

Tingkat kepuasan pelanggan pada pengadaan dan penyaluran sarana produksi pertanian khususnya benih padi PT. Pertani (Persero) di Kabupaten Karawang Propinsi Jawa Barat: Studi tentang persepsi, harapan dan kesenjangan

Bambang Sugianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77634&lokasi=lokal>

Abstrak

Dewasa ini lingkungan bisnis bergerak kesuatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, sehingga mendorong timbulnya kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan. Strategi bersaing untuk pemenuhan kebutuhan pasar telah bergeser, dari Sellers Market ke Buyers Market. Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan pasar, orientasi strategi pelayanan diwujudkan agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada pengadaan dan penyaluran sarana produksi pertanian (saprotan) khususnya benih padi P.T. Pertani (Persero) di Kabupaten Karawang Propinsi Jawa Barat, maka dilakukan penelitian ini. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan digunakan metode Servqual (Service Quality), yang terdiri dari lima kelompok; yaitu : (1) tampilan fisik (tangibles), (2) kemampuan mewujudkan janji (reliability), (3) sikap tanggap dalam memberi pelayanan (responsiveness), (4) kemampuan memberikan jaminan pelayanan (assurance), dan (5) kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (empathy). Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, terdiri dari 86 orang dari Kelompok Tani, 12 orang dari Kios Sarana Produksi Pertanian (Saprotan), dan 2 orang dari Tempat Pelayanan Koperasi (TPK)/ KUD.

Akhirnya penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan P.T. Pertani (Persero) dalam pengadaan dan penyaluran saprotan khususnya benih padi, masih belum dapat memuaskan pelanggan. Hal ini terjadi karena persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan masih dibawah tuntutan harapan pelanggan. Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas, penulis menyarankan beberapa hal pokok antara lain : untuk memenangkan persaingan pasar maka orientasi peningkatan kualitas pelayanan harus diwujudkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan, dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan maka benih padi yang diragukan kualitasnya hendaknya diuji ulang, dan untuk menanamkan budaya mau dan mampu melayani maka pelatihan dan penyegaran mengenai salesmanship dan manajemen pemasaran tetap diperlukan.