

ABSTRAK

Selain menjadi salah satu kota industri Karawang di dominasi oleh lahan pertanian, Karawang mempunyai luas persawahan mencapai 97.000 hektar maka dengan dasar tersebut menjadikan banyak orang untuk berusaha di bidang penjualan bibit, penjualan pupuk dan penjualan obat pertanian apalagi bisnis pertanian ini merupakan kebutuhan primer para petani. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh keanekaragaman produk pertanian terhadap kepuasan pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis pendekatan penelitian ini pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh dengan menyebar kuesioner berupa tanggapan responden dan populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pada kios pertanian Putra Banyumas Tani sebanyak 55 responden. metode pengolahan data statistik pada penelitian yaitu dengan analisis regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS 22. Hasil penelitian ini keanekaragaman produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi berjumlah 0.105 atau lebih tinggi dari 0.05, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi berjumlah 0.000 atau kurang dari 0.05 dan keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan hasil uji statistik f menyatakan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau lebih kecil dari 0.05.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kios pertanian, regresi linier berganda, SPSS.

KARAWANG

ABSTRACT

In addition, being part of the industrial cities, Karawang is dominated by agricultural land. Karawang has an area of rice fields reaching 97,000 hectares, so on this basis it makes many people try to sell seeds, sell fertilizers and sell agricultural drugs, especially since this agricultural business is a primary need for farmers. The purposes of this study are to determine the effect of the diversity of agricultural products on customer satisfaction, the effects of service quality on customer satisfaction, and the effect of both simultaneously on customer satisfaction. This type of research approach is a quantitative approach with primary data sources obtained by distributing questionnaires in the form of respondents' responses. The population in this study are customers at the agricultural kiosk of Putra Banyumas Tani as many as 55 respondents. statistical data processing method in the study, namely by multiple linear regression analysis using IBM SPSS 22. The results of this study product diversity did not affect customer satisfaction because the significance value amounted to 0.105 or higher than 0.05, service quality affected customer satisfaction because the significance value amounted to 0.000 or less than 0.05 and product diversity and service quality simultaneously affect customer satisfaction because the results of the f statistic test indicate a significance value of 0.000 or less than 0.05.

Keywords: agricultural shop, customer satisfaction, multiple linear regression, SPSS.

