

ABSTRAK

Perkebunan tanaman kelapa sawit merupakan sumber penghasilan utama dari sebagian besar masyarakat Desa Lubuk Jawi. Namun penggunaan benih yang tidak tepat menyebabkan produktifitas kelapa sawit yang ditanam tidak maksimal bahkan tidak menghasilkan sama sekali. Banyak petani yang masih menolak untuk menggunakan benih bersertifikat dan tetap menggunakan benih liar meskipun sudah mengetahui resiko akan gagal. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap penggunaan benih kelapa sawit. Melalui kepuasan dan loyalitas petani dalam menggunakan benih kelapa sawit diharapkan produsen maupun pemerintah mengetahui gambaran terhadap keinginan petani dalam penggunaan benih kelapa sawit. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 95 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Piramida Loyalitas. Kepuasan dianalisis dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfied Index* (CSI). Sedangkan loyalitas konsumen dianalisis dengan menggunakan piramida loyalitas Pengolahan data dibantu dengan *Microsoft Excel* 2010 dan *SPSS* versi 25. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2021.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas, benih kelapa sawit, IPA, CSI dan piramida loyalitas.

ABSTRACT

Oil palm plantations are the main source of income for most people in Lubuk Jawi Village. However, the use of inappropriate seeds causes the productivity of planted oil palms to be not optimal or even not produce at all. Many farmers still refuse to use certified seeds and continue to use wild seeds even though they know the risk of failure. The purpose of this study was to identify the level of consumer satisfaction and loyalty to the use of oil palm seeds. Through the satisfaction and loyalty of farmers in using oil palm seeds, it is hoped that producers and the government will know a description of the wishes of farmers in using oil palm seeds. Sampling was carried out using the Slovin formula with a sample of 95 respondents. Data analysis methods used are Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and Loyalty Pyramid. Satisfaction was analyzed using Important Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfied Index (CSI). Meanwhile, consumer loyalty was analyzed using the loyalty pyramid. Data processing was assisted by Microsoft Excel 2010 and SPSS version 25. This research was conducted in January 2021.

Keywords: satisfaction, loyalty, oil palm seeds, IPA, CSI and loyalty pyramid.