



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MITRA PADA PT OMAH LELE JOGJA

KEISYA RIZQIAWARDHANI



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra pada PT Omah Lele Jogja” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Keisya Rizqiawardhani
J0310201032

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

KEISYA RIZQIAWARDHANI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra pada PT Omah Lele Jogja. Dibimbing oleh DONI SAHAT TUA MANALU.

Kemitraan Omah Lele hadir untuk memberikan kemudahan bagi para pembudidaya untuk mendapatkan input produksi, namun seiring berjalannya waktu terdapat permasalahan dan banyak mitra yang sudah tidak bekerja sama lagi dengan Omah Lele. Analisis deskriptif melihat karakteristik dari mitra, analisis regresi linear berganda melihat pengaruh dari kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas mitra. Analisis finansial menentukan keadaan keuangan perusahaan sesudah implikasi manajerial. Hasil regresi diketahui bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas mitra sebesar 89,1%, serta kedua variabel independen berpengaruh secara simultan dan signifikan. Implikasi manajerial Omah Lele membuat perjanjian resmi dan membuat produksi benih lele mandiri. Hasil laba rugi meningkat setelah dilakukannya strategi alternatif sebesar Rp 159.659.786 dan R/C ratio menjadi 1,21. Peningkatan kualitas pelayanan dengan membuat perjanjian kerja sama, membuat program kunjungan rutin ke lokasi mitra dan merekrut tenaga kerja lagi. Kepuasan mitra ditunjang dengan membangun produksi pembenihan mandiri dan perusahaan melakukan survei secara berkala untuk evaluasi.

Kata kunci: kemitraaan, kualitas pelayanan, lele, loyalitas, kepuasan

ABSTRACT

KEISYA RIZQIAWARDHANI. The Effect of Service Quality and Satisfaction Level on Partner Loyalty at Omah Lele Jogja. Supervised by DONI SAHAT TUA MANALU.

The Omah Lele partnership exists to provide convenience for cultivators to obtain production inputs, but over time there are problems and many partners are no longer working with Omah Lele. Descriptive analysis looks at the characteristics of partners, multiple linear regression analysis looks at the effect of service quality and level of satisfaction on partner loyalty. Financial analysis determines the financial state of the company after managerial implications. The regression results show that the effect of service quality and satisfaction on partner loyalty is 89.1%, and both independent variables have a simultaneous and significant effect. Managerial implications Omah Lele makes a formal agreement and makes independent catfish seed production. Profit and loss results increased after the alternative strategy of Rp 159,659,786 and the R/C ratio became 1.21. Improved service quality by making a cooperation agreement, creating a regular visit program to partner locations and recruiting more workers. Partner satisfaction is supported by establishing independent hatchery production and the company conducts regular surveys for evaluation.

Keywords: partnership, service quality, catfish, loyalty, satisfaction



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MITRA PADA PT OMAH LELE JOGJA

KEISYA RIZQIA WARDHANI

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Uding Sastrawan, SP., M.Si.



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Proyek Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra pada PT Omah Lele Jogja
Nama : Keisyah Rizqiawardhani
NIM : J0310201032

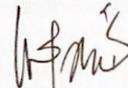
Disetujui oleh
Pembimbing :
Dr. Doni Sahat Tua Manalu, S.E., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003





Tanggal Ujian: 14 Juni 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024 ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra pada PT Omah Lele Jogja”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, yang terhormat Bapak Dr. Doni Sahat Tua Manalu, S.E., M.Si yang telah membimbing dan banyak memberi saran, serta mendampingi selama penulisan laporan proyek akhir. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ibu Anik Indriastuti dan Ayah Deni Haryanto, S. T., serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya hingga penulis dapat melewati dan menyelesaikan laporan proyek akhir ini. Di samping itu, penghargaan dan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Tri Wibowo selaku pemilik dari PT Omah Lele Jogja serta Bapak Apriazis, Bapak Joko dan Bapak Manto sebagai staff perusahaan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman, mendampingi, dan banyak membantu penulis selama masa PKL dan pengumpulan data di Yogyakarta. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Muhammad Bagus Kurniawan dan Rahmadhany Putri Mandala sebagai rekan satu kelompok selama Praktik Kerja Lapangan yang telah membantu dan bekerjasama dengan baik serta tema-teman satu angkatan Manajemen Agribisnis angkatan 57.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2024

Keisya Rizqiawardhani

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Perilaku Konsumen	4
2.2 Kemitraan	4
2.3 Kualitas Pelayanan	5
2.4 Kepuasan Konsumen	6
2.5 Loyalitas Pelanggan	7
2.6 Penelitian Terdahulu	8
2.7 Kerangka Pemikiran Operasional	8
III METODE	10
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
3.2 Jenis dan Sumber Data	10
3.3 Pengambilan Sampel	11
3.4 Pengolahan dan Analisis Data	11
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	16
4.2 Karakteristik Mitra	21
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Mitra pada PT Omah Lele Jogja	23
4.4 Implikasi Manajerial untuk PT Omah Lele Jogja	29
4.5 Analisis Finansial Sebelum dan Sudah Penerapan Implikasi Manajerial	29
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	55



DAFTAR TABEL

1. 1	Volume produksi ikan lele di Pulau Jawa tahun 2021–2022	1
1. 2	Penjualan pada unit bisnis kemitraan tahun 2021 - 2023	2
3. 1	Jenis dan sumber data	11
3. 2	Skala <i>Likert</i>	12
4. 1	Profil mitra pada PT Omah Lele Jogja	21
4. 2	Survei pengalaman mitra pada PT Omah Lele Jogja	22
4. 3	Hasil uji normalitas	24
4. 4	Hasil uji multikolinearitas	25
4. 5	Hasil regresi linear berganda	26
4. 6	Hasil koefisien determinasi variabel independen	27
4. 7	Hasil uji F variabel independen terhadap dependen	27
4. 8	Hasil uji t variabel independen terhadap dependen	28
4. 9	Implikasi manajerial untuk PT Omah Lele Jogja	29
4. 10	Proyeksi laba rugi sebelum dan setelah implikasi manajerial	30
4. 11	Proyeksi R/C <i>Ratio</i> sebelum dan setelah dilakukan implikasi	31

DAFTAR GAMBAR

2. 1	Kerangka Pemikiran Operasional	9
3. 1	Peta Lokasi PT Omah Lele Jogja	10
4. 1	Logo Omah Lele Jogja	16
4. 2	Struktur organisasi PT Omah Lele Jogja	17
4. 3	Aktivitas unit pembesaran PT Omah Lele Jogja	17
4. 4	Ikan lele <i>strain</i> masamo	18
4. 5	Paket ekonomis kolam diameter 3	19
4. 6	Kolam terpal bundar	19
4. 7	Benih ikan lele masamo	20
4. 8	Acara berbagi ilmu dan pengalaman budi daya lele	20
4. 9	Grafik <i>scatterplot</i>	24
4. 10	Hasil uji heteroskedastisitas	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner loyalitas mitra pembudidaya PT Omah Lele Jogja	37
2	Hasil uji validitas dan uji reabilitas	42
3	Biaya investasi Omah Lele Jogja sebelum dilakukannya implikasi manajerial	43
4	Biaya investasi Omah Lele Jogja sesudah dilakukannya implikasi manajerial	46
5	Biaya variabel PT Omah Lele Jogja sebelum dan sesudah dilakukannya implikasi manajerial	49
6	Biaya tetap Omah Lele Jogja sebelum dan sesudah dilakukannya implikasi manajerial	50



7	Surat perjanjian kerja sama program kemitraan	51
8	Kegiatan kunjungan ke lokasi budi daya mitra	54
9	<i>Pricelist</i> dari unit bisnis kemitraan	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.