

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN USAHA BENIH PADI CIGEULIS
DI BALAI INDUK PADI DAN PALAWIJA DI KABUPATEN
KEPAHIANG PROVINSI BENGKULU**

*Analysis of Customer Satisfaction Level of Business Services Rice
Seed Cigeulis in the Center of Rice and Crops in Kepahiang
District Bengkulu Province*

Siti Patimah, Basuki Sigit Priyono, Witman Rasyid
*Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu
mah.siti1909@gmail.com*

ABSTRACT

This research was conducted in Kepahiang District, Bengkulu Province which had been held from April 29, 2015 until May 29, 2015. The purposes of this study were (1). To determine level of service quality rice seed Cigeulis in BBIPP, (2). To determine level of Satisfaction of consumers to services rice seed Cigeulis. The method used for the service is a method Importance Performance Analysis (IPA) and the level of satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI). From the CSI service Cigeulis rice seed in the district Kepahiang Bengkulu province amounted to 80,35% of this index is on a scale satisfied.

Keywords: *Performance, IPA, CSI*

PENDAHULUAN

Mubyarto (1989) menyatakan bahwa "Indonesia merupakan Negara pertanian, artinya pertanian memegang peranan penting dari keseluruhan perekonomian nasional". Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya penduduk atau tenaga kerja yang hidup atau bekerja pada sektor pertanian atau dari produk nasional yang berasal dari pertanian.

Menurut Yudono (2003) bahwa "Kemajuan sistem pertanian menuntut ketersediaan benih padi unggul yang bermutu tepat waktu, mutu, varietas, jumlah, tempat pelayanan, harga dan berkesinambungan".

Varietas unggul memegang peranan paling menonjol dalam peningkatan hasil dan juga merupakan komponen utama dalam pengendalian hama dan penyakit yang suka menyerang komoditas tanaman pangan ini. Salah satu varietas unggul padi yang banyak diminati petani adalah "Cigeulis", sehingga pertanamannya dan penyebarannya cukup meluas. Sifat-sifat varietas Cigeulis sebenarnya telah dimiliki oleh varietas pendahulunya, yaitu varietas "Ciherang" yang sampai saat ini belum terasingi oleh varietas manapun.

Keberadaan dan peranan yang dimiliki oleh BBIPP sebagai penyedia benih padi khususnya benih padi Cigeulis, dengan dimensi yang diteliti yaitu *responsiveness, reliability, empathy, assurance* dan *tangible*. Kelima dimensi tersebut menjadi atribut penilaian masing-masing aspek dalam melihat tingkat kualitas pelayanan di BBIPP. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen (petani) padi. Membeli benih (*Cigeulis*) bermutu (bersertifikat) tersebut dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan petani. Pelayanan yang diberikan oleh manajemen Balai Benih Induk Padi dan Palawija tersebut antara benih yang satu dengan benih yang lain sama, akan tetapi permintaan akan benih Cigeulis banyak sehingga pelayanan yang dibutuhkan sangat mempengaruhi kepentingan petani. Selain di Balai Benih Induk Padi dan Palawija petani juga membeli kedistributor benih yang berada di bawah pengawasan Balai Benih Induk Padi dan Palawija.

Kelima dimensi kualitas jasa tersebut menjadi acuan utama untuk mengukur kepuasan pengguna layanan jasa termasuk layanan pada BBIPP. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna benih, yang dapat dipandang dari dua hal yang saling berkaitan erat yaitu harapan pengguna terhadap kualitas layanan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Pengguna selalu menilai suatu layanan yang diterima untuk dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Cronin dan Taylor (1992) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mengungkapkan bahwa "kepuasan membantu pengguna dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa".

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat sehingga tujuan adalah sebagai berikut: untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan usaha benih padi Cigeulis di BBIPP, dan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan benih padi Cigeulis.

METODE PENELITIAN

Metode Penentuan Lokasi penelitian

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yaitu usaha pembenihan padi di Balai Benih Induk Padi dan Palawija (BBIP dan Palawija) di Desa Pelangkian Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 29 April sampai dengan 29 Mei 2015.

Metode Pengambilan Responden

Populasi pengambilan sampel terdiri dari petani yang membeli benih padi di BBIPP. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menentukan responden dilakukan secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*) dimana sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang

sama untuk dipilih sebagai sample. Jumlah populasi petani yang berada di lokasi penelitian sebanyak 379 rumah tangga, sehingga peneliti mengambil 15% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 57 rumah tangga (Surachman, 1994).

Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung kepada responden/konsumen yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan kuisioner. Data primer dapat berupa karakteristik responden, persepsi, kepuasan, dan lain-lain. Sementara data sekunder diperoleh dari studi literatur yang berhubungan dengan topik penelitian, yang bersumber pada buku-buku.

Metode Analisa Data

Analisis deskriptif yaitu metode yang digunakan dengan cara mewawancarai para konsumen yang telah membeli ataupun berada pada saat membeli padi di BBIPP, baik petani dari desa pelangkian maupun desa lain yang berada di Kabupaten Kepahiang. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan dari karakteristik umum konsumen atau petani padi berdasarkan fakta yang terjadi.

Analisa data *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Importance Perfomance Analisis (IPA) adalah metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data penelitian untuk menjawab tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja suatu perusahaan.

Untuk mengetahui tingkat kualitas tersebut Menurut Supranto (2011), dengan menggunakan Tingkat Kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dan kepentingan (harapan). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
- X_i = Skor penilaian kinerja BBIPP
- Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen/petani

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode pengukuran untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur.

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan tertinggi dicapai bila CSI menunjukkan 100%. Rentang kepuasan berkisar dari 0- 100%. Kriteria tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

0% < CSI ≤ 20%	= Tidak Puas	20% < CSI ≤ 40%	= Kurang
40% < CSI ≤ 60%	= Cukup Puas	60% < CSI ≤ 80%	= Puas
80% < CSI ≤ 100%	= Sangat Puas		

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Identitas responden berupa karakteristik responden yang mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelayanan suatu lembaga disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Benih Padi Cigeulis

No	Uraian	Jumlah	Persentase	Rata-Rata
1	Umur (tahun)			
	35-44 (muda)	10	17,5	52
	45-54 (sedang)	43	75,4	
55-64 (tua)	4	7,0		
2	Tingkat Pendidikan(tahun)			
	SD	19	33,3	10
	SMP	16	28,1	
SMA	22	38,6		
3	Jumlah Tanggungan Keluarga(Orang)			
	1-2 (Sedikit)	0	0,0	4
	3-4 (Sedang)	45	78,9	
	>4 (Banyak)	12	21,1	

Sumber: data primer diolah 2015

Umur

Faktor umur merupakan hal penting dalam kegiatan usahatani, karena pekerjaan sebagai petani sangat membutuhkan fisik dan mental kuat atas usahatani yang dikerjakan dan berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Mubyarto (1989), yang menyatakan bahwa petani yang berada pada usia produktif akan memberikan hasil kerja yang maksimal jika dibandingkan dengan usia yang tidak produktif. Berdasarkan tabel 1 di atas terlihat bahwa umur petani 35 - 44 tahun (muda) berjumlah 10 responden (17,5%); berumur 45 - 54 tahun (Sedang) berjumlah 43 responden (75,4%); dan yang berumur 55 - 64 (Tua) berjumlah 4 responden (7,0%). Berdasarkan data umur pada umumnya umur petani rata-rata 52 tahun. Umur petani sedang dan produktif itu adalah seseorang mempunyai kemampuan yang baik dalam berpikir dan bertindak untuk merencanakan suatu kegiatan usahatani, hal ini berarti petani mempunyai potensi dan kesempatan untuk lebih mengembangkan usahanya melalui perbaikan dan perencanaan pengelolaan usahatannya sehingga produktivitas yang dihasilkan dari kegiatan usahatani menjadi lebih tinggi.

Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor penting yang menunjang keberhasilan dalam usahatani. Karena tingkat pendidikan akan menentukan kemampuan seseorang dalam menyerap suatu inovasi baru, hal ini sesuai dengan pendapat Mardikanto (1994) yang menyatakan bahwa pendidikan tinggi akan berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan dan keterampilan petani, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan petani akan menyebabkan petani lebih responsif terhadap adopsi teknologi baru. Pada tabel di atas terlihat bahwa 19 (33,3%) responden berpendidikan SD, 16 (28,1%) responden yang berpendidikan SMP dan 22 (38,6%) responden berpendidikan SMA. Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan petani sudah tinggi, dimana rata-rata pendidikan petani 10 tahun. Tingginya tingkat pendidikan dikarenakan tingkat kesadaran untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi sudah lebih baik, karena didukung oleh ekonomi yang sudah mapan untuk biaya sekolah. Pendidikan yang tinggi ini secara langsung menyebabkan petani berinovatif untuk menerapkan teknologi baru dalam pengelolaan lahan usahatannya.

Tanggungjawab Keluarga

Tanggungjawab keluarga didefinisikan sebagai semua orang yang tinggal bersama petani atau tidak tinggal bersama petani tetapi hidupnya masih dibiayai oleh petani tersebut. Dari tabel 1 di atas menunjukkan tanggungjawab keluarga 1- 2 orang berjumlah 0 responden (0%), tanggungjawab keluarga 3-4 orang berjumlah 45 responden (78,9%) dan tanggungjawab keluarga >4 berjumlah 12 responden (21,1%). Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata petani mempunyai tanggungjawab keluarga antara 3-4 orang. Dengan jumlah anggota keluarga yang cukup banyak tersebut, petani di daerah penelitian mempunyai motivasi yang kuat untuk mengelola usahatani sayuran dengan sebaik-baiknya guna memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Oleh karena itu jumlah anggota keluarga yang menjadi tanggungjawab petani akan sangat membantu petani dalam mengelola usahatani dan sekaligus memberikan motivasi bagi petani untuk berupaya meningkatkan pendapatan usahatannya.

Kualitas Pelayanan Benih Padi Cigeulis Di BBIPP

Defenisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelayanan.

Hasil perhitungan rata-rata yang diperoleh adalah diantara 3,77 sampai dengan 4,10. Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kinerja (\bar{X}) pada variabel kepuasan konsumen dan jaminan merupakan variabel yang mendapatkan nilai tinggi diantara variabel lainnya karena para konsumen puas akan produk dibeli dengan harga yang terjangkau dan label biru yang tertera pada kemasan merupakan suatu jaminan bahwa produk tersebut terjamin kualitasnya.

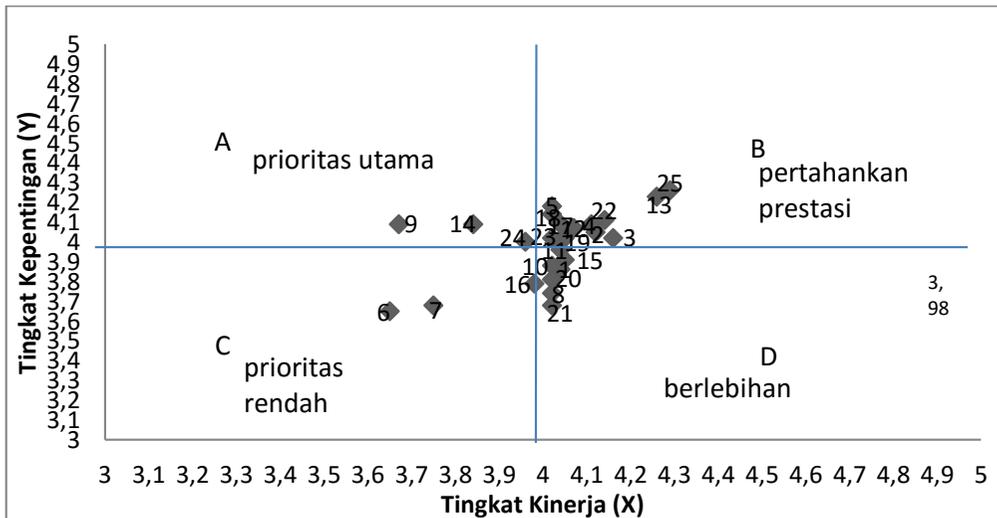
Tabel 2. Rata-rata Kinerja Kualitas Jasa Pelayanan Benih Padi Cigeulis

No.	Determinan Kualitas Jasa	\bar{X}	Kriteria
1	Keandalan (Reliability) (X_1)	4,09	Sangat Baik
2	Daya tanggap (Responsiveness)(X_2)	3,77	Baik
3	Jaminan (Assurance) (X_3)	4,10	Sangat Baik
4	Empati (Empathy) (X_4)	3,98	Baik
5	Bukti fisik (Tangibles)(X_5)	4,03	Sangat Baik
6	Kepuasan konsumen (Y)	4,10	Sangat Baik

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kinerja, Kepentingan dan Kesesuaian

No.	Nama Atribut	Skor		Tingkat
		Rata-Rata	\bar{Y}	Kesesuaian
	A. Keandalan (X_1)	\bar{X}	\bar{Y}	Tki
A.1	Pelayanan maksimal yang diberikan oleh karyawan dalam pembelian benih Cigeulis.	4,04	3,86	104,66
A.2	Pelayanannya selalu tepat waktu.	4,12	4,05	101,73
A.3	Kesesuaian isi benih Cigeulis.	4,16	4,02	103,48
A.4	Tanam tahan terhadap serangan hama.	4,11	4,09	100,49
A.5	Mendapatkan hasil panen yang banyak.	4,02	4,18	96,17
	Rata-rata Elemen X_1	4,09	4,04	101,31
	B. Daya Tanggap (X_2)			
B.6	Memberikan informasi lengkap.	3,65	3,65	100,00
B.7	Menyelesaikan keluhan dengan cepat.	3,75	3,68	101,90
B.8	Memberikan pelayanan cepat tanggap.	4,02	3,74	107,49
B.9	Membantu konsumen jika ada kesulitan	3,67	4,09	89,73
	Rata-rata Elemen X_2	3,77	3,79	99,78
	C. Jaminan (X_3)			
C.10	Keramahan dan perhatian karyawan.	4,02	3,88	103,61
C.11	Kesopanan staf pelayanan.	4,04	3,96	102,02
C.12	Meyakinkan dan menanamkan rasa aman	4,07	4,07	100,00
C.13	Transaksi dapat dipercaya.	4,26	4,23	100,71
	Rata-rata Elemen X_3	4,10	4,04	101,58
	D. Empati (X_4)			
D.14	Kemampuan berkomunikasi dengan konsumen.	3,84	4,09	93,89
D.15	Kemudahan menghubungi lembaga.	4,05	3,91	103,58
D.16	Memahami kebutuhan dan kepentingan konsumen.	3,98	3,79	105,01
D.17	Berkomunikasi dengan baik.	4,04	4,09	98,78
	Rata-rata Elemen X_4	3,98	3,97	100,31
	E. Bukti Fisik (X_5)			
E.18	Fasilitas gedung memadai.	4,02	4,14	97,10
E.19	Jalan ketempat (BBIPP) lancar.	4,05	4,02	100,75
E.20	Penampilan karyawan menarik.	4,02	3,81	105,51
E.21	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.	4,02	3,68	109,24
	Rata-rata Elemen X_5	4,03	3,91	103,15
	F. Kepuasan Konsumen (Y)			
F.22	Kualitas produk.	4,14	4,11	100,73
F.23	Harga benih Cigeulis.	4,02	4,02	100,00
F.24	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan.	3,96	4,00	99,00
F.25	Puas dengan produk benih Cigeulis	4,29	4,26	100,70
	Rata-rata Elemen Y	4,10	4,10	100,11
	Rata-Rata Total Atribut 1-25	4,01	3,98	101,05

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan skala prioritas layanan dan prioritas perbaikan mencapai kepuasan pelanggan (Yola, 2013). Tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 101,05%. Nilai perbedaan antara atribut satu dengan atribut berkisar 89,73% sampai dengan 109,24%. Nilai rata-rata tingkat kinerja \bar{X} sebesar 4,01 dan rata-rata nilai kepentingan \bar{Y} sebesar 3,98. Nilai digunakan dalam menentukan diagram kartesius IPA. Seperti disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius Importance and Performance Analysis

Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A ini indikator yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh konsumen, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga membuat konsumen merasa kecewa. Elemen-elemen atau atribut jasa yang termasuk didalam kuadran ini antara lain, karyawan membantu konsumen jika ada kesulitan, kemampuan staf pelayanan berkomunikasi dengan konsumen, pelayanan yang diberikan karyawan.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B ini Menunjukkan unsur atau jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan prestasi kinerja tersebut. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Pada gambar di atas terdapat atribut diantaranya: pelayanan selalu tepat waktu, kesesuaian isi, tanaman tahan terhadap hama, hasil panen banyak, meyakinkan dan menanamkan rasa aman, transaksi dapat dipercaya, berkomunikasi dengan baik, fasilitas gedung memadai, kualitas produk, harga benih Cigeulis, puas dengan produk benih Cigeulis.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Yang termasuk di dalam kuadran ini adalah: memahami kebutuhan dan kepentingan konsumen, karyawan memberikan informasi lengkap, karyawan menyelesaikan keluhan dengan cepat.

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan (Supranto, 2006). Yang termasuk kedalam kuadran ini antara lain: Pelayanan maksimal yang diberikan oleh karyawan dalam pembelian benih cigeulis, karyawan memberikan pelayanan cepat tanggap, keramahan dan perhatian karyawan, kesopanan staf pelayanan, kemudahan menghubungi lembaga, jalan ketempat BBIPP lancar, penampilan karyawan menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.

Tabel 4. Nilai CSI Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulis di BBIPP

no.atr.	Rataan tingkat kepentingan (\bar{Y})	Weighted Faktor (WF)	Rataan Tingkat Kinerja (\bar{X})	Weighted Score (WS)
1	3,86	3,87	4,04	0,16
2	4,05	4,08	4,12	0,17
3	4,02	4,03	4,16	0,17
4	4,09	4,10	4,11	0,17
5	4,18	4,19	4,02	0,17
6	3,65	3,66	3,65	0,13
7	3,68	3,69	3,75	0,14
8	3,74	3,75	4,02	0,15
9	4,09	4,10	3,67	0,15
10	3,88	3,89	4,02	0,16
11	3,96	3,97	4,04	0,16
12	4,07	4,12	4,07	0,17
13	4,23	4,38	4,26	0,18
14	4,09	4,10	3,84	0,16
15	3,91	3,92	4,05	0,16
16	3,79	3,80	3,98	0,15
17	4,09	4,10	4,04	0,17
18	4,14	4,15	4,02	0,17
19	4,02	4,03	4,05	0,16
20	3,81	3,73	4,02	0,15
21	3,68	3,69	4,02	0,15
22	4,11	4,12	4,14	0,17
23	4,02	4,03	4,02	0,16
24	4	4,01	3,96	0,16
25	4,26	4,40	4,29	0,18
Total	99,42	100	100,36	4,02
Weighted Total (WT)				
Customer Satisfaction Index (CSI) (%)				80,35

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil perhitungan CSI untuk aspek kualitas pelayanan lembaga perbenihan adalah 80,35%, hal ini berarti tingkat kepuasan total terletak antara selang $80\% < \text{CSI} \leq 100\%$ yang berarti pelanggan (konsumen) puas terhadap kinerja aspek kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbenihan BBIPP.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil kesimpulan dari penelitian ini antara lain :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen di Balai Benih Induk Padi dan Palawija yaitu atribut kuadran II (pelayanan selalu tepat waktu, kesesuaian isi, tanaman terhadap hama, hasil panen banyak, meyakinkan dan menanamkan rasa aman, kualitas produk, harga benih cigeulis, dan puas dengan produk benih cigeulis). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Benih Induk Padi dan Palawija kepada konsumen adalah sangat baik.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan usaha benih padi Cigeulis mencapai nilai 80,35%. Artinya konsumen merasa sangat puas atas kinerja manajemen Balai Benih Induk Padi dan Palawija.

Saran

Saran dari penelitian ini Balai Benih Induk Padi dan Palawija dapat perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan usaha benih Cigeulis yang kinerjanya kurang baik. Atribut-atribut yang dimaksud diantaranya adalah:

- Atribut 9 dimana pihak manajemen membantu para petani/konsumen dalam membeli benih padi Cigeulis dan memberikan arahan bahwa pada saat benih padi tidak ada pada Balai Benih Induk Padi dan Palawija, para petani dianjurkan untuk membeli benih padi kepada para penangkar benih yang di bawah bimbingan pihak manajemen Balai Benih Induk Padi dan Palawija sehingga kesulitan yang dihadapi oleh petani telah teratasi dengan adanya penangkar benih padi.
- Atribut 14, Bagi pihak manajemen agak kesulitan dalam melayani konsumen jika ada konsumen yang menggunakan bahasa asli daerah. Oleh karena itu di sarankan para pihak manajemen untuk melakukan atau belajar bahasa daerah supaya transaksi berjalan dengan baik dan selaras sehingga manajemen lebih baik lagi.
- Atribut 24 pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen supaya lebih cepat tanggap dalam melayani konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardikanto, T. 1994. Penyuluhan Pembangunan Pertanian. Universitas NNegeri Sebelas Maret Surakarta Press. Surakarta.
- Mubyarto. 1989. Pengantar Ekonomi Pertanian. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Stratford. 2004. Stratford on Avon District Council Costumer Statisfuction Indeks. Diunduh pada tanggal 24 Oktober 2013 dari, <http://www.Stratford.gof.uf/community/council-805.cfm.htm>.
- Supranto, J. 2002. Metode riset: aplikasi dalam pemasaran edisis ke 7. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supramto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Penertbit Andi. Yogyakarta.
- Surachman, Winarno. 1994. Pengantar Penelitian Ilmiah. Alumni. Bandung.
- Yola, M., dan Budianto D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. (Jurnal Optimasi System Industry. 12(2): 301-309.
- Yudono, Prapto. 2003. Ilmu Pertanian: Peran Pusat Perbenihan sebagai Mediator Stekholder Implementasi Suatu Program Perbenihan. Vol.10 No. 1. Hal. 77-84. UGM. Yogyakarta.