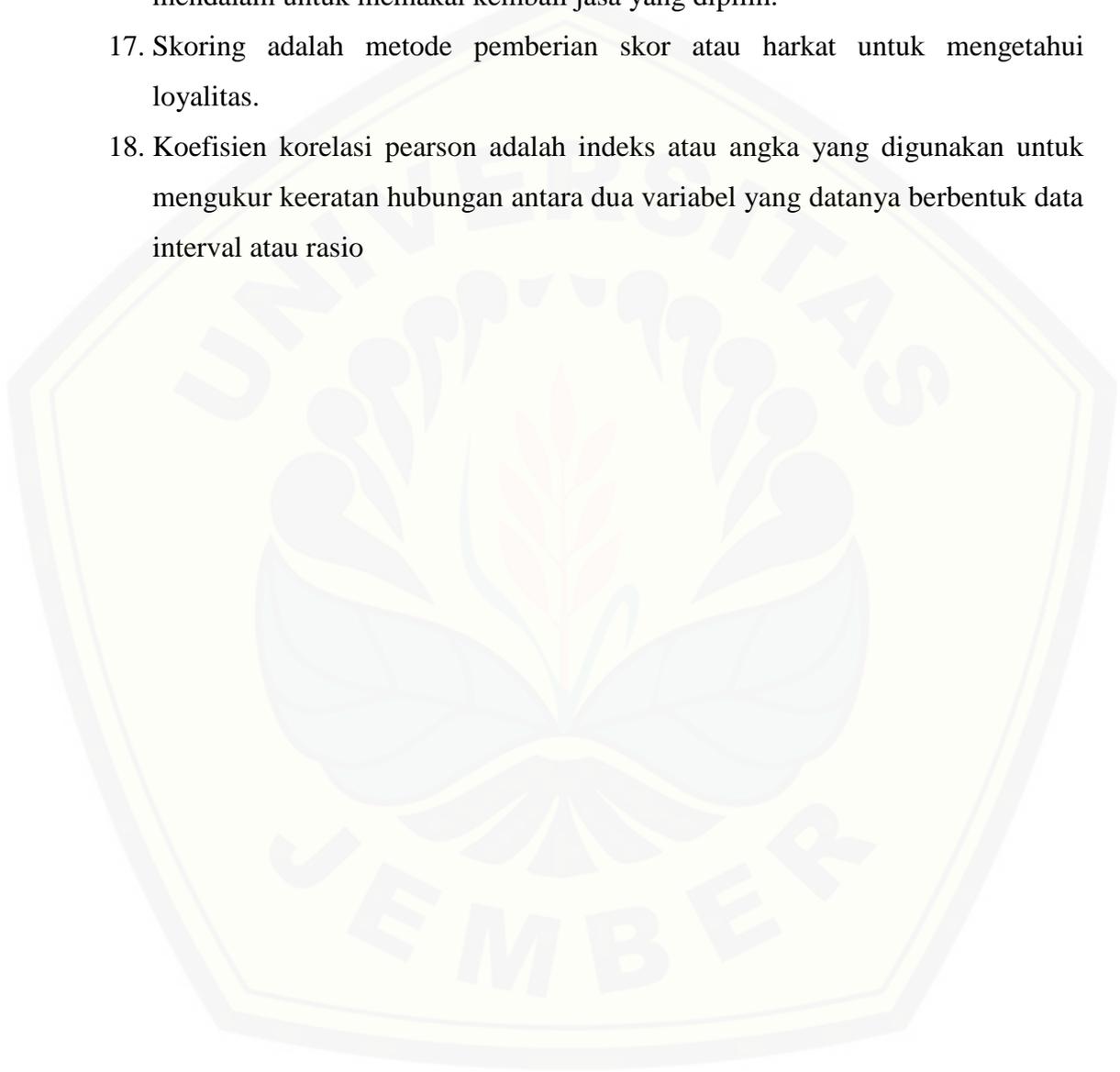
a. Apabila probabilitas signifikansi $\leq 0,05$ (pada $\alpha = 0,05$): H_0 ditolak. Artinya, kepuasan petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani mempunyai hubungan secara signifikan dengan loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani.

b. Apabila probabilitas signifikansi $> 0,05$ (pada $\alpha = 0,05$): H_0 diterima. Artinya, kepuasan petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani tidak mempunyai hubungan secara signifikan dengan loyalitas petani kopi arabika anggota Koperasi Rejo Tani.

3.6 Definisi Operasional

1. Tanaman kopi merupakan salah satu komoditas andalan dalam sektor perkebunan.
2. Kopi arabika adalah salah satu jenis kopi yang memiliki citarasa khas dan menjadi produk ekspor unggulan di Indonesia.
3. Koperasi adalah perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi mereka.
4. Petani merupakan petani kopi arabika yang tergabung menjadi anggota koperasi Rejo Tani.
5. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.
6. Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain tanpa menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.
7. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi.
8. Atribut adalah ciri, sifat atau karakteristik dari suatu produk yang dapat memberikan kepuasan kepada petani anggota.
9. Tangibles adalah kemampuan suatu koperasi dalam menunjukkan keberlangsungan koperasi.
10. Reliability adalah kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada petani anggota koperasi.
11. Responsiveness adalah kemampuan koperasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota.
12. Assurance adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan koperasi untuk memberikan rasa percaya petani anggota kepada koperasi.
13. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan koperasi kepada anggota.
14. Tingkat kepuasan adalah kesesuaian persepsi antara kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

15. Customer Satisfaction Index (CSI) adalah indeks yang mencerminkan satu atau semua persepsi pelanggan tentang kinerja perusahaan (produk/layanan) berdasarkan harapan mereka.
16. Loyalitas petani anggota koperasi adalah komitmen anggota bertahan secara mendalam untuk memakai kembali jasa yang dipilih.
17. Skoring adalah metode pemberian skor atau harkat untuk mengetahui loyalitas.
18. Koefisien korelasi pearson adalah indeks atau angka yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel yang datanya berbentuk data interval atau rasio



BAB 4. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Kabupaten Bondowoso

4.1.1 Letak Geografis

Kabupaten Bondowoso adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Bondowoso berada dipersimpangan jalur dari Besuki dan Situbondo menuju Jember. Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu kabupaten yang tidak memiliki wilayah laut (terkurung daratan) dan terletak di wilayah tapal kuda Jawa Timur. Kabupaten Bondowoso dapat dibagi menjadi tiga wilayah: wilayah barat merupakan pegunungan (bagian dari Pegunungan Hyang), bagian tengah berupa dataran tinggi dan bergelombang, sedang bagian timur berupa pegunungan (bagian dari dataran tinggi Ijen) Bondowoso merupakan satu-satunya Kabupaten di daerah tapal kuda yang tidak memiliki garis pantai. Kabupaten Bondowoso adalah salah satu kabupaten dalam Provinsi Jawa Timur yang terletak di sebelah timur Pulau Jawa. Kabupaten Bondowoso memiliki luas wilayah 1.560,10 km² yang secara geografis berada pada koordinat antara 113°48'10" – 113°48'26" BT dan 7°50'10" – 7°56'41" LS dengan batas-batas administrasinya adalah sebagai berikut:

Batas wilayah sebelah utara : Kabupaten Situbondo

Batas wilayah sebelah timur : Kabupaten Situbondo, Kabupaten Banyuwangi

Batas wilayah sebelah selatan : Kabupaten Jember

Batas wilayah sebelah barat : Kabupaten Situbondo, Kabupaten Probolinggo.

Kabupaten Bondowoso memiliki suhu udara yang cukup sejuk berkisar 15,40°C - 25,10°C, karena berada diantara pegunungan Kendeng Utara dengan puncaknya Gunung Raung, Gunung Ijen dan sebagiannya disebelah timur serta kaki pegunungan Hyang dengan puncak Gunung Argopuro, Gunung Krincing dan Gunung Kilap di sebelah barat. Sedangkan disebelah utara terdapat Gunung Alas Sereh, Gunung Biser dan Gunung Bendusa. Letak Kabupaten Bondowoso tidak berada pada daerah yang strategis, meskipun berada ditengah namun Kabupaten Bondowoso tidak dilalui jalan Negara yang menghubungkan antar Provinsi.

4.2 Kecamatan Sumber Wringin

4.2.1 Letak Geografis

Kecamatan Sumber Wringin merupakan salah satu kecamatan dari 23 kecamatan yang ada di Kabupaten Bondowoso dengan jarak kurang lebih 27 km arah tenggara dari ibu kota kabupaten. Secara geografis kecamatan Sumber Wringin terletak pada ketinggian 600-700 m diatas permukaan laut.

Batas-batas administrasi wilayah kecamatan Sumber Wringin sebagai berikut :

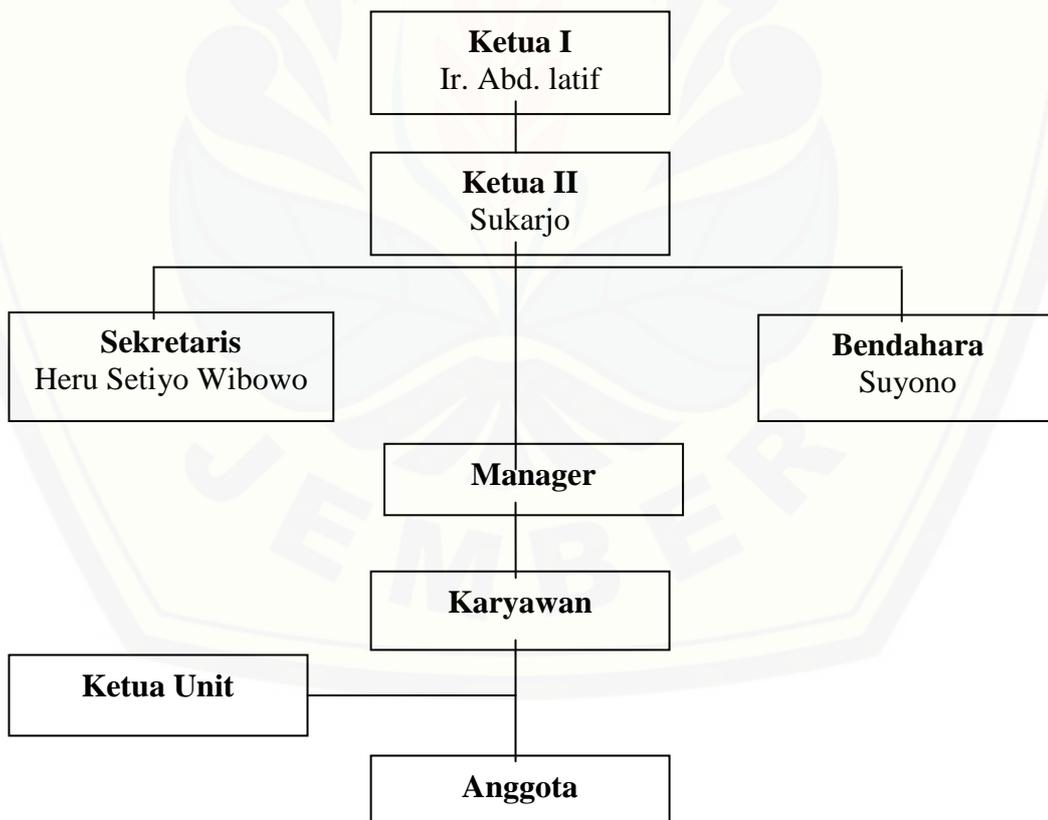
Utara	: Kecamatan Sukosari
Timur	: Kecamatan Klabang dan Kecamatan Botolinggo
Selatan	: Kecamatan Sempol dan Gunung Raung
Barat	: Kecamatan Tlogosari dan Kecamatan Sukosari

Kecamatan Sumber Wringin terdiri dari 6 desa yaitu desa Sukosari Kidul, Tegal Jati, Rejo Agung, Sukorejo, Sumber Gading, dan Sumber Wringin. Kecamatan Sumber Wringin dengan luas wilayah 13.860,7 ha terdiri dari tanah sawah 1.685,0 ha; tanah tegalan seluas 1.707,6 ha; tanah perkebunan seluas 1.265,9 ha; tanah pekarangan untuk bangunan dan halaman sekitar 545,4 ha dan tanah kering (termasuk hutan) seluas 8.656,8 ha. Ketinggian dari permukaan laut rata-rata mencapai 600-700 meter diatas permukaan laut. Kondisi dataran di Kecamatan Sumber Wringin terdiri dari tanah sawah seluas 12, 16%, tanah pekarangan untuk bangunan dan halaman 3,93%, tanah tegal/kebun 12,32%, kolam 0%, perkebunan 9,13%, tanah kering lainnya 62,45% dari luas wilayah secara keseluruhan.

Lokasi Kecamatan Sumber Wringin yang terletak di Kabupaten Bondowoso berada disekitar garis Khatulistiwa secara langsung mempengaruhi perubahan iklimnya, sehingga wilayah ini juga mempunyai perubahan musim sebanyak 2 iklim setiap tahunnya yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Musim kemarau terjadi pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober dan musim penghujan terjadi pada bulan November sampai dengan bulan Mei. Akan tetapi bulan Juni, Agustus, dan September merupakan bulan peralihan musim jadi walaupun terjadi hujan masih relatif kecil.

4.3 Koperasi Rejo Tani

Koperasi Rejo Tani berdiri dengan latar belakang untuk membantu petani kopi dalam hal permodalan dan penjualan kopi yang merupakan mata pencaharian mayoritas penduduk di Kecamatan Sumber Wringin dan agar kopi yang dihasilkan oleh petani kopi Kecamatan Sumber Wringin dapat terlindungi brandnya. Selain itu, keberadaan koperasi Rejo Tani juga mempermudah adanya bantuan alat produksi kopi dari pemerintah. Koperasi Rejo Tani berdiri pada tahun 1999, dimana pada tahun 2003-2009 koperasi Rejo tani sempat vakum dan aktif kembali pada tahun 2009-sekarang. Adanya *cluster* kopi pada tahun 2011 maka keberadaan koperasi Rejo Tani semakin lebih kuat. Hingga saat ini koperasi Rejo Tani memiliki 107 anggota. Adapun struktur dari koperasi Rejo Tani disajikan pada Gambar 4.1 di bawah ini.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Koperasi Rejo Tani

Koperasi Rejo Tani merupakan satu-satunya koperasi yang berada di Kecamatan Sumber Wringin. Koperasi Rejo Tani memiliki beberapa kelompok tani yang tergabung dalam koperasi, kelompok tani tersebut diantaranya yaitu kelompok tani Tunas Harapan, kelompok tani Tunas Harapan II, kelompok tani Tani Maju I, kelompok tani Usaha Tani XI, dan kelompok tani Tunas Harapan Makmur VI. Koperasi Rejo Tani merupakan koperasi yang menjadi unit penjualan hasil kopi petani anggotanya dalam bentuk HS yang siap untuk dikirim ke PT. Indokom. Harga yang diberikan oleh koperasi Rejo Tani merupakan harga yang ditentukan oleh eksportir dan para pengurus koperasi mencari tahu informasi harga melalui puslit dan internet. Peran koperasi Rejo Tani adalah sebagai mediator atau penghubung antara PT. Indokom dengan petani kopi. Semua hasil panen kopi yang sudah diolah basah ini sebelum dikirim ke PT. Indokom akan ditampung oleh koperasi. Koperasi Rejo Tani melakukan kemitraan dengan Puslit Koka, MOU, Perbankan (Bank Indonesia dan Bank Jatim), Dinas Perkebunan dan Kehutanan serta PT. Indokom Citra Persada Sidoarjo.

BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Pengukuran tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani di Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso dilakukan dengan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dapat disimpulkan bahwa nilai CSI yang diperoleh sebesar 75.10% hasil dari nilai (CSI) tersebut dapat diartikan rata-rata tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso yaitu masuk kategori puas.
2. Rata-rata loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso masuk kategori loyal dengan nilai skor sebesar 126,6. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil tiap-tiap atribut yaitu: atribut aliran informasi sebesar 125 masuk kategori loyal; atribut rekomendasi sebesar 127 masuk kategori loyal; dan atribut ajakan/persuasif sebesar 128 masuk kategori loyal.
3. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani dengan loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani. Akan tetapi koefisien korelasinya bernilai positif artinya semakin tinggi tingkat kepuasan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani maka semakin tinggi loyalitas petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani dan sebaliknya.

6.2 Saran

1. Bagi koperasi Rejo Tani diharapkan dapat mempertahankan anggotanya dengan meningkatkan pelayanan yang dirasa menurut petani anggotanya masih kurang. Koperasi Rejo Tani harus mengetahui harapan yang diinginkan petani anggotanya, dengan mengetahui harapan dan keinginan petani anggota koperasi, sehingga koperasi Rejo Tani dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan supaya petani anggota koperasi merasa puas terhadap pelayanan yang telah didapatkan.

2. Koperasi Rejo Tani diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas petani anggota koperasi. Apabila atribut-atribut seperti sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan, keterampilan dan pengetahuan pengurus koperasi, keramahan pengurus koperasi, dan kesabaran pengurus koperasi dapat ditingkatkan maka akan memperoleh kepuasan dan loyalitas petani anggota koperasi yang lebih optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- AAK. 2006. *Budidaya Tanaman Kopi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Amalina, Camelia Hanifah. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Konsumen Pada Ritel Modern*. Skripsi. Surakarta. Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Astuti, Endang Pudji. (2008). *Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Di Kecamatan Mulyorejo Surabaya Jawa Timur*. Skripsi. Bogor: Program Studi Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Azwar, Saifiddin. 1997. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar
- Darmudiansyah. 2011. *Uji Skoring*. [blog online] [<http://darmudiansyah.blogspot.com/20011/04/uji-skoring.html>] (diakses 14 Februari 2016).
- Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bondowoso. 2012. *Identifikasi Kebutuhan Pengembangan Sumberdaya Tanaman Kopi Arabika Di Kabupaten Bondowoso*. Bondowoso: Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bondowoso.
- Ekawarna. 2010. *Manajemen Badan Usaha Dan Koperasi*. Jakarta : Gaung Persada (GP).
- Falahi, Itta Miftachul. 2006. *Efisiensi Pemasaran Pada Agroindustri Pindang Dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Keluarga Di Desa Puger Kulon Dan Puger Wetan Kecamatan Puger kabupaten Bondowoso*. Skripsi. Jember: Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Jember.
- Febrianti, 2011. *Kelayakan Agroindustri Kopi Luwak Di Kabupaten Lampung Barat*. *Jurnal teknologi dan Industri Hasil Pertanian*, 16.(1):63.
- Firdaus, Muhammad. 2010. *Manajemen Agribisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasan, M. Iqbal. 2008. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1(Statistik Deskriptif)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- _____. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Hasan, Iqbal. 2010. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- IKAPI. 1999. *Pengantar Manajemen Agribisnis*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Kompetindo.
- Kamelia, Nila. 2006. *Analisis Hubungan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan Tetap dan Karyawan Kontrak Pada Pabrik Gula Gempolkrep PTPN X Mojokerto. Jawa Timur* [Skripsi Online].]
- Kartika, B., B. Hastuti, W. Supartono. 1988. *Pedoman Uji Inderawi Bahan Pangan*. Yogyakarta: PAU Pangan dan Gizi UGM.
- Muslimin. 2002. *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Malang: Bayu Media dan UMMI Press.
- Najiyati, Sri, dan Danarti. 2001. *Kopi Budidaya Dan Penanganan Lepas Panen*. Jakarta: Penebar swadaya.
- Narbuko dan Achmadi. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Qomariah, Nurul. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Dan Loyalitas Pelanggan*. Tesis. Jember: Program Studi Magister Manajemen Universitas Jember.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung :Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rusandi, Edi. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K2O) di PT Omedata Electronics Bandung*. Tesis. Bandung. Magister Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
- Soetrisno, 2010. *Daya saing Agribisnis Kopi Robusta*. Malang: Surya Pena Gemilang.

- Stratford. Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2007. <http://www.stratford.gov.uk/commonity/council-805.cfm.htm>. (14 April 2016)
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanto, Hendra. 2005. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan (Studi Kasus pada Nasabah PT BCA Tbk Cabang Semarang). Tesis. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Suwarto, dan Yuke Octavianty. 2010. *Budidaya Tanaman Perkebunan Unggulan*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Teguh, Muhammad. 2001. *Metodologi Penelitian. Ekonomi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Tim Karya Tani Mandiri. 2010. *Pedoman Budidaya Tanaman Kopi*. Bandung: Nuansa aulia.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Topan. 2008. Analisis Persepsi Anggota Terhadap Kinerja Organisasi Kelompok Usaha Tanaman Hias Akuarium (KUTHA) “Bunga Air” Di Desa Ciawi, Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Institut Pertanian Bogor
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi, Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, Rudi. 2000. *Seri Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi Buku Satu, Penelitian Ilmiah dan Tahapan Prosesnya*. Jember: Penerbit Fakultas Pertanian Universitas Jember.
- Yana. 2014. *Budidaya Tanaman Perkebunan*. [blog online]. [<http://budidayatanaman-perkebunan.blogspot.co.id/2014/08/mengenal-tanaman-perkebunan.html>] (diakses 11 Mei 2016).
- Yahmadi. M. 2007. *Rangkaian Perkembangan dan Permasalahan Budidaya dan Pengolahan Kopi di Indonesia*. Surabaya: AEKI.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Bulletin Studi Ekonomi*.12.(1):26.

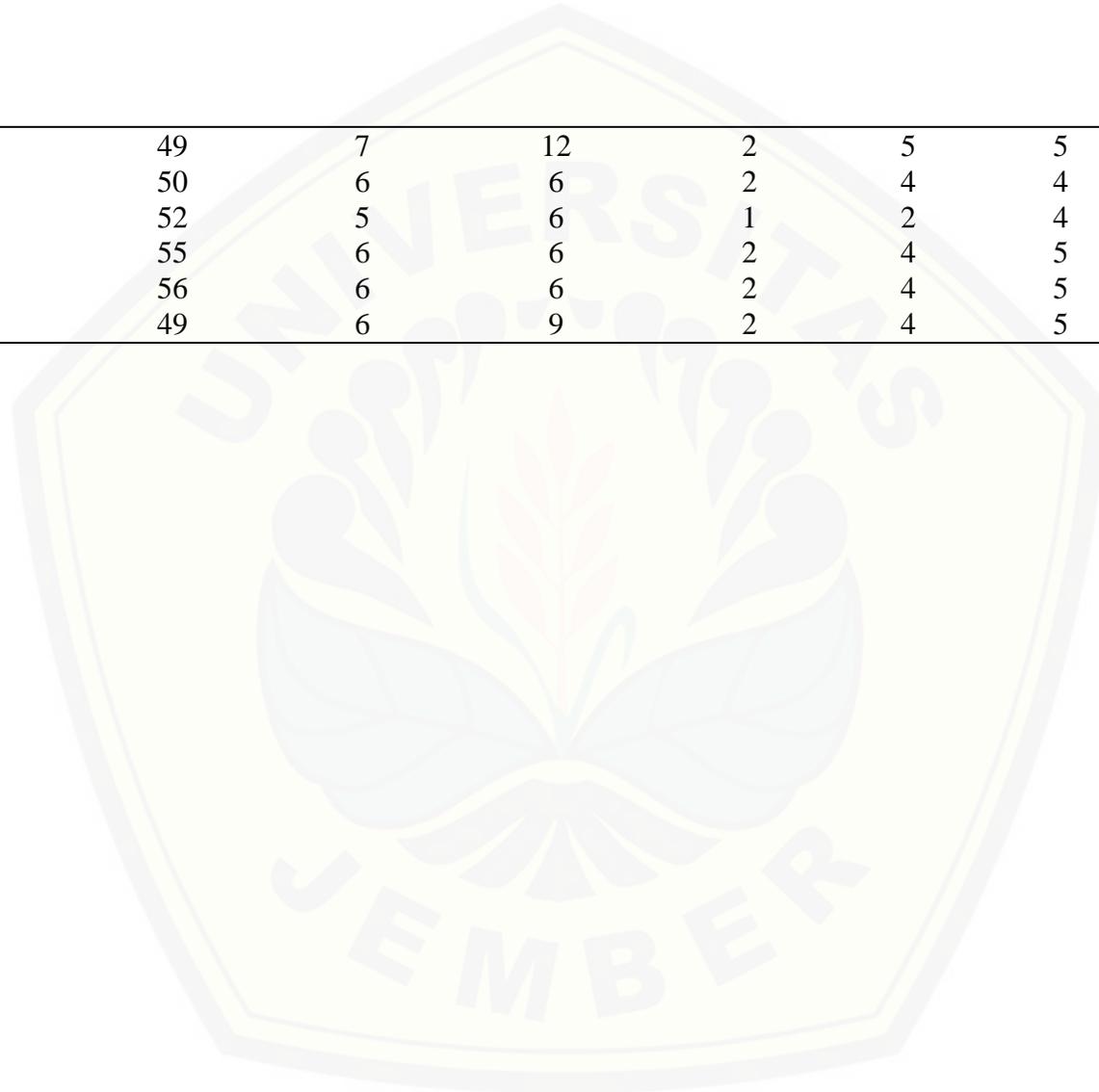


Lampiran A. Daftar Identitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Responden	Umur	Pengalaman	Pendidikan	Luas Lahan (Ha)	Produktivitas	Jumlah Anggota Keluarga
1	Sukarjo	60	10	12	0.250	1.5	4
2	Suyono	48	5	12	1	5	5
3	Mat Hosen	58	5	6	3	10	4
4	Rustam	54	3	9	1	1	4
5	Bahriman	48	3	12	2	4	3
6	Amirrudin	61	4	6	4	10	4
7	Husnadi	39	3	12	7	5	4
8	Ibrahim	50	3	6	1	5	6
9	Suradi	51	5	9	2	4	4
10	Paito	49	4	6	1	4	4
11	Subaili	52	5	6	2	3	5
12	Harnimo	44	4	6	1	1	4
13	Yanto	48	4	12	2	4	4
14	Suheri	58	5	6	3	5	5
15	Tohari	55	5	6	2	3	4
16	Sukamto	59	7	9	1	3	4
17	Rahmat	46	3	12	2	4	5
18	Sugiono	58	7	12	2	5	5
19	Syahlan	52	5	9	1	2	4
20	Sumarhum	58	7	9	2	6	5
21	Suyitno	48	5	6	1	3	4
22	Abdurahman	54	3	6	1	2	5
23	Zaenal	55	5	6	2	5	5
24	H. Ali	54	4	12	3	6	5
25	Nur Jumali	59	5	6	2	4	4

Lanjutan

26	Purwadi	49	7	12	2	5	5
27	Karsih	50	6	6	2	4	4
28	Suyanto	52	5	6	1	2	4
29	Moh Hanafi	55	6	6	2	4	5
30	Samsul Arifin	56	6	6	2	4	5
31	Yetno	49	6	9	2	4	5



Lampiran B. Data Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total
1	Sukarjo	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	52
2	Suyono	3	4	3	3	5	5	3	2	4	4	3	4	4	4	51
3	Mat Hosen	3	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	51
4	Rustam	4	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	48
5	Bahriman	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	49
6	Amirudin	3	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	53
7	Husnadi	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	54
8	Ibrahim	3	4	3	3	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	56
9	Suradi	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	3	53
10	Paito	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	43
11	Subaili	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	47
12	Harnimo	3	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	3	4	3	48
13	Yanto	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	50
14	Suheri	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	51
15	Tohari	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	52
16	Sukamto	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	4	53
17	Rahmat	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	51
18	Sugianto	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	50
19	Syahlan	4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	3	51
20	Sumarhum	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	51
21	Suyitno	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	52
22	Abdurahman	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	51
23	Zaenal	4	3	4	4	4	5	3	2	4	4	4	3	3	3	50
24	H. Ali	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	51

Lanjutan

25	Nur Jumali	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	4	3	3	4	51
26	Purwadi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	50
27	Karsih	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	51
28	Suyanto	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	51
29	Moh Hanafi	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	51
30	Samsul Arifin	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	51
31	Yetno	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	51

Keterangan:

- X1 = Teknologi penunjang koperasi
- X2 = Ketersediaan ruang rapat
- X3 = Fasilitas kantor koperasi
- X4 = kemampuan koperasi menyalurkan kredit
- X5 = penyelenggaraan RAT
- X6 = Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan pihak lain
- X7 = Keteraturan jadwal kerja koperasi
- X8 = Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan
- X9 = Pemberian informasi secara jelas
- X10 = Tanggapan terhadap keluhan
- X11 = Kejujuran pengurus dan karyawan koperasi
- X12 = Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan
- X13 = Keramahan pengurus dan karyawan koperasi
- X14 = Kesabaran pengurus dan karyawan koperasi

Lampiran C. Data Tingkat Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Responden	X1	X2	X3	Bobot
1	Sukarjo	5	5	5	15
2	Suyono	5	5	5	15
3	Mat Hosen	4	4	5	13
4	Rustam	4	5	5	14
5	Bahrman	4	5	5	14
6	Amirudin	4	4	5	13
7	Husnadi	5	5	5	15
8	Ibrahim	5	5	5	15
9	Suradi	5	4	5	14
10	Paito	4	4	5	13
11	Subaili	4	4	4	12
12	Harnimo	4	4	4	12
13	Yanto	4	4	4	12
14	Suheri	4	4	4	12
15	Tohari	4	3	4	11
16	Sukamto	3	4	4	11
17	Rahmat	4	4	3	11
18	Sugianto	4	4	4	12
19	Syahlan	4	3	4	11
20	Sumarhum	3	4	3	10
21	Suyitno	4	4	4	12
22	Abdurahman	3	4	4	11
23	Zaenal	4	4	4	12
24	H. Ali	4	4	3	11
25	Nur Jumali	4	4	4	12

Lanjutan

26	Purwadi	4	4	4	12
27	Karsih	3	4	4	11
28	Suyanto	4	3	4	11
29	Moh Hanafi	4	4	3	11
30	Samsul Arifin	4	4	3	11
31	Yetno	4	4	3	11

Keterangan :

X1= Aliran informasi (Petani anggota akan memberikan informasi yang positif tentang pelayanan yang diberikan koperasi Rejo Tani).

X2 = Rekomendasi (Petani anggota akan merekomendasikan koperasi Rejo Tani kepada petani lain yang membutuhkan informasi).

X3 = Ajakan/Persuasif (Petani akan memberikan saran kepada petani lain untuk bergabung di koperasi Rejo Tani)

Lampiran D. Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Petani Kopi Arabika anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Atribut	Kepentingan (Y)					Bobot
		1	2	3	4	5	
		Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Teknologi penunjang koperasi		3	17	6	5	106
2	Ketersediaan ruang rapat			21	6	4	107
3	Fasilitas kantor koperasi			20	9	2	106
4	Kemampuan koperasi menyalurkan kredit			1	18	12	135
5	Penyelenggaraan RAT tepat waktu			4	21	6	126
6	Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan PT. Indokom			2	21	8	130
7	Keteraturan jadwal kerja koperasi			20	10	1	105
8	Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan			7	22	2	119
9	Pemberian informasi secara jelas			3	16	12	133
10	Tanggapan terhadap keluhan anggota			3	23	5	126
11	Kejujuran pengurus dan karyawan koperasi				25	6	130
12	Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan			11	17	3	116
13	Keramahan pengurus dan karyawan koperasi			5	24	2	121
14	Kesabaran pengurus dan karyawan koperasi			6	21	4	122

Lampiran E. Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepuasan Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Atribut	Kepuasan (X)					Bobot
		1	2	3	4	5	
		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Teknologi penunjang koperasi			3	28		121
2	Ketersediaan ruang rapat			3	22	6	127
3	Fasilitas kantor koperasi			15	16		109
4	Kemampuan koperasi menyalurkan kredit		2	4	21	4	120
5	Penyelenggaraan RAT tepat waktu		1	6	19	5	121
6	Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan PT. Indokom			1	21	9	132
7	Keteraturan jadwal kerja koperasi		1	24	5	1	99
8	Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan		2	22	7		98
9	Pemberian informasi secara jelas				15	16	140
10	Tanggapan terhadap keluhan anggota				28	3	127
11	Kejujuran pengurus dan karyawan koperasi			6	25		118
12	Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan			19	12		105
13	Keramahan pengurus dan karyawan koperasi			20	11		104
14	Kesabaran pengurus dan karyawan koperasi			22	9		102

Lampiran F. Tabel Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Atribut	Bobot (y)	Bobot (x)	MIS	WF	MSS	WS
1	Teknologi penunjang koperasi	106	121	3.42	6.30	3.90	24.60
2	Ketersediaan ruang rapat	107	127	3.45	6.36	4.10	26.06
3	Fasilitas kantor koperasi	106	109	3.42	6.30	3.52	22.16
4	Kemampuan koperasi menyalurkan kredit	135	120	4.35	8.03	3.87	31.07
5	Penyelenggaraan RAT tepat waktu	126	121	4.06	7.49	3.90	29.24
6	Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan PT. Indokom	130	132	4.19	7.73	4.26	32.91
7	Keteraturan jadwal kerja koperasi	105	99	3.39	6.24	3.19	19.94
8	Sangsi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan	119	98	3.84	7.07	3.16	22.37
9	Pemberian informasi secara jelas	133	140	4.29	7.91	4.52	35.71
10	Tanggapan terhadap keluhan anggota	126	127	4.06	7.49	4.10	30.69
11	Kejujuran pengurus dan karyawan koperasi	130	118	4.19	7.73	3.81	29.42
12	Keterampilan dan pengetahuan pengurus/karyawan	116	105	3.74	6.90	3.39	23.36
13	Keramahan pengurus dan karyawan koperasi	121	104	3.90	7.19	3.35	24.13
14	Kesabaran pengurus dan karyawan koperasi	122	102	3.94	7.25	3.29	23.86
Total		1682	1623	54.26	100,00	52,35	375,50
CSI							75,10%

Lampiran G. Data Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Indikator	Sangat Loyal	Loyal	Cukup Loyal	Tidak Loyal	Sangat Tidak Loyal
		5	4	3	2	1
1	Aliran Informasi	5	22	4	0	0
2	Rekomendasi	6	22	3	0	0
3	Ajakan/Persuasif	10	15	6	0	0

Lampiran H. Tabel Perhitungan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

No	Indikator	Sangat Loyal (5XN)	Loyal (4XN)	Cukup Loyal (3XN)	Tidak Loyal (2XN)	Sangat Tidak Loyal (1XN)	Total	Kategori
1	Aliran Informasi	25	88	12	0	0	125	Loyal
2	Rekomendasi	30	88	9	0	0	127	Loyal
3	Ajakan/Persuasif	50	60	18	0	0	128	Loyal
Total							380	
Rata-rata							126,6	Loyal

Lampiran I. Tabel Output SPSS Korelasi Pearson Product Moment Antara Variabel Kepuasan Dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin

Descriptive Statistics

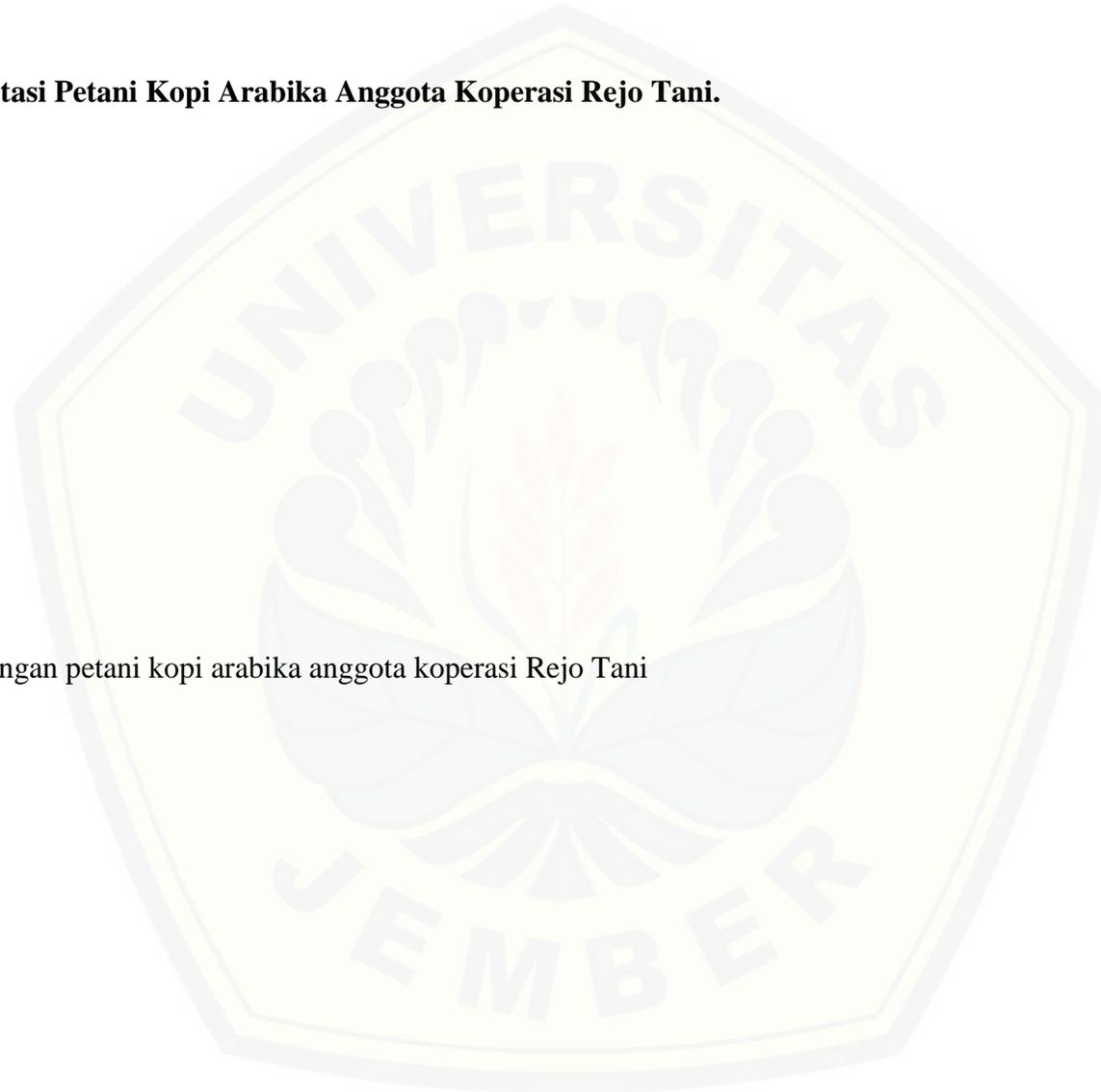
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan	50.87	2.334	31
Loyalitas	12.26	1.460	31

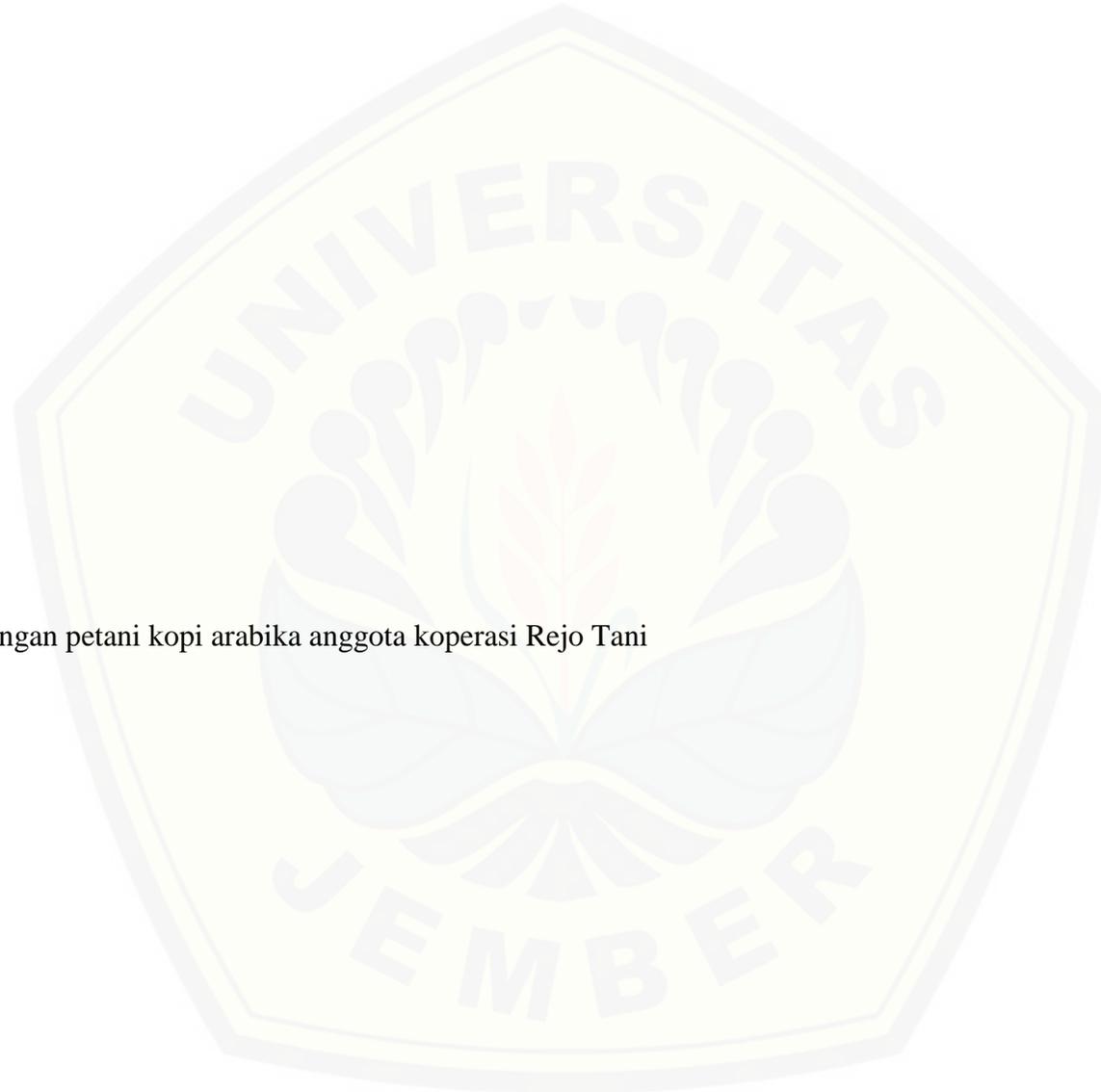
Correlations

		Kepuasan	Loyalitas
Kepuasan	Pearson Correlation	1	.098
	Sig. (2-tailed)		.599
	N	31	31
Loyalitas	Pearson Correlation	.098	1
	Sig. (2-tailed)	.599	
	N	31	31

Lampiran J. Dokumentasi Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani.

Gambar : wawancara dengan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani





Gambar : wawancara dengan petani kopi arabika anggota koperasi Rejo Tani



Gambar : Produksi bubuk kopi arabika petani anggota koperasi Rejo Tani.

Lampiran K. Kuisisioner Penelitian**UNIVERSITAS JEMBER****FAKULTAS PERTANIAN****JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN/AGRIBISNIS****PEDOMAN WAWANCARA**

**JUDUL : HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
PETANI ANGGOTA KOPERASI REJO TANI SUMBER WRINGIN
KABUPATEN BONDOWOSO****LOKASI : KECAMATAN SUMBER WRINGIN KABUPATEN
BONDOWOSO**

PEWAWANCARA

Pewawancara : Febrian Dwi Prasetya

NIM : 091510601082

Hari / Tanggal :

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Pendidikan Terakhir :

Alamat :

Jumlah anggota keluarga :

Lama berusaha tani kopi :

Status Petani : (Pemilik/Penggarap)

Luas lahan kopi : Milik sendiri : Ha

Sewa : Ha

Berapa rata-rata produksi per hektar : kwt

Tanda Tangan Responden

()

1. Apa alasan bapak dalam berusahatani kopi Arabika?

- Lebih menguntungkan
- Usaha turun menurun
- Cocok di wilayah itu
- Lain-lain...

.....
.....
.....

2. Pekerjaan lain apa selain usahatani Kopi?

- Berusahatani (padi/jagung/kedelai/...)
- Berdagang
- Lain-lain...

.....

3. Sejak tahun berapa koperasi Rejo Tani ini didirikan ?

.....

4. Apa yang melatar belakangi atas didirikannya koperasi Rejo Tani?

.....
.....

5. Bagaimanakah struktur organisasi dari koperasi Rejo Tani?

.....
.....

6. Apakah peran dari masing-masing struktur organisasi di atas?

.....
.....
.....
.....

7. Siapakah pemegang keputusan tertinggi di koperasi Rejo Tani?

- a. Ketua Umum
- b. Rapat Anggota Tahunan
- c. Anggota Biasa
- d. Lainnya

8. Apa alasan anda bergabung dengan koperasi Rejo Tani?

- Ingin dapat modal
- Ingin mendapat pengetahuan
- Ingin keuntungan
- Jaminan pasar
- Lain-lain

.....
.....

9. Apakah dalam kemitraan ini anda mengetahui dan memahami peraturan di koperasi Rejo Tani (kontrak kemitraan)?

Ya,

Tidak,

10. Apakah anda terlibat dalam membuat peraturan (kontrak kemitraan) dengan pihak lain (eksportir)?

.....
.....
.....

11. Apa saja kegiatan yang dilakukan oleh koperasi Rejo Tani terhadap petani anggota?

- a.
- b.
- c.

12. Adakah sistem kerja sama yang dijalankan koperasi Rejo Tani dengan petani kopi? jelaskan!

.....

13. Apakah dengan adanya kerja sama atau kemitraan dengan petani kopi, koperasi akan memberikan berbagai kemudahan kepada petani kopi?

.....

14. Jika ya, kemudahan apa sajakah itu?

.....
.....

15. Apakah koperasi Rejo Tani juga selalu menyediakan fasilitas kepada petani dalam hal pra produksi hingga pasca produksi kopi?

.....
.....

16. Fasilitas apa sajakah itu?

.....

17. Biaya untuk fasilitas dibebankan kepada siapa?

- a. Petani
- b. Patungan
- c. Koperasi Rejo Tani saja

18. Apakah bentuk dari biaya usahatani sebelum produksi usahatani kopi tersebut?

- a.
- b.
- c.

19. Apakah bentuk dari biaya usahatani setelah proses produksi usahatani kopi tersebut?

- a.
- b.
- c.

20. Apakah peranan koperasi terhadap usaha tani kopi?

.....

21. Apakah dengan keberadaan koperasi Rejo Tani memberikan manfaat bagi petani kopi secara *on farm*? Misalnya :

- a. Budidaya usahatani kopi
- b. Perlindungan terhadap hama penyakit tanaman
- c. Penetapan masa panen tanaman kopi

22. Apakah dengan keberadaan koperasi Rejo Tani memberikan manfaat bagi petani kopi secara *off farm*? Misalnya :

- a. Pengolahan hasil dari tanaman kopi
- b. Bagian dari tanaman kopi yang dapat digunakan untuk produk lain

- c. Lainnya
23. Bagaimana cara koperasi Rejo Tani memperoleh informasi harga kopi?
.....
24. Apakah koperasi Rejo Tani selalu memberitahukan informasi harga kopi kepada petani kopi?
.....
25. Apakah pernah terdapat kendala dan masalah terkait usahatani kopi?
.....
26. Apakah pihak koperasi Rejo Tani dalam menyelenggarakan RAT selalu tepat waktu?
.....
27. Apakah anda pernah menyalurkan aspirasi anda terkait kendala dan masalah yang anda alami dalam usahatani kopi?
.....
28. Kemanakah anda menyalurkan aspirasi terkait dengan kegiatan usahatani kopi?
.....
29. Apakah koperasi Rejo Tani dapat menanggapi keluhan anda? Jelaskan!
.....
30. Apakah dengan menyalurkan aspirasi anda bisa mendapatkan solusi yang baik terkait dengan kendala dan masalah yang anda hadapi? Jelaskan!
.....
.....

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS PERTANIAN

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN/AGRIBISNIS

KUISIONER

**JUDUL : HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
PETANI ANGGOTA KOPERASI REJO TANI SUMBER WRINGIN
KABUPATEN BONDOWOSO**

**LOKASI : KECAMATAN SUMBER WRINGIN KABUPATEN
BONDOWOSO**

PEWAWANCARA

Pewawancara : Febrian Dwi Prasetya

NIM : 091510601082

Hari / Tanggal :

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Jumlah Keluarga : Orang Anak

Lahan : Pribadi / Sewa Hektar

Tanda Tangan Responden

()

TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN

A. Tingkat Kepentingan

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan harapan Anda terhadap pelaksanaan kemitraan koperasi Rejo Tani dengan petani kopi anggota. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih.

No	Atribut	Kepentingan				
		1 (TPe)	2 (KPe)	3 (CPe)	4 (Pe)	5 (SPe)
1	Teknologi penunjang koperasi					
	Alasan					
2	Ketersediaan ruang rapat					
	Alasan					
3	Fasilitas kantor koperasi Rejo Tani					
	Alasan					
4	Kemampuan koperasi Rejo Tani menyalurkan kredit					
	Alasan					
5	Penyelenggaraan RAT tepat waktu					
	Alasan					
6	Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan pihak lain					
	Alasan					
7	Keteraturan jadwal kerja koperasi					
	Alasan					
8	Sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan					
	Alasan					
9	Pemberian informasi secara jelas					
	Alasan					
10	Tanggapan terhadap keluhan anggota					
	Alasan					
11	Kejujuran pengurus koperasi					
	Alasan					
12	Keterampilan dan pengetahuan pengurus					
	Alasan					
13	Keramahan pengurus koperasi Rejo Tani					
	Alasan					
14	Kesabaran pengurus koperasi Rejo Tani					
	Alasan					

Tingkat Kepuasan

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan yang Anda rasakan terhadap kinerja kemitraan yang telah anda terima dari KPTR. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih.

No	Atribut	Kepuasan				
		1 (TPu)	2 (KPu)	3 (CPu)	4 (Pu)	5 (SPu)
1	Teknologi penunjang koperasi					
	Alasan					
2	Ketersediaan ruang rapat					
	Alasan					
3	Fasilitas kantor koperasi					
	Alasan					
4	Kemampuan koperasi menyalurkan kredit					
	Alasan					
5	Penyelenggaraan RAT tepat waktu					
	Alasan					
6	Kerjasama koperasi Rejo Tani dengan pihak lain					
	Alasan					
7	Keteraturan jadwal kerja koperasi					
	Alasan					
8	Sanksi bagi anggota yang tidak mematuhi aturan					
	Alasan					
9	Pemberian informasi secara jelas					
	Alasan					
10	Tanggapan terhadap keluhan anggota					
	Alasan					
11	Kejujuran pengurus koperasi Rejo Tani					
	Alasan					
12	Keterampilan dan pengetahuan pengurus					
	Alasan					
13	Keramahan pengurus koperasi Rejo Tani					
	Alasan					
14	Kesabaran pengurus koperasi Rejo Tani					
	Alasan					

Keterangan :

TPu	: Tidak Puas	TPe	: Tidak Penting
KPu	: Kurang Puas	KPe	: Kurang Penting
CPu	: Cukup Puas	CPe	: Cukup Penting
Pu	: Puas	Pe	: Penting
SPu	: Sangat Puas	SPe	: Sangat Penting

Loyalitas Petani

1. Apakah anda akan memberikan informasi yang positif tentang pelayanan yang diberikan koperasi Rejo Tani kepada orang lain?
 - a . Sangat setuju
 - b . Setuju
 - c . Ragu-ragu
 - d . Tidak setuju
 - e . Sangat tidak setuju

.....

.....
2. apakah anda akan merekomendasikan koperasi Rejo Tani kepada petani lain yang membutuhkan informasi?
 - a . Sangat setuju
 - b . Setuju
 - c . Ragu-ragu
 - d . Tidak setuju
 - e . Sangat tidak setuju

.....

.....
3. Apakah anda akan memberikan saran kepada petani lain untuk bergabung di koperasi Rejo Tani?
 - a . Sangat setuju
 - b . Setuju
 - c . Ragu-ragu

d . Tidak setuju

e . Sangat tidak setuju

.....

.....

