

ABSTRAK

AGUNG IMAM SAMUDRA. 2024. Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasaran di Desa Kepel Kecamatan Cisaga Kabupaten Ciamis. Dibawah Bimbingan **DINI ROCHDIANI** dan **AGUS YUNIAWAN ISYANTO**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut apa saja yang dianggap penting oleh petani jagung dan atribut yang perlu ditingkatkan oleh lembaga pemasaran, untuk mengetahui tingkat kepuasan petani jagung terhadap lembaga pemasaran di Desa Kepel, Kecamatan Cisaga Kabupaten Ciamis. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2024 dengan jumlah responden 31, yaitu 15 orang laki-laki, 16 orang perempuan. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) di Desa Kepel Kecamatan Cisaga Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil IPA dapat disimpulkan bahwa atribut yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan lembaga pemasaran yaitu alat transportasi dalam melakukan pemasaran jagung, kesigapan dalam melayani petani, kemampuan dalam berkomunikasi antara pedagang dengan petani sehingga pedagang dapat melayani kebutuhan petani dengan baik, keakuratan penimbangan pada saat transaksi jual beli jagung seperti kelengkapan alat transaksi yang dimiliki lembaga pemasaran yaitu kalkulator dan timbangan. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat disimpulkan bahwa petani jagung merasa sangat puas terhadap pelayanan lembaga pemasaran jagung dengan persentase *CSI sebesar 81,30%*.

Kata Kunci : *CSI, IPA, Jagung, Lembaga Pemasaran.*

ABSTRACT

AGUNG IMAM SAMUDRA. 2024. *The level of satisfaction of corn farmers to the service of marketing institutions in Kepel Village Cisaga District Ciamis Regency. Under the guidance of DINI ROCHDIANI and AGUS YUNIAWAN ISYANTO.*

This study aims to determine what attributes are considered important by corn farmers and attributes that need to be improved by marketing agencies, to know the level of corn farm satisfaction with marketing agencies in Kepel Village, Cisaga District Ciamis Regency. This study was conducted in May 2024 with the number of respondents 31, namely 15 men, 16 women. The location of the research is determined (purposive sampling) in Kepel Village Cisaga District Ciamis Regency. The method used in this data analysis is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). From the analysis of the IPA can be concluded that the attributes are considered important and need to be increased marketing institutions are in the transportation of corn, the diagnaton of serving farmers, the ability to communicate between traders and farmers so traders can serve the needs of farmers well, the accuracy of the balance of the transaction of the sale of corn to the transaction of the transaction tools that the ownership of the marketing agency is the calculator and the scales. The result of the customer's satisfaction index (CSI) calculation can be concluded that corn farmers very satisfied to the service of corn marketing institutions with CSI percentage of 81.30%.

Keywords: *Corn ,CSI, IPA, Marketing Institution.*