

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
PEMASOK BUNGA POTONG KRISAN**

**CONSUMER SATISFACTION LEVEL ANALYSIS ON SERVICE PERFORMANCE OF  
KRISAN CUTTING FLOWER SUPPLIER**

**Paramita Dwiasti Ramadhani, Djoko Koestiono, dan Silvana Maulidah<sup>\*)</sup>**

Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang

<sup>\*)</sup>E-mail: silvana.maulidah@yahoo.com

**ABSTRACT**

*Services performance is an indicator that can be used as a first step for the supplier success of cut flower chrysanthemum in the future in a cooperation relationship with the customers. The purposes of this research are (1) Analyze level of services performance of the supplier(the farmers groups) of chrysanthemum cut flowers. (2) Analyze level of customer satisfaction toward the services performance of the supplier( the farmers groups) of chrysanthemum cut flower. Level of satisfaction of services performance from the supplier of chrysanthemum cut flower has seen by using two methods Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The data analyzed 5 dimension performance services, they are Tangibels, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The result analysis shows that: (1)The level of services performance of the supplier of cut flower chrysanthemum are in a well category. The level of customers satisfaction toward services performance are in a satisfied category. Beside that, the services performance must be prioritized of a supplier of chrysanthemum cut flower are: time of delivery accuracy, product quality assurance, priority customer services, fair and understanding the importance of the customer, and speed and efficient services, also understanding the customers needed.*

*Key word: satisfaction, services performance, supplier, customer, CSI, IPA*

**ABSTRAK**

Kinerja (performansi) pelayanan merupakan sebuah indikator yang digunakan sebagai langkah awal keberhasilan pemasok bunga potong krisan di masa mendatang dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pelanggan. Tujuan Penelitian ini adalah (1) Menganalisis tingkat kinerja pelayanan pemasok (kelompok tani) bunga potong krisan. (2) Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan pemasok (kelompok tani) bunga potong krisan. Tingkat kepuasan terhadap kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan dianalisis dengan menggunakan dua metode yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis data berdasarkan 5 dimensi kinerja kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Tingkat kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan berada pada kategori baik; (2) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan berada pada kategori puas. Sedangkan kinerja pelayanan yang harus diprioritaskan dari pemasok bunga potong krisan antara lain: ketepatan waktu pengiriman, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, pelayanan yang adil dan memahami kepentingan pelanggan, serta pelayanan cepat dan efisien juga memahami kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: kepuasan, kinerja pelayanan, pelanggan, pemasok, CSI, IPA

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis bunga potong krisan mendorong timbulnya persaingan diantara pelaku-pelaku bisnis bunga potong. Salah satu persaingan dalam bisnis bunga potong yaitu persaingan pada tingkat pemasok. Upaya yang dapat dilakukan dalam menghadapi persaingan tersebut yaitu dengan merancang strategi pemasaran. Menurut Kotler dan Amstrong (2008) strategi pemasaran merupakan logika pemasaran dimana perusahaan berharap untuk menciptakan nilai pelanggan dan mencapai hubungan yang menguntungkan. Kunci untuk membangun hubungan pelanggan adalah dengan menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan yang unggul. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang setia dan memberikan pangsa bisnis yang lebih besar kepada perusahaan.

Strategi pemasaran yang dapat dilakukan untuk memuaskan pelanggan salah satunya dengan cara meningkatkan kinerja pelayanan. Peningkatan kinerja pelayanan merupakan strategi yang digunakan sebagai langkah awal keberhasilan pemasok bunga potong krisan di masa mendatang dalam menjalin hubungan kerjasama dengan pelanggan. Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa karena inti dari produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Pemasok bunga potong krisan yang sebagian besar merupakan petani yang tergabung dalam sebuah organisasi pemasaran seperti kelompok tani, penting untuk memperhatikan kinerja pelayanan dalam suatu organisasi pemasaran.

Pada kenyataannya sebagian besar pemasok bunga potong krisan masih memiliki kinerja pelayanan yang rendah. Hal ini terlihat dari tingkat kesadaran yang masih rendah untuk berkomitmen dan bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggannya, fasilitas yang dimiliki pemasok masih terbatas dan sederhana, serta lemahnya informasi pasar dalam memanfaatkan peluang pasar. Dengan adanya hal ini, pemasok bunga potong krisan masih sulit untuk dapat bersaing dalam menghadapi pemasok-pemasok lain yang mulai banyak bermunculan. Oleh karena itu, diperlukan suatu penilaian kinerja pelayanan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah diterapkan pemasok bunga potong krisan selama ini.

## METODE PENELITIAN

### Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Batu Kota Batu dan Kecamatan Tatur Nongkojajar Kabupaten Pasuruan. Pemilihan lokasi penelitian ditentukan dengan metode *purposive*. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan Kecamatan Batu Kota Batu dan Kecamatan Tatur Nongkojajar Kabupaten Pasuruan merupakan daerah penghasil bunga potong krisan di Jawa Timur, yang termasuk komoditi unggulan lokal daerah tersebut.

### Metode Penentuan Sampel Penelitian

Responden sampel dalam penelitian ini ada dua kelompok, yaitu: pemasok bunga potong krisan dan konsumen pelanggan bunga potong krisan.

#### 1. Pemasok Bunga Potong Krisan

Pemasok bunga potong krisan dalam penelitian ini merupakan kelompok tani bunga potong. Penentuan sampel pemasok bunga potong dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Sampel kelompok tani yang dijadikan objek penelitian masing-masing satu karena cukup mewakili seluruh populasi secara keseluruhan karena kelompok tani yang ada bersifat homogen.

#### 2. Pelanggan Bunga Potong Krisan (konsumen)

Pelanggan bunga potong dalam penelitian ini merupakan pemilik toko bunga dan dekorasi. Penentuan sampel pemasok bunga potong krisan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *accidental sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden karena dianggap telah memenuhi jumlah minimal sampel yang harus diambil. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugiyono (2012) yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel yang layak secara statistic dalam penelitian minimal 30.



Tabel 1. Kategorisasi Kesesuaian Kinerja  
*Table 1. Categorization of Performance Suitability*

Kategori (%)	Parameter Kesesuaian Kinerja
0-44	Tidak Sesuai/ Tidak Baik
45-64	Kurang Sesuai/ Kurang Baik
65-84	Cukup Sesuai/ Cukup Baik
85-100	Sesuai/ Baik
>100	Sangat Sesuai/Sangat Baik

Sumber: Martila dan James (1997)

### C. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen

#### 1. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari variabel-variabel kualitas jasa yang diukur. Adapun metode pengukuran menurut Guswanto, dkk (2012) adalah sebagai berikut :

a. Menghitung *weighting factors*, yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh variabel yang diuji, sehingga didapatkan total

$$\text{Weighting Factors } 100\%. \text{ WF} = \frac{\text{RSP}}{\sum \text{RSP}} \times 100 \%$$

Keterangan: WF= *Weighting Factors* (%)

RSP = Rata-rata skor kepentingan

b. Menghitung *Weighting Score* (WS), yaitu nilai perkalian antar rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing variabel dengan *Weighting Factor* (WF) masing-masing variabel.

$$\text{WS} = \text{RSK} \times \text{WF}$$

Keterangan: WF= *Weighting Factors* (%)

RSK= Rata-rata skor kinerja

c. Menghitung *Weighted Total* (WT) yaitu menjumlahkan *Weighting Score* (WS) dari semua variabel kualitas jasa pelayanan.

$$\text{WT} = \text{WS}_1 + \text{WS}_2 + \dots \dots \text{WS}_n$$

Keterangan:  $\text{WS}_1$  = *Weighting Score* ke 1

$\text{WS}_n$  = *Weighting Score* ke n

d. Menghitung *satisfaction index* (SI), yaitu *Weighting Total* (WT) dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$\text{CSI} = \frac{\text{WT}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100 \%$$

e. Interpretasikan hasil penghitungan *index* baik masing-masing parameter maupun total *index*. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 2. Kriteria Kepuasan Pelanggan

*Table 2. Criteria for Customer Satisfaction*

Ukuran nilai <i>index</i> CSI	Parameter Kepuasan
0.00 - 0.34	Tidak Puas
0.35 - 0.50	Kurang Puas
0.51 - 0.65	Cukup Puas
0.66 - 0.80	Puas
0.81 - 1.00	Sangat Puas

Sumber : Fheruati, 2004 (dalam Guswanto dkk, 2012)

#### 2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius (Supranto, 2011). Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi pelanggan dapat dilihat dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kinerja (i = 1,2...17)

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata setiap peubah i pada tingkat kepentingan (i = 1,2...17)

$\sum Xi$  = Total skor setiap peubah i pada tingkat pelaksanaan kinerja

$Yi$  = Total skor setiap peubah i pada tingkat kepentingan seluruh responden

$N$  = Total responden (Dalam penelitian total responden 30)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yng berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau variabel dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari skor rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 17 faktor atau variabel, dimana K=17 selanjutnya:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

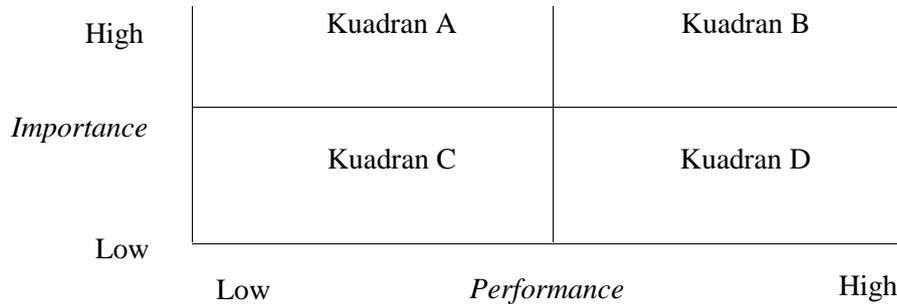
Keterangan :

$\bar{\bar{X}}$  = Skor rata-rata dari total rataan bobot tingkat kinerja dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$\bar{\bar{Y}}$  = Skor rata-rata dari total rataan bobot tingkat kepentingan dari seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

$K$  = Banyaknya variabel atau yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini K=17).

Pada diagram kartesius, diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran. Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda-beda. Pada diagram kartesius yang menjadi titik-titik adalah skor rata-rata dari penilaian responden terhadap variabel-variabel yang ditanyakan. Adapun matriks dari tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius  
Figure 1. Cartesian Diagram

Keterangan:

1. Kuadran A (*Attributes to Improve*) : Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.
2. Kuadran B (*Maintain Performance*): Kuadran B menunjukkan bahwa unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Kuadran C (*Attributes to Maintain*): Kuadran C menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D (*Attributes to De-emphasize*): Kuadran D menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan Dari Pemasok Bunga Potong Krisan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui penilaian tingkat kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisa dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar. Penilaian kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan di dasarkan pada lima dimensi kinerja pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibels*), keandalan (*reliability*), daya tanggap, (*responsiveness*) kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Pengukuran kinerja pelayanan pemasok bunga potong dilakukan dengan membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Perbandingan skor tingkat kepentingan dan kinerja ini dapat digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan.

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu yaitu 87.23% dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar yaitu 89.80%. Hal ini menunjukkan tingkat kesesuaian kinerja pelayanan masuk pada interval 85%-100% yang berarti kinerja pelayanan telah sesuai atau baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 3. Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan (dalam Persen (%))

Tabel 3. Service Performance From Suppliers Cut Flower Chrysanthemum (in Percent(%))

Dimensi	Variabel	Tingkat Kesesuaian Kinerja		Rataan Per Dimensi	
		Kelompok A <sup>*)</sup>	Kelompok B <sup>**)</sup>	Kelompok A <sup>*)</sup>	Kelompok B <sup>**)</sup>
Bukti Fisik	Alat transportasi pemasok	89.43	95.12	89.15	90.56
	Kualitas bunga potong krisan	85.60	87.12		
	Pengemasan bunga potong krisan	90.08	90,08		
	Alat komunikasi	91.47	89.92		
Keadalan	Ketepatan waktu pengiriman	85.71	85.71	86.43	88.51
	Profesionlisme pemasok	88.98	89.83		
	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	84.61	90.00		
Daya Tanggap	Pelayanan cepat dan efisien	86.61	86.61	88.68	90.05
	Kesediaan pemasok membantu pelanggan	85.36	88.62		
	Kecepatan menangani komplain/keluhan	94.06	94.91		
Jaminan	Keramahan dan kesopanan pemasok	93.99	91.67	88.66	90.87
	Jaminan kualitas produk	83.33	85.50		
	Pengalaman dan pengetahuan pemasok	86.77	93.38		
	Komunikasi yang efektif	90.55	92.91		
Empati	Keutamaan kepentingan pelanggan	85.04	88.18	83.25	89.03
	Pelayanan yang adil	83.33	93.65		
	Memahami kebutuhan pelanggan	81.39	85.27		
Total				87.23	89.80

Keterangan: \*) Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo Kecamatan Batu

\*\*\*) Kelompok Tani Padmasari II Kecamatan Tutar Nongkojajar

## Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Dari Pemasok Bunga Potong Krisan

### A. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan digunakan untuk menentukan sejauh mana penilaian pelanggan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari variabel kinerja pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Rangkuti (2013) tujuan utama survei *customer service* adalah mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan *customer service* serta membuat *customer satisfaction indeks* (CSI).

Tabel 4. Hasil Perhitungan CSI

Table 4. CSI Count Result

Dimensi	Variabel	Kelompok A <sup>*)</sup>				Kelompok B <sup>**)</sup>			
		RSP	WF(%)	RSK	WS	RSP	WF(%)	RSK	WS
Bukti Fisik	Alat transportasi pemasok	4.10	5.79	3.67	0.21	4.10	4.10	4.10	4.10
	Kualitas bunga potong	4.40	6.22	3.77	0.23	4.40	6.22	3.83	0.23
	Pengemasan bunga potong	4.03	5.70	3.63	0.21	4.03	5.70	3.63	0.21
	Alat komunikasi	4.30	6.08	3.93	0.24	4.30	6.08	3.87	0.24
Keadalan	Ketepatan waktu pengiriman	4.20	5.94	3.60	0.21	4.20	5.94	3.60	0.21
	Profesionalisme pemasok	3.93	5.56	3.50	0.19	3.93	5.56	3.53	0.20
	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	4.33	6.12	3.67	0.22	4.33	6.12	3.90	0.24
Daya Tanggap	Pelayanan cepat dan efisien	4.23	5.98	3.67	0.22	4.23	5.98	3.67	0.22
	Kesediaan pemasok membantu pelanggan	4.10	5.79	3.50	0.20	4.10	5.79	3.63	0.21
	Kecepatan menangani komplain/keluhan	3.93	5.56	3.70	0.21	3.93	5.56	3.73	0.21
Jaminan	Keramahan dan kesopanan pemasok	4.00	5.65	3.73	0.21	4.00	5.65	3.67	0.21
	Jaminan kualitas produk	4.20	5.94	3.50	0.21	4,20	5.94	3.63	0.22
	Pengalaman dan pengetahuan pemasok	4.03	5.70	3.50	0.20	4.03	5.70	3.77	0.21
	Komunikasi yang efektif	4.23	5.98	3.83	0.23	4.23	5.98	3.93	0.24
Empati	Keutamaan kepentingan pelanggan	4.23	5.98	3.60	0.22	4.23	5.98	3.73	0.22
	Pelayanan yang adil	4.20	5.94	3.50	0.21	4.20	5.94	3.93	0.23
	Memahami kebutuhan pelanggan	4.30	6.08	3.50	0.21	4.30	6.08	3.67	0.22
Total		70.76	100.0	61.80	3.64	70.49	100.00	63.62	3.73
Weight Total (WT)					3.64				3.73
Indeks kepuasan/Satisfaction Indeks (SI)					0.73				0.75

Keterangan: \*) Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo Kecamatan Batu

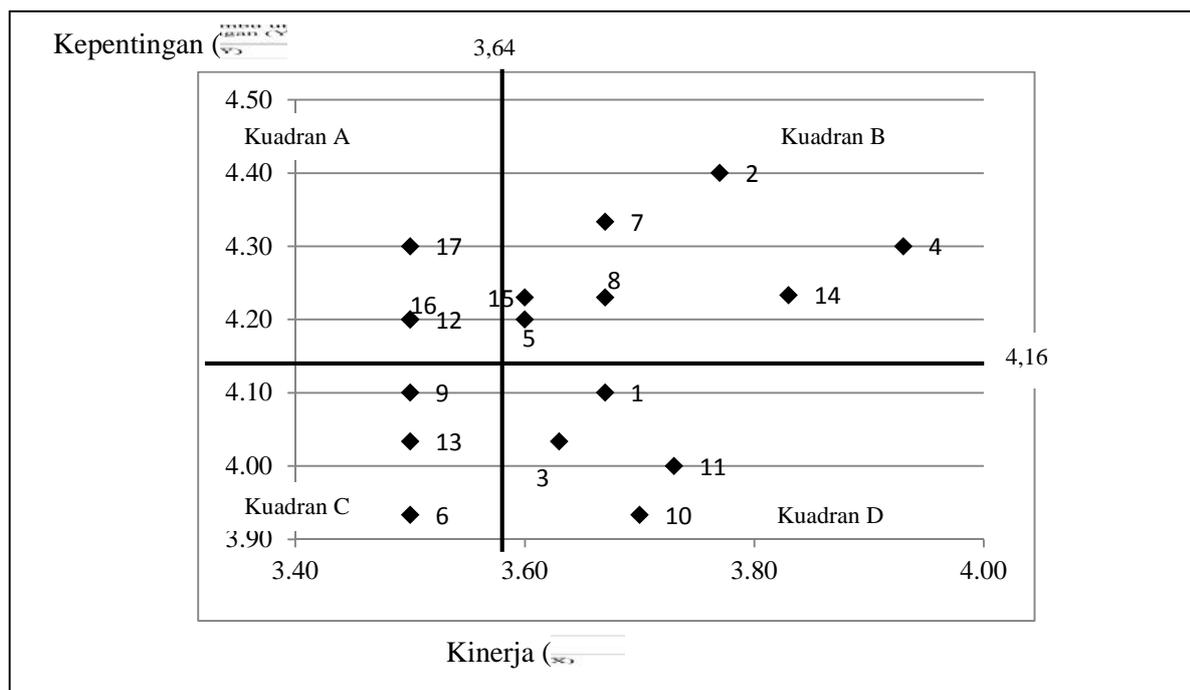
\*\*\*) Kelompok Tani Padmasari II Kecamatan Tukur Nongkojajar

Pada Tabel 4 hasil perhitungan CSI berdasarkan kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo dan kelompok tani Padmasari II, berturut-turut sebesar 73% dan 75%. Hal ini menunjukkan skor tersebut berada pada interval skor 0.66-0.80 yang berarti pelanggan puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan pemasok bunga potong krisan. Skor CSI berdasarkan kinerja pelayanan yang diberikan pemasok bunga potong krisan kelompok tani Krisan Mulyo Joyo dan kelompok tani Padmasari II masuk pada kategori puas yaitu dengan taraf kepuasan 73% dan 75%, namun masih perlu dilakukan perbaikan kinerja pelayanan untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan terutama pada variabel yang memiliki skor rata-rata dibawah *weighted total* (WT). Menurut Sukardi dan Cholidid (2006) variabel yang memperoleh nilai rata-rata skor kinerja dibawah *weighted total* (WT) mengindikasikan variabel tersebut menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan kinerjanya.

### B. Analisis *Importance performance Analysis* (IPA)

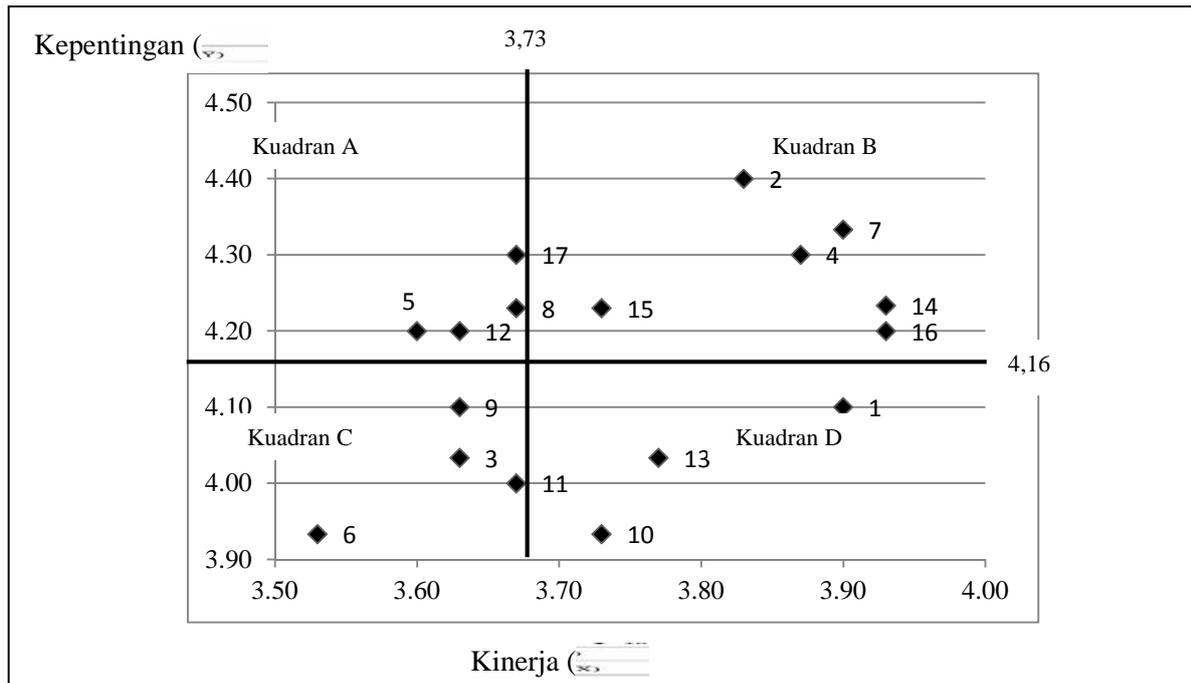
Analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) dengan diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, apakah terletak pada posisi yang harus diperbaiki atau terletak pada posisi dipertahankan. Diagram kartesius terdiri dari dua sumbu utama yaitu, tingkat kinerja dilambangkan dengan (X) dan tingkat kepentingan dilambangkan dengan (Y).



Gambar 2. Diagram Kartesius Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo Kecamatan Batu  
Figure 2. Cartesian Diagram Farmers Group Chrysanthemum Mulyo Joyo Batu District

Keterangan:

<p style="text-align: center;"><b>Kuadran A</b></p> <p>5 = Ketepatan waktu pengiriman 12 = Jaminan kualitas produk 15 = Keutamaan kepentingan pelanggan 16 = Pelayanan yang adil 17 = Memahami kebutuhan pelanggan</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran B</b></p> <p>2 = Kualitas bunga potong krisan 4 = Alat komunikasi 7 = Pelayanan sesuai yang dijanjikan 8 = Pelayanan cepat dan efisien 14 = Komunikasi yang efektif</p>
<p style="text-align: center;"><b>Kuadran C</b></p> <p>3 = Pengemasan bunga potong krisan 6 = Profesionalisme pemasok 9 = Kesiediaan pemasok membantu pelanggan 13 = Pengalaman dan pengetahuan pemasok</p>	<p style="text-align: center;"><b>Kuadran D</b></p> <p>1 = Alat transportasi pemasok 10 = Kecepatan menangani komplain 11 = Keramahan dan kesopanan pemasok</p>



Gambar 3. Diagram Kartesius Kelompok Tani Padmasari II Kecamatan Tutur Nongkojajar  
 Figure 3. Cartesian Diagram Farmers Group Padmasari II District Tutur Nongkojajar

Keterangan:

<p><b>Kuadran A</b></p> <p>5 = Ketepatan waktu pengiriman                      8 = Pelayanan cepat dan efisien                      12 = Jaminan kualitas produk                      17 = Memahami kebutuhan pelanggan</p>	<p><b>Kuadran B</b></p> <p>2 = Kualitas Bunga Potong Krisan                      4 = Alat komunikasi                      7 = Pelayanan sesuai yang dijanjikan                      14 = Komunikasi yang efektif                      15 = Keutamaan kepentingan pelanggan                      16 = Pelayanan yang adil</p>
<p><b>Kuadran C</b></p> <p>3 = Pengemasan bunga potong krisan                      6 = Profesionalisme pemasok                      9 = Kesiediaan pemasok membantu Pelanggan                      11= Keramahan dan kesopanan pemasok</p>	<p><b>Kuadran D</b></p> <p>1 = Alat transportasi pemasok                      10= Kecepatan menangani komplain                      13=Pengalaman dan pengetahuan pemasok</p>

A. Kuadran A

Pada kuadran A baik pemasok bunga potong dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo maupun kelompok tani Padmasari II perlu melakukan perbaikan pada kinerja kecepatan waktu pengiriman dan jaminan kualitas produk. Kecepatan waktu pengiriman merupakan faktor penting yang harus diperhatikan pemasok karena merupakan variabel yang dipertimbangkan dalam pemilihan pemasok serta mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seperti pada penelitian Marasabessy (2011) yang menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman (X) mempunyai hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan, jaminan kualitas produk merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang dikemukakan oleh Mulyono (2008) bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Penting adanya jaminan kualitas produk untuk memberikan kepercayaan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

#### B. Kuadran B

Pada kuadran B kinerja pelayanan yang perlu dipertahankan baik pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo maupun kelompok tani Padmasari II yaitu kualitas bunga potong krisan, alat komunikasi dan komunikasi yang efektif. Kualitas bunga potong krisan merupakan variabel yang diperhatikan pelanggan dalam menjalin hubungan kerjasama. Seperti pendapat Kotler dan Amstrong (2008) bahwa produk yang terdiri dari kualitas, harga, desain, fitur, nama merk, kemasan dan layanan merupakan variabel yang digunakan mempengaruhi permintaan produk. Komunikasi adalah komponen penting yang menggerakkan suatu organisasi. Komunikasi ini merupakan suatu alat untuk pengambilan keputusan, memperoleh umpan balik guna pencapaian tujuan organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Morgan and Murgatroyd, 1994 (*dalam* Ruhana, 2009) bahwa komunikasi antara pelanggan dan representasi perusahaan mempercepat proses pembentukan kepuasan pelanggan dengan mempertemukan harapan dan kenyataan.

#### C. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan variabel yang pengaruhnya kurang penting bagi pelanggan, sehingga perbaikan lebih dapat difokuskan pada variabel yang diprioritaskan perbaikannya. Variabel pada kuadran ini baik pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo maupun kelompok tani Padmasari II yaitu pengemasan bunga potong krisan, profesionalisme pemasok, dan kesediaan pemasok membantu pelanggan.

#### D. Kuadran D

Kuadran D merupakan variabel yang kerjanya telah dianggap memuaskan pada kuadran ini baik pemasok bunga potong krisan dari kelompok tani Krisan Mulyo Joyo maupun kelompok tani Padmasari II yaitu alat transportasi pemasok dan kecepatan menangani keluhan dan komplain. Alat transportasi penting untuk menunjang pemasok dalam melakukan pengiriman pasokan bunga potong krisan kepada pelanggan. Jenis alat transportasi yang digunakan pemasok bunga potong juga telah dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan kinerja pelayanan pemasok dalam menyediakan alat transportasi.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1. Tingkat kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar berada pada kategori baik. Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu sebesar 87.23%, sedangkan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar sebesar 89.80%. Kelompok tani Padmasari II memiliki fasilitas bukti fisik yang lebih unggul, lokasi yang lebih dekat dengan sentra pasar bunga, serta menerapkan sistem abonemen atau berlangganan kepada pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar berada pada kategori puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu sebesar 73%, sedangkan pada kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar sebesar 75%. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

#### Saran

Kinerja pelayanan yang harus diprioritaskan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu antara lain ketepatan waktu pengiriman, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, pelayanan yang adil dan memahami kepentingan pelanggan. Sedangkan, pada kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar antara lain ketepatan waktu pengiriman, pelayanan cepat dan efisien, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dibyanto dan Cesimariani N. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Indormasi akuntansi (JENIUS) Vol.2 No.2. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang.
- Guswanto B, Gumilar I, dan Hamdani H. 2012. *Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta*. Jurnal Perikanan dan Kelautan Vol.3 No.4 ISSN : 2088-3137. Universitas Padjajaran. Bandung.
- Hermanto, Bambang. 2011. *Pengaruh Lokasi, Karakteristik Bisnis Terhadap Strategi Bisnis Dan Kinerja Usaha Industri Kecil*. FE Universitas Negeri Manado. Sulawesi Utara.
- Kotler Philip dan Armstrong Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 12 diterjemahkan oleh Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Kurusi A, Alam S, dan Yusuf R M. 2011. *Pengaruh Pemberian Fasilitas, Tingkat Pendidikan Dan Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Badan Busat Statistik Kabupaten Maros*. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Sulawesi Selatan.
- Martilla, J dan James, J. 1997. *Importance Performance Analysis*. Journal Of Marketing Vol. 41 Halaman 77-79.
- Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L . 1988. *SERVQUAL: A-Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64 No.1 (Spring), pp 12-40.
- Rangkuti, F. 2013. *Customer Service Satisfaction And Call Center*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Soekartawi. 1996. *Manajemen Agribisnis Bunga Potong*. Universitas Indonesia UI-Press. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Simamora, B. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.