

ANALISIS FAKTOR INTERNAL, KINERJA, KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA KELOMPOK TANI DI KABUPATEN SELUMA

Analysis Of Internal Factors, Performance, Satisfaction, And Loyalty Of Farmers' Group Members In Seluma District

Zunawanis Kalbi*, Ketut Sukiyono, Satria Putra Utama

Program Studi Pasca Sarjana Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Bengkulu.

*E-mail: zunawanis01@gmail.com

ARTICLE HISTORY : Received [08 October 2023] Revised [26 October 2023] Accepted [07 November 2023]

ABSTRAK

Terdapat delapan kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu Kabupaten Seluma mempunyai 220 anggota. Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui kinerja kelompok tani; tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja kelompok tani; menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja; menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas anggota terhadap kelompok tani. Penelitian dilakukan pada bulan September 2019. Pengumpulan data melalui simple random sampling terhadap 100 orang anggota kelompok tani. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Structural Equation Modelling (SEM)-PLS. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja dari setiap atribut secara keseluruhan lebih rendah dibandingkan dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan anggota terhadap kelompok tani, yang mencapai 74,20%. Variabel kinerja kelompok tani memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Kemudian, variabel kepuasan juga memiliki pengaruh yang signifikan pada variabel loyalitas. Tingkat loyalitas anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu berada pada kriteria loyal.

Kata kunci: kelompok tani; kinerja; kepuasan; loyalitas.

ABSTRACT

Eight farmer groups in Rimbo Kedu Village, Seluma Regency, have 220 members. This research aims to: determine the performance of farmer groups; the level of member satisfaction with the performance of the farmer group; analyze factors that influence the level of member satisfaction with performance; analyze the factors that influence the level of loyalty of members towards farmer groups. The research was conducted in September 2019. Data was collected through simple random sampling of 100 members of farmer groups. Data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Structural Equation Modeling (SEM)-PLS methods. The research findings show that the overall performance level of each attribute is lower than the average value of members' interest in farmer groups, which reached 74.20%. The farmer group performance variable has a significant influence on the satisfaction variable. Then, the satisfaction variable also significantly influences the loyalty variable. The level of loyalty of farmer group members in Rimbo Kedu Village is within the loyal criteria.

Keywords: farmer group; performance; satisfaction; loyalty.

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Pertanian Nomor 82/Permentan/OT.140/8/2013 memberikan Pedoman dalam pengembangan dan pelatihan Kelompok Tani dan Gabungan Kelompok Tani, dengan tujuan untuk memberikan kepastian hukum dan kepastian bisnis yang jelas dalam layanan dan pelatihan yang diberikan kepada kelompok-kelompok tersebut. Kelompok Tani merupakan sebuah kelompok yang terdiri dari petani, peternak, dan pekebun yang bergabung bersama dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mereka, memenuhi persyaratan sosial, ekonomi, dan sumber daya, serta meningkatkan produksi dan distribusi bisnis para anggota kelompok.

Saat ini, mayoritas dari kelompok tani di Indonesia terbentuk melalui inisiatif pemerintah yang mendorong petani untuk bergabung dalam kelompok-kelompok. Jumlah kelompok tani dan anggota kelompok tani terus meningkat, termasuk di Provinsi Bengkulu. Jumlah kelompok tani di Provinsi Bengkulu terus bertambah setiap tahunnya. Data membuktikan jumlah kelompok tani di Provinsi Bengkulu pada Bulan Mei Tahun 2019 berjumlah 11.348 kelompok (Kementrian Pertanian, 2019).

Berdasarkan informasi awal dari Kabupaten Seluma, terdapat 220 orang

petani padi sawah yang tinggal di Kelurahan Rimbo Kedui. Mereka berasal dari delapan kelompok tani yang berbeda. (WKPP Rimbo Kedui, 2017). Dengan melibatkan anggota dalam kelompok tani, diharapkan mereka dapat berpartisipasi secara maksimal dalam perencanaan dan pelaksanaan program yang telah diterapkan oleh pemerintah. Melalui kemajuan yang dicapai, sumber daya manusia dalam kelompok tani akan bekerja sama secara terkoordinasi dengan baik, seperti dalam hal: manajemen, keanggotaan, dan juga pengelolaan hasil pertanian. Hal ini akan berdampak pada peningkatan kinerja kelompok. Peningkatan kinerja kelompok akan memberikan peningkatan perekonomian petani maupun meningkatkan perekonomian daerah. Namun pada kenyataannya kinerja kelompok tani tidak sama setiap kelompoknya.

Kinerja kelompok tani dapat dilihat dari partisipasi anggotanya. Dalam sebuah kelompok, partisipasi anggota merujuk pada keterlibatan aktif anggota petani dalam kegiatan kelompok. Tingkat partisipasi ini berpengaruh terhadap kinerja kelompok, di mana semakin banyak anggota yang terlibat, makin efektif kinerja kelompok. Sebaliknya, jika partisipasi anggota dalam kelompok rendah, maka kinerja kelompok tani akan

menurun dan bahkan mungkin berhenti sama sekali. (Wahyuni, 2013).

Menurut Siagian (2017), kinerja anggota dipengaruhi oleh kepuasan dan motivasi yang dimiliki oleh anggota. Kepuasan anggota kelompok adalah tingkat perasaan anggota yang dia rasakan antara hal yang diterima dan di harapkannya (Umar, 2005). Selanjutnya Kotler dan Keller (2007) kepuasan anggota merupakan perasaan timbul seperti senang atau kecewa setelah mengetahui hasil yang diharapkan dengan harapan yang ingin dicapai. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2011), ditemukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas, meskipun tidak sebesar pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas.

Tulisan ini berusaha memberikan pengertian peningkatan loyalitas dan bentuk pelaksanaan serta pendekatan model berdasarkan proses inovasi kelembagaan antara petani anggota dan untuk menggambarkan kinerja kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka melalui berbagai variasi tahapan didapat tujuan penelitian, adalah sebagai berikut: Mengetahui kinerja Kelompok Tani; Mengetahui tingkat

kepuasan anggota terhadap kinerja Kelompok Tani. *Selanjutnya*; Mengetahui tingkat loyalitas anggota terhadap kelompok tani. *Terakhir*; Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas anggota terhadap kinerja Kelompok Tani di Kelurahan Rimbo Kedui Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kelurahan Rimbo Kedui Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu dan dilaksanakan pada rentang waktu bulan September tahun 2019.

Penentuan dan Pemilihan Responden

Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* terhadap petani padi sawah. Populasi petani padi di Desa Rimbo Kedui sebanyak 220 orang yang terdiri dari delapan kelompok tani. Penentuan responden ditentukan secara acak sebanyak 100 orang dari jumlah populasi anggota kelompok tani. Berdasarkan pendapat Riduwan (2005) penghitungan jumlah sampel dengan rumus *Slovin* didapat responden sebagai berikut:

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

$$n = \frac{220}{1+220 (0,1)}$$

n = 99,54 n = 100

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai..presisi 90%..atau sig. = 0,1.

Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data yang digunakan adalah data primer (*crosssection data*) yang dikumpulkan dengan melalui hasil survei lapang, kuesioner, dan wawancara mendalam dengan anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui instansi terkait meliputi Kementerian Pertanian, Badan Pusat Statistik (BPS) Pusat, dan Dinas Pertanian Kabupaten Seluma. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari penelusuran kepustakaan, internet dan literatur lain yang berhubungan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 18 indikator yang terdiri dari 4 variabel. **Variabel Kinerja Kelompok Tani (X_FGP)** terdiri dari responsiveness (X_FGP.1), reability (X_FGP.2), emphyaty (X_FGP.3), assurance (X_FGP.4), tangibles (X_FGP.5). Selanjutnya **Variable Faktor Internal**

Petani yang terdiri dari umur (X_IF.1), anggota rumah tangga (X_IF.2), pengalaman berusahatani (X_IF.3), tingkat pendidikan (X_IF.4), lama bergabung (X_IF.5), luas lahan (X_IF.6). Sedangkan **Variable Kepuasan (Y_SAT)** terdiri dari fasilitas (Y_SAT.1), kebutuhan (Y_SAT.2), nilai kelompok (Y_SAT.3), dan pendapatan (Y_SAT.4). Selanjutnya **Variable Loyalitas (Y_LOY)** yang terdiri dari aktif dan kepatuhan (Y_LOY.1), partisipasi (Y_LOY.2), interaksi (Y_LOY.3).

Analisis Data

Analisis tingkat kinerja kelompok tani dijawab dengan menggunakan alat Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Pelanggan atau *Importance Performance Analysis (IPA)* (Martilla dan James 1977). Menurut Tjiptono, dkk (2011) dilaksanakan pembobotan nilai kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan menggunakan skala likert, pada kriteria masing-masing item yang kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai tingkat kepentingan maupun kualitas dari item-itemnya, skor dan tingkatannya secara rinci dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
5	Sangat Penting	SangatkBaik
4	Penting	Baik
3	Cukup Penting	CukupkBaik
2	Kurang Penting	KurangyBaik
1	Tidak Penting	Tidak Baik

Analisis tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja kelompok tani diukur dengan metode *Consumer Satisfaction Index* (CSI) (Aritonang, 2005). Kriteria tingkat kepuasan nilai CSI dapat dilihat pada Tabel 2. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang

baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas anggota terhadap kelompok tani dengan aplikasi WarpPLS. SEM-PLS memiliki kemampuan memperkirakan parameter dengan lebih baik dan membantu memahami hubungan variable yang dibandingkan melalui koefisien yang dihasilkan (Calatone & Mintu, 1998; Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber : (Widodo and Sutopo 2018)

Analisis data bertujuan untuk mengetahui cara mengolah data yang telah didapat demi mencapai tujuan dalam penelitian ini. Metode analisis dalam

penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data beserta Alat Analisis

Tujuan Penelitian	Jenis Data	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Alat Analisis
1. Mengetahui tingkat kinerja kelompok tani	Primer	1. Petani	1. Kuesioner dan Wawancara dengan petani 2. Observasi lapang, 3. Studi literatur	Importance Performance Analysis (IPA)
2. Menganalisa tingkat kepuasan terhadap kinerja kelompok tani	Primer	1. Petani	1. Kuesioner dan Wawancara dengan petani 2. Observasi lapang, 3. Studi literatur	Consumer Satisfaction Index (CSI)
3. Menganalisa tingkat loyalitas anggota kelompok tani	Primer	1. Petani	1. Kuesioner dan Wawancara dengan petani 2. Observasi lapang, 3. Studi literatur	Statistik Interval
4. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas	Primer	1. Petani	1. Kuesioner dan Wawancara dengan petani 2. Observasi lapang, 3. Studi literatur	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan memaparkan dan menjelaskan tentang masing-masing variable (Kinerja Kelompok Tani dan Kepentingan, Faktor Internal, Kepuasan, dan Loyalitas) dan tahapan analisa lengkap Strukturak Equation Modeling (SEM).

Analisa Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Kepentingan (*Importance*)

Perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan menghasilkan *tingkat kesesuaian*. Uraian tentang kinerja dan kepentingan secara rinci dipaparkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Perhitungan Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kelompok Tani

Aspek-aspek Pelayanan (Atribut)	\bar{X}	\bar{Y}	TKi (%)
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	3,72	4,34	85,84
<i>Reliability</i> (Keterpercayaan)	3,77	4,49	84,23
<i>Emphati</i> (Empati)	3,84	4,26	90,27
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,85	4,39	87,88
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	3,60	4,39	79,92
Rata-rata	3,76	4,40	85,63

Sumber: data primer diolah (2020).

Keterangan: \bar{X} (tingkat kinerja), \bar{Y} (tingkat kepentingan), dan TKi = tingkat kesesuaian.

Hasil penelitian pada Tabel 4, menunjukkan bahwa *tingkat kesesuaian* rata-rata dari atribut-atribut yang diteliti berada pada rentang 79,92% hingga 90,27%. Hal ini berarti kinerja secara keseluruhan dari setiap atribut hampir mendekati nilai rata-rata tingkat kepentingan, dengan persentase tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 85,63%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kelompok tani secara keseluruhan telah berhasil melakukan apa yang diinginkan oleh anggotanya. Nilai TKi yang diperoleh hampir mencapai skor 100%, menunjukkan bahwa tingkat kinerja dan kepentingan sudah baik. Juga memberikan pengertian dalam kelompok tani mempunyai atribut-atribut yang telah sesuai dengan harapan anggota, namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Selaras dengan hasil penelitian Indriwinangsih dan Sudaryanto (2007), apabila hasil persentasenya di kisaran 80-100%, dapat disimpulkan atribut-atribut kinerja sesuai

dengan yang diinginkan konsumen. Namun, perbaikan tetap diperlukan karena masih terdapat *atribut layanan* yang belum mencapai harapan anggota.

Faktor Internal Petani

Faktor internal petani dalam penelitian ini merupakan karakteristik responden dari anggota kelompok tani yang terletak di Kelurahan Rimbu Kedui. Faktor Internal meliputi dua dimensi, yaitu: (a) **Karakteristik Individu** yang terdiri dari; *Umur* responden rata-rata 47 tahun dengan kisaran antara 23 – 87 tahun. Hasil penelitian didapatkan mayoritas petani yang memiliki umur produktif yaitu kisaran 23 tahun sampai dengan 61 tahun dengan presentase sebesar 88%. Usia produktif adalah penduduk yang berusia antara 15-64 tahun, dan usia tidak produktif antara 0 -14 tahun dan 65 tahun ke atas (Mubyarto,1989). Jumlah responden berusia yang memasuki masa tidak produktif berkisar 62 tahun sampai dengan 74 tahun dengan presentase

9%, serta dengan kisaran umur 75 tahun sampai dengan 87 tahun dengan presentase 3%.; *Jumlah tanggungan keluarga* rata-rata petani memiliki tanggungan sebanyak 4 orang dan termasuk dalam kategori sedang. Menurut Kuncoro *et al.* (2016), jumlah penduduk yang besar pada dasarnya merupakan potensi yang sangat berharga ditinjau dari segi tenaga kerja, jika memiliki keterampilan dan dapat didayagunakan dengan baik. *Tingkat pendidikan formal* responden didominasi oleh petani yang hanya lulusan Sekolah Dasar (SD) sebesar 62%, kemudian petani dengan lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 29% selanjutnya petani yang lulus Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 9% dan tidak ada dari petani yang mengenyam kelulusan Diploma dan Sarjana. (b) **Karakteristik Usahatani** antara lain: *Pengalaman berusahatani* yang dimiliki petani rata-rata 19 tahun, dimana persentase paling tinggi berada pada 11 sampai dengan 20 tahun dengan persentase 42%. Artinya

Tabel 5. Hasil Perhitungan CSI untuk Pelayanan Kelompok Tani

	Rerata Kepentingan	Weighted Faktor	Rerata Kinerja	Weighted Score
Σ	83.52	100,00	71,27	
Weighted Total (WT)				371.00
CSI (%)				74.20

Sumber: data primer diolah (2020).

Pada Tabel 5, nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh adalah 74,20%. Artinya hasil penelitian

petani padi di Kelurahan Rimbo Kedua memiliki kinerja yang baik dan memiliki keahlian dibidangnya. Hal tersebut sesuai menurut Sastrohadiwiryono (2005), pengalaman kerja adalah modal utama setiap orang untuk terjun dan menekuni bidang tertentu. Bagi seorang petani, pengalaman berusahatani secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja petani dalam melakukan kegiatan bercocok tanam. Pengalaman yang dimiliki akan membantu dalam pengambilan keputusan maupun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan pekerjaan.; *Luas lahan pertanian* rata-rata seluas 0,8 ha; dan *Lama bergabung* responden dengan kelompok tani rata-rata selama 14 tahun dengan kisaran antara 1 - 40 tahun.

Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Kelompok Tani

Tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja kelompok tani seperti dijelaskan pada Tabel 5 berdasarkan uji CSI.

berada pada rentang nilai 66,00 % - 80,99 % menjelaskan tingkat kepuasan anggota kelompok tani pada kelompoknya. Nilai

tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui merasa puas terhadap kinerja kelompok tani. Nilai CSI untuk pelayanan kelompok tani masih terdapat selisih sebesar 25,80%, hal ini menunjukkan terdapat anggota kelompok tani yang belum merasa puas dengan pelayanan kelompok tani. Sehingga perlu usaha untuk meningkatkan kinerja pelayanan kelompok tani. Sejalan dengan hasil penelitian Siyamto, (2015) yang memperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 72,09% dan 70,44%. Hal ini menunjukkan nilai tersebut berada dalam *level puas*, namun masih perlu dilakukan perbaikan kinerja untuk lebih meningkatkan kepuasan

anggota pada variable yang dengan skor dibawah rata-rata *weighted total*.

Nilai *weighted score* tertinggi pada atribut (Pengurus kelompok tani bertanggung jawab atas pekerjaannya) dan (Kelompok tani memberikan bantuan yang sama kepada anggotanya) maka diketahui kedua atribut ini memiliki kontribusi kepuasan tertinggi. Nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat ditingkatkan dengan memperbaiki kinerja atribut berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Melalui perbaikan atribut yang dilakukan melalui IPA, diharapkan nilai CSI dapat mencapai 100%. Berikut distribusi tingkat kepuasan anggota kelompok tani yang tertera dalam Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Anggota Kelompok Tani terhadap Kelompok Tani

No	Kriteria	Rentang skala likert (%)	Jumlah Petani (Orang)	(%)
1	Sangat Puas	81 – 100.00	11	11
2	Puas	66 - 80.99	87	87
3	Cukup Puas	51 - 65.99	2	2
4	Kurang Puas	35 - 50.99	0	0
5	Tidak Puas	0 - 34.99	0	0
Jumlah			100	100

Sumber: data primer diolah (2020).

Data Tabel 6, menunjukkan tingkat kepuasan untuk kriteria sangat puas adalah 11%, kriteria puas adalah 87%, kriteria cukup puas adalah 2%, kriteria kurang puas

adalah 0%, demikian juga untuk kriteria tidak puas adalah 0%. Angka ini memberikan gambaran bahwa sebanyak 87% atau mendekati 100% anggota

kelompok tani merasa puas dengan kinerja kelompok mereka. Tingkat kepuasan anggota kelompok tani menunjukkan bahwa kelompok tersebut memberikan manfaat ekstra bagi anggotanya.

Analisis Tingkat Loyalitas Anggota Terhadap Kinerja Kelompok Tani

Loyalitas adalah sejauh mana anggota kelompok tani setia terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelompok tani. Loyalitas anggota terhadap kinerja kelompok tani diukur berdasarkan tiga indikator, yaitu: *proaktif* dan *kepatuhan*; *partisipasi*; dan *interaksi*. Loyalitas dapat dilihat melalui nilai rata-rata setiap indikator. Adapun nilai rata-rata setiap indikator dapat diketahui sebagai berikut.

1. Indikator Proaktif dan Kepatuhan

Nilai *mean* sebesar 3,83 menunjukkan bahwa loyalitas anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu dari segi *proaktif dan kepatuhan* anggota terhadap kelompok tani tergolong baik. Hal ini dikarenakan anggota kelompok tani bersedia meluangkan waktunya untuk mengikuti setiap kegiatan dan pertemuan yang diadakan oleh kelompok tani.

2. Indikator Partisipasi

Nilai *mean* sebesar 3,55 menunjukkan bahwa loyalitas anggota

kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu untuk tingkat *partisipasi* masih rendah jika dibandingkan dengan dimensi keaktifan dan kepatuhan. Anggota kelompok tani juga masih kurang berpartisipasi untuk menjadi pengurus kelompok tani, sehingga yang menjadi pengurus kelompok tani hanya orang-orang tertentu saja.

3. Indikator Interaksi

Nilai *mean* sebesar 4,62 menunjukkan bahwa loyalitas anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu untuk *dimensi interaksi* sudah sangat baik jika dibandingkan dengan *dimensi keaktifan dan kepatuhan* serta *dimensi partisipasi*.

Secara keseluruhan loyalitas anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedu sudah tergolong tinggi dengan nilai *mean* sebesar 4,00. Loyalitas anggota kelompok tani paling tinggi adalah dalam hal *interaksi* dengan *mean* sebesar 4,62, sedangkan yang paling rendah adalah dalam hal *partisipasi* dengan *mean* sebesar 3,55. Perolehan angka loyalitas kelompok tani Rimbo Kedu menunjukkan bahwa manfaat sudah dirasakan anggota dan mereka setia terhadap kelompok. Distribusi responden untuk tingkat loyalitas terdapat pada pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Tingkat Loyalitas Petani terhadap Kelompok Tani

No	Kriteria	Jumlah Petani (Orang)	Persentase (%)
1	Sangat tidak Loyal	0	0
2	Tidak Loyal	1	1
3	Netral	14	14
4	Loyal	66	66
5	Sangat Loyal	19	19
Jumlah		100	100

Sumber: data primer diolah (2020).

Dari Tabel 7 dapat diketahui sebanyak 66% anggota berada di tingkat loyal terhadap kelompok tani, kemudian 19% anggota kelompok tani berada pada tingkat sangat loyal, selanjutnya 14% anggota kelompok tani berada di tingkat netral dan sebanyak 1% anggota kelompok tani berada pada tingkat tidak loyal.

Analisis SEM-PLS

Analisis Model Struktural

Langkah pertama dalam menganalisis data untuk menentukan kesesuaian model dengan mengevaluasi *outer model* dan *inner model*. Hasil dari analisis model dapat dilihat sebagai berikut:

Uji Pengukuran Model (Outer Model)

Parameter utama yang diuji adalah validitas konstruk (convergent dan discriminant validity) dan uji internal konsisten (reability) konstruk (Abdillah and

Jogiyanto, 2015: 206). Aturan praktis adalah menggunakan AVE > 0.5, communality > 0.5, dan cross loading factors lebih besar dari nilai pada setiap variable untuk indikator yang sama. Hasil uji convergence and reliability ditunjukkan pada Tabel 5.

Berdasarkan hasil pengolahan tahap pertama terdapat beberapa variable yang belum mencapai validitas yang cukup dengan model, maka dilakukan tahap kedua dengan cara menghilangkan indikator yang nilainya <0,5. Beberapa indikator yang dihilangkan adalah: X_FGP.4 pada variabel kinerja kelompok tani dan indikator X_IF.2, X_IF.4, X_IF.6 pada variabel faktor internal. Setelah indikator-indikator ini dihilangkan, dilakukan analisis lanjutan untuk melihat nilai outer loading. Berikut pengolahan tahap kedua diperoleh nilai outer loading seperti ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Cross Loading Indicator and Variable

	FGP	IF	SAT	LOY
X FGP.	(0.776)	-0.131	-0.495	0.271
X FGP.	(0.683)	0.054	-	0.243
X FGP.	(0.650)	-	0.116	0.058
X FGP.	(0.522)	0.152	1.257	-0.792
X IF.1	0.230	(0.823)	-0.161	-0.045
X IF.3	-0.026	(0.872)	-0.150	0.113

X IF.5	-0.219	(0.760)	0.346	-0.082
Y SAT	-0.010	-0.179	(0.637)	-0.128
Y SAT.	0.059	0.041	(0.786)	0.265
Y SAT.	-0.159	-0.037	(0.764)	0.497
Y SAT.	0.128	0.175	(0.631)	-0.802
Y LOY.	-0.134	0.083	0.543	(0.767)
Y LOY.	-0.001	-0.201	-0.154	(0.700)
Y LOY.	0.154	0.116	-0.464	(0.665)

Sumber: data primer diolah (2020).

Pengolahan data ini, menunjukkan seluruh nilai outer loading bertanda positif, dengan nilai >0,5. Sedangkan nilai cross loading dari masing-masing item terhadap konstruk lebih besar dari nilai cross loading lainnya. Ini berarti model memiliki validitas diskriminan yang cukup.

Sementara hasil AVE, Composite Reliability, dan Cronbachs Alpha menunjukkan hasil pengolahan seperti pada Tabel 9. Hasil model estimasi Tabel 9, menerangkan nilai AVE dan komunitas untuk semua variabel lebih besar dari 0,5. Probabilitas indikator dalam konstruk berarti pergi ke variabel lain yang lebih rendah

(<0,5). Dengan demikian, probabilitas indikator konvergen dan memasuki konstruksi lebih besar seperti yang dijelaskan oleh Abdillah dan Jogiyanto (2015: 207). Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan parameter reliabilitas alpha dan komposit Cronbach. Aturan praktis yang digunakan dalam tes ini harus >0,6 dan 0,7 nilai masing-masingnya. Tabel 9 menunjukkan bahwa nilai Alpha Chronbach adalah antara 0,512 - 0,754, sedangkan reliabilitas komposit antara 0,755 - 0,860. Dengan demikian, model yang digunakan valid dan dapat diandalkan.

Tabel 9. Hasil Model Estimasi

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Commuality
Kinerja Kelompok Tani (X_FGP)	0.441	0.756		0.570	0.441
Faktor Internal (X_IF)	0.672	0.860		0.754	0.672
Kepuasan (Y_SAT)	0.501	0.799	0.464	0.663	0.501
Loyalitas (Y_LOY)	0.507	0.755	0.596	0.512	0.507

Sumber: data primer diolah (2020).

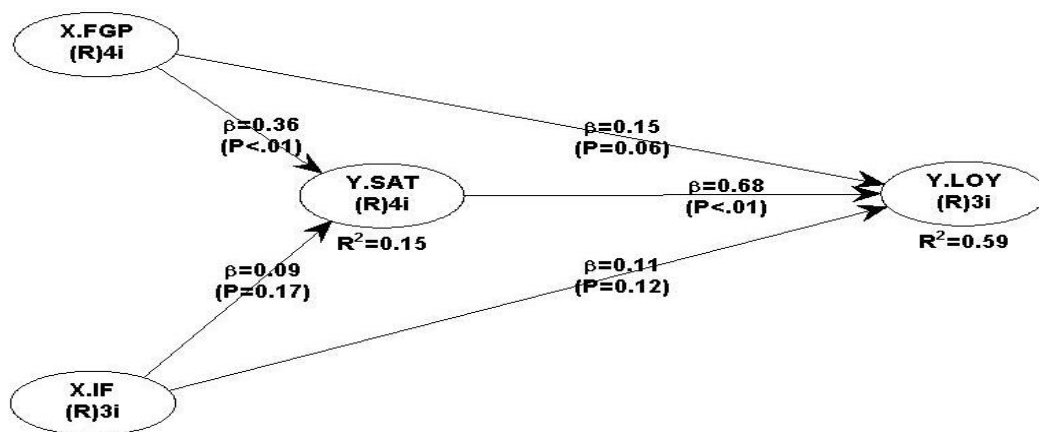
Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi struktural (*inner model*) mencakup pengujian kecocokan model, koefisien jalur, dan R². Dalam pengujian

kecocokan model, terdapat 3 indeks pengujian, yaitu: koefisien jalur rata-rata (APC), R-square rata-rata (ARS), dan faktor varian rata-rata (AVIF). Pengujian model dilakukan untuk memeriksa hubungan antara

konstruk, nilai signifikansi, dan R-square dari model penelitian. Evaluasi model struktural dengan penggunaan R-square untuk konstruk dependen uji t dan signifikansi koefisien jalur parameter Model struktural. Hasil pengujian model struktural untuk setiap variabel dijelaskan pada Gambar 1.

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa model struktural dalam penelitian ini. Analisis diaplikasikan untuk memastikan keakuratan model struktural yang dibangun. Hasil dari fit model disajikan pada Tabel 10.



Gambar 1. Model Struktural Hasil Pengujian

Tabel 10. Model Fit Indices

Karakteristik	Index	P-VALUE	Kriteria	Ket.
APC (Average Path Coefisien)	0.278	<0.001	P<0.05	Diterima
ARSn (Average R Square)	0.371	<0.001	P<0.05	Diterima
AVIF (Average Varian factor)	1.085	<0.001	AVIF<3.3	Diterima

Sumber: Data Output Olahan WarpPLS 5.0, (2020).

Tabel 10 menunjukkan hasil output bahwa P-Value APC dan ARS adalah <0,001. Berdasarkan kriteria tersebut, APC dan ARS telah memenuhi kriteria karena P-Value lebih kecil dari 0,05 atau berarti

signifikan. Nilai AVIF sebagai indikator multikolinearitas harus lebih kecil dari <3,3 telah dipenuhi karena berdasarkan data nilai AVIF adalah 1,085. Hasil output menunjukkan kriteria *goodness of fit* model

telah terpenuhi. Dengan demikian inner model dapat diterima. Sehingga pengujian hipotesis atau model interpretasi dapat dilakukan (Kock, 2011).

Parameter yang digunakan dalam mengevaluasi model adalah R^2 untuk konstruk dependen dan nilai jalur atau nilai-t dari setiap jalur untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural (Abdillah dan Jogiyanto, 2015: 197).

Analisis Model Struktural

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya, dua dari lima hipotesis penelitian membuktikan adanya hubungan signifikan pada tingkat keyakinan 95% dengan p-value <0.05 secara umum hasil terdapat pada Table 11. Menandakan hubungan variable independen terhadap variable dependen.

Tabel 11. Kesimpulan Uji Hipotesis

Hipotesis	PATH	P-Value	Estimation	Keterangan
H1	Kinerja Kelompok Tani (X_FGP) → Kepuasan (Y_SAT)	<0.01	0.36	Diterima
H2	Kinerja Kelompok Tani (X_FGP) → Loyalitas (Y_LOY)	0.06	0.15	Ditolak
H3	Faktor Internal (X_IF) → Kepuasan (Y_SAT)	0.17	0.09	Ditolak
H4	Faktor Internal (X_IF) → Loyalitas (Y_LOY)	0.12	0.11	Ditolak
H5	Kepuasan (Y_SAT) → Loyalitas (Y_LOY)	<0.01	0.68	Diterima

Sumber: Data Output Olahan WarpPLS 5.0, (2020).

Pengaruh Kinerja Kelompok Tani terhadap Kepuasan

Dalam hasil analisis, terlihat bahwa Kinerja Kelompok Tani (X_FGP) berpengaruh secara signifikan pada Variabel Kepuasan (Y_SAT). Ini ditunjukkan oleh P-Value $<0,01$ yang menjelaskan hubungan signifikan antara Variable Kinerja Kelompok Tani dan Variable Kepuasan. Selain itu, nilai estimasi sebesar 0,36 mengindikasikan bahwa Variable Kinerja Kelompok Tani (X_FGP) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,36 dalam

hubungannya dengan Variabel Kepuasan (Y_SAT), dan hubungan tersebut bersifat positif. Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel latent yang diamati, jika dilihat dari hasil estimasi yang diberikan dan nilai p-value. Hal ini berarti bahwa Kinerja Kelompok Tani dalam hal *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki hubungan yang baik dengan *Kepuasan* anggota kelompok tani.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Sule et al., (2017), yang

menjelaskan bahwa tingkat kepuasan anggota dipengaruhi oleh kinerja organisasi sebesar 63%, sisanya sebesar 37% dijelaskan faktor lain yang tidak terdapat dalam model tersebut. Sehingga kinerja organisasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan anggota.

Pengaruh Kinerja Kelompok Tani terhadap Loyalitas

Pengujian variabel Kinerja Kelompok Tani (X_FGP) terhadap Loyalitas (Y_LOY) secara langsung tidak signifikan, hal tersebut dikarenakan nilai p-Value 0,06 dan nilai estimasi sebesar 0,15 sehingga hipotesis ini ditolak. Hasil ini menjelaskan variabel kinerja kelompok tani terhadap variabel loyalitas adalah tidak signifikan. Berbeda dari hasil penelitian Elvita (2017), menunjukkan bahwa kinerja organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas sebesar 54,7%, sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi faktor-faktor lainnya. Artinya kinerja organisasi semakin baik, maka semakin baik pula loyalitas anggota terhadap organisasi tersebut.

Pengaruh Faktor Internal terhadap Kepuasan

Pada variabel faktor internal (X_IF) terhadap Kepuasan (Y_SAT) diperoleh nilai p-value 0,17 dan nilai estimasi yang ditunjukkan 0,09 yang berarti tidak terdapat

hubungan signifikan antara variabel faktor internal terhadap variabel kepuasan. Sehingga hipotesis ini ditolak, dan menjelaskan bahwa variabel faktor internal yakni umur, tingkat pendidikan, dan luas lahan terhadap variabel kepuasan anggota petani adalah tidak signifikan.

Menurut Widyasari et al., (2014) menjelaskan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Artinya tidak ada pengaruh signifikan faktor internal petani terhadap tingkat kepuasan. Sebaliknya menurut Hubeis (2007) menunjukkan bahwa kepuasan kerja penyuluh pertanian di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial. Sedangkan faktor fisik dan finansial tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja penyuluh pertanian. Tidak berpengaruhnya faktor internal petani terhadap kepuasan, dapat disebabkan karena faktor internal atau karakteristik petani tidak menjadi tolak ukur seorang petani dalam menentukan kepuasan, faktor internal berupa tingkat pendidikan formal, umur dan luas lahan tidak mempengaruhi petani dalam menentukan ketidakpuasan. Kepuasan adalah kondisi dimana harapan anggota mampu dipenuhi oleh jasa dan sejauh mana manfaat sebuah jasa dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa

yang diharapkan konsumen (Prafithriasar,dkk. 2017).

Pengaruh Faktor Internal terhadap Loyalitas

Pengujian variabel faktor internal (X_IF) terhadap Loyalitas (Y_LOY) diperoleh nilai p-value 0,12 dan nilai estimasi adalah 0,11 yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel faktor internal terhadap variabel loyalitas. Sehingga hipotesis ini tidak terbukti atau ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel faktor internal yakni umur dimana rata rata 47 tahun, tingkat pendidikan yang hanya tamat sekolah dasar dan sekolah menengah pertama, dan luas lahan yang dimiliki rata-rata seluas 0,8 ha terhadap variabel loyalitas anggota petani adalah tidak signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardianty (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal atau karakteristik pribadi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pegawai. Sehingga karakteristik pribadi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai. Faktor internal petani tidak menjadi tolak ukur anggota kelompok tani untuk menunjukkan sikap setia terhadap kelompok tani. Loyalitas bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepuasan, kualitas, dan citra (Mardalis, 2005).

Sedangkan hasil analisis sebelumnya menunjukkan bahwa faktor internal tidak mempengaruhi kepuasan. Oleh karena itu karakteristik pribadi seorang petani tidak akan menentukan kesetiaan anggota kelompok tani terhadap kelompok tani melainkan dipengaruhi oleh faktor lain diluar faktor internal petani.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas

Analisis variabel Kepuasan (Y_SAT) terhadap Loyalitas (Y_LOY) berpengaruh secara signifikan, karena P-Value <0,01 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas. Nilai estimasi yang ditunjukkan 0,68 menandakan bahwa variabel Kepuasan (Y_SAT) adalah 0,36 signifikan dengan hubungan yang positif. Dengan nilai p-value dan nilai estimasi tersebut, dapat dinyatakan terdapat hubungan positif dan signifikan kedua variabel laten tersebut.

Menurut Ishak (2011), kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas dengan nilai estimasi 0,19. Hal tersebut dikarenakan, jika seseorang sudah merasa puas maka mereka akan loyal/setia terhadap organisasi.

Dari analisis dan uji hipotesis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja kelompok tani memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan anggota kelompok tani. Namun, kinerja kelompok tani tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas. Tidak ada faktor internal anggota kelompok tani yang mempengaruhi *variabel kepuasan* maupun *variabel loyalitas*. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Hasil pada Tabel 11, diketahui bahwa pengaruh langsung, koefisien jalur kepuasan ke loyalitas sebesar 68% lebih besar dibandingkan dengan koefisien jalur kinerja kelompok tani ke kepuasan sebesar 36%. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor internal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan

loyalitas. Ini berarti apabila ingin mempertahankan dan meningkatkan loyalitas anggota terhadap kelompoknya harus diperhatikan kinerja kelompok tani dan kepuasan anggota.

Pengujian Mediasi SEM-PLS dengan metode Variance Accounted For (VAF).

Seberapa besar pengaruh langsung dari variabel kinerja kelompok tani ke variabel loyalitas terjadi melalui proses transformasi dari variabel kepuasan (*variabel intervening*). Pengujian efek moderasi, dapat diukur melalui pengaruh tidak langsung dibagi pengaruh total. Hasil perhitungan VAF dapat dilihat pada Tabel 12.

Table 12. Estimation Models

Pengaruh tidak langsung = $0.36 * 0.68$ ($X_FGP \longrightarrow Y_SAT = 0.36$; $YSAT \longrightarrow Y_LOY = 0.68$)	0.245
PENGARUH LANGSUNG ($X_FGP \longrightarrow Y_LOY$, Tanpa Memasukkan Kepuasan Sebagai Pemediasi = 0.15)	0.150
PENGARUH TOTAL = $0.245 + 0.15$	0.395
VAF = Pengaruh Tidak Langsung/Pengaruh Total = $0.245/0.395$	0.620

Berdasarkan pengujian Media SEM-PLS dengan metode Variance Accounted For (VAF) yakni hasil VAF adalah sebesar 0,620 atau **62,00%**. Nilai ini terdapat diantara 51,00% - 65,99% sehingga menunjukkan variable kepuasan sebagai pemediasi parsial. Hal ini sesuai dengan

pendekatan Hair *et al.*, (2013) dalam model mediasi SEM-PLS.

KESIMPULAN

Kinerja kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui mempunyai rata-rata nilai tingkat kesesuaian sebesar 85,63%. Hasil ini menunjukkan bahwa kelompok tani telah

berhasil mencapai tujuan yang diinginkan oleh anggota melalui upaya kolaboratif mereka. Hubungan antara kinerja dan kepentingan tingkatnya sudah cukup baik. Para anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui merasa puas dengan kinerja kelompok tani, juga telah merasakan kinerja dari kelompok tani. Artinya variabel yang berkorelasi positif adalah kinerja kelompok tani terhadap kepuasan dan kepuasan terhadap loyalitas. Sedangkan variable yang menjadi *variable mediasi* adalah *variable kepuasan* sebagai pemediasi parsial. Sementara itu tingkat kepuasan petani terhadap kelompok tani berada pada level sangat puas, karena kelompok tani dapat memberikan keuntungan baik secara finansial maupun non finansial bagi anggotanya dalam menjalankan usahatani. Namun ada hal yang perlu ditingkatkan seperti *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keterpercayaan). Kebalikannya indikator yang harus dipertahankan adalah *Empathy* (empati), *Assurance* (jaminan), dan *Responsiveness* (ketanggapan). Tingkat loyalitas anggota kelompok tani di Kelurahan Rimbo Kedui tinggi. Mereka telah menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap kelompok tani, dan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas ini adalah tingkat kepuasan. Semakin puas

anggota kelompok tani terhadap kinerja kelompok maka semakin loyal anggota terhadap kelompoknya. Tetapi kepuasan anggota kelompok tani dengan faktor pendorong utamanya adalah kinerja kelompok tani, menunjukkan bahwa semakin baik kinerja kelompok tani maka semakin puas anggota terhadap kelompok tani. Sebaliknya faktor internal atau karakteristik individu secara umum tidak mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu karakteristik individu tidak bisa dijadikan faktor pendukung utama dalam pengambilan keputusan. Baik itu dari faktor internal ke *variable* kepuasan maupun faktor internal ke *variable* loyalitas.

Walaupun faktor internal tidak merupakan pendukung utama dalam berjalannya kelompok tani, namun dalam implikasinya pada praktek kelembagaan di kelompok perlu adanya **penguatan** dan peningkatan *Tangibles* dan *Reliability* pada kinerja kelompok tani serta **pelatihan** yang sesuai dengan kebutuhan kondisi lokal. Karena bagaimanapun *faktor internal* adalah merupakan penggerak utama pada kinerja kelompok tani.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, Indonesia atas dukungan keuangan yang diberikan dalam proyek ini melalui Skema Penelitian Tesis Magister 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah., W dan Hartono J. 2015. PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. CV ANDI Offset, Yogyakarta.
- Aritonang. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Calantone RJ, Mintu WA. 1998. Problem Solving Approach in an International Context: Antecedent and Outcomes. *J. Marketing*. Vol. 15 No. 1. 19-35.
- Departemen Pertanian, 2013. Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 82/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Elvita Devi dan Tintin Suhaeni. 2017. Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. Vol. 3. No 1.
- Ghozali I. dan Latan H. 2015. Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Ed. Ke-2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair et. al,. (2013). A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Hardianty, Indah. 2014. Pengaruh Karakteristik Pribadi dan Komitmen Organisasi Terhadap Pegawai Negeri Sipil Dinas Perindustrian Perdagangan dan Pengelolaan Kabupaten Indragiri Hulu. *JOM Fekon*. Vol. 1. No. 2.
- Hubeis, AVS. 2007. Motivasi, Kepuasan Kerja dan Produktivitas Penyuluh Pertanian Lapangan: Kasus Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Penyuluhan*. ISSN: 1858-2664. September 2007. Vol. 3 No. 2
- Indriwinangsih, L. dan Sudaryanto. 2007. Pengukuran kualitas pelayanan kartu prabayar pro xl di wilayah Depok. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*. 1 (7). Jakarta.
- Ishak Asmai dan Zhafitri Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Media Switching Cost. Universitas Islam Indonesia. Jogjakarta.
- Kementerian Pertanian. 2019. Sistim Informasi Penyuluh Petanian. <https://app2.pertanian.go.id> Diakses tanggal 11 Mei 2019.
- Kock, N. 2011. Using WarpPLS in e-Collaboration Studies: Mediating Effects, Control and Second Order Variables, and Algorithm Choices. *International Journal of e-Collaboration*, 7(3): 1-13
- Kotler Philip dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedua Belas. PT. Indeks. Jakarta Barat.
- Kuncoro, Ari dan Harmadi, Sonny Harry B. 2016. Mozaik Demografi. Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. Jakarta
- Mardalis, Ahmad, 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Published by Universitas Muhammadiyah Surakarta. Online ISSN: 2541-2604. Print ISSN: 1410-4571
- Martilla, John A., and John C. James. 1977. "Importance-Performance Analysis." *Journal of Marketing* 41(1): 77.

- <http://www.jstor.org/stable/1250495?origin=crossref>. Diakses tanggal 15/10/2019.
- Mubyarto, 1989. Pengantar Ekonomi Pertanian, Jakarta: Edisi Ke-tiga, LP3S. Pusat Penelitian dan Pengembangan Badan Pertanahan Nasional RI, Studi Model. Jakarta.
- Nurhayati. 2011. “The Effect of Customer Satisfaction, Customer Trust on Customer Loyalty of The Card Users of PT. Indosat Tbk”. Proceedings of The 1st International Conference on Information Systems for Business Copetitiveness.
- Prafithriasar Merry, Gina Fathiyakan. 2017. “Analisis Sikap Dan Kepuasan Petani Dalam Menggunakan Benih Padi Varietas Lokal Pandanwangi”. Jurnal Agrosience 7 (2).
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto B. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siyamto, Yudi. 2015. “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performace Analysis (IPA) Dan Customer Satisfication Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah.” Jurnal Ilmiah Ekonomi 14(1): 63–76.
- Sule, Suryaman. Hamyana dan Ugik Romadi. 2017. *Manajemen Pengembangan Kelembagaan Petani*. Jurnal Triton. Vol. 8. No. 2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widyasari, Riska, Fembriati Erry Prasmatiwi, and Suriaty Situmorang. 2014. “Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rumah Tangga Dalam Mengonsumsi Bihun Jagung Di Bandar Lampung.” JIIA 2(4): 382–89.
- Wahyuni, Sri. 2013. *Kinerja Kelompok Tani dalam Sistem Usaha Tani Padi dan Metode Pemberdayaannya*. Pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/p3221031.pdf. Diakses tanggal 30 September 2019.
- Widodo, Sanusi Mulyo, and Joko Sutopo. 2018. “Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer.” *Jurnal Informatika UPGRIS* 4(1): 38–45.
- WKPP Rimbo Kedui. 2017. *Data Kelompok Tani*. BPP Sukarami, Kecamatan Seluma Selatan. Seluma.