

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN PERTANIAN
TERINTEGRASI PADA CV PENDAWA KENCANA MULTIFARM
TERHADAP KEPUASAN PESERTA**

SKRIPSI

Oleh

ARDAN ZIBRAN



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN PERTANIAN
TERINTEGRASI PADA CV PENDAWA KENCANA MULTIFARM
TERHADAP KEPUASAN PESERTA

Oleh

ARDAN ZIBRAN

NIM : 23020320140079

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ardan Zibran
NIM : 23020320140079
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian Terintegrasi Pada CV Pendawa Kencana Multifarm Terhadap Kepuasan Peserta** dan penelitian yang terkait merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide ataupun kutipan dari karya orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing: **Ir. Joko Mariyono, M. P., Ph.D.** dan **Dr. Ir. Wulan Sumekar, M. S.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kekurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Juni 2024



Ardan Zibran

Mengetahui

Pembimbing Utama

Ir. Joko Mariyono, M. P., Ph. D.

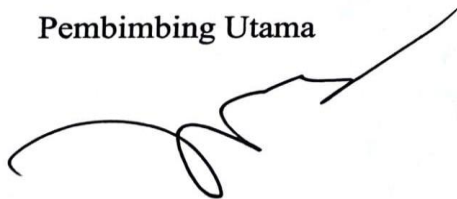
Pembimbing Anggota

Dr. Ir. Wulan Sumekar, M. S.

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PELATIHAN PERTANIAN
TERINTEGRASI PADA CV PENDAWA
KENCANA MULTIFARM TERHADAP
KEPUASAN PESERTA
Nama Mahasiswa : ARDAN ZIBRAN
Nomor Induk Mahasiswa : 23020320140079
Program Studi / Departemen : S1 AGRIBISNIS / PERTANIAN
Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal.....**27 JUN 2024**..

Pembimbing Utama



Ir. Joko Mariyono, M. P., Ph. D
Ketua Program Studi

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Wulan Sumekar, M. S.
Ketua Panitia Ujian Akhir Program



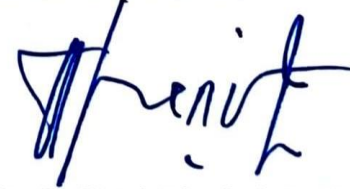
Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P.
Dekan



Migie Handayani, S.Pt., M.Si.
Ketua Departemen




Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D.



Dr. Ir. Heni Rizqiati, S. Pt., M. Si.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELATIHAN PERTANIAN TERINTEGRASI PADA CV PENDAWA KENCANA MULTIFARM TERHADAP KEPUASAN PESERTA

Ardan Zibran
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Pertanian terintegrasi merupakan suatu pendekatan pertanian yang menggabungkan berbagai komponen pertanian untuk mencapai keberlanjutan dan produktivitas yang optimal. Sistem ini dirancang untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya alam, meminimalkan dampak lingkungan, dan menciptakan hubungan yang saling mendukung antara berbagai komponen pertanian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara parsial dan secara simultan Kualitas Pelayanan berupa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Peserta, menggunakan metode analisi regresi linear berganda dengan menganalisis Tingkat Kepuasan Peserta pada CV. Pendawa Kencana Multifarm. Metode penelitian ini menggunakan survei dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan bulan Januari-Februari 2024 berlokasi di Cv. Pendawa Kencana Multifarm Yogyakarta. Sampel penelitian ditentukan dengan *Simple random sampling* berdasarkan secara acak sederhana dan sampel yang digunakan sebanyak 150 responden peserta pelatihan menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan data primer kuesioner serta wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif dan uji regresi linear berganda. Hasil kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta dengan perolehan nilai F hitung sebesar 89,559 dan nilai signifikan $0,000 < 0.05$. Hasil analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta dan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta. dari kelima variabel tersebut terdapat dua variabel yaitu variabel bukti fisik dan empati yang mempunyai pengaruh nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan peserta pelatihan sebesar 75,7% sedangkan 24,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan peserta

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF INTEGRATED
AGRICULTURAL TRAINING SERVICE ON
CV PENDAWA KENCANA MULTIFARM
ON PARTICIPANT SATISFACTION**

Ardan Zibran
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

ABSTRACT

Integrated agriculture is an agricultural approach that combines various agricultural components to achieve sustainability and optimal productivity. This system is designed to optimize the use of natural resources, minimize environmental impacts, and create mutually supportive relationships between various agricultural components. This research aims to partially and simultaneously analyze Service Quality in the form of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee and Empathy on Participant Satisfaction, using multiple linear regression analysis methods by analyzing Participant Satisfaction Levels on CV. Pendawa Kencana Multifarm. This research method uses a survey using a quantitative research approach. This research was carried out in January-February 2024 located at Cv. Pendawa Kencana Multifarm Yogyakarta. The research sample was determined by simple random sampling based on simple random sampling and the sample used was 150 training participant respondents using the Slovin formula. This research uses primary data from questionnaires as well as interviews and documentation. The data obtained were analyzed using descriptive analysis methods and multiple linear regression tests. Service quality results including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect on participant satisfaction with a calculated F value of 89.559 and a significant value of $0.000 < 0.05$. The results of multiple linear regression analysis show that the variables physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy have a simultaneous effect on participant satisfaction and the variables physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee and empathy have a partial effect on participant satisfaction. Of these five variables, there are two variables, namely physical evidence and empathy variables which have a real influence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on training participant satisfaction amounting to 75.7% while 24.3% is influenced by other variables.

Keywords : *Service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, participant satisfaction,*

KATA PENGANTAR

Kepuasan peserta dapat menjadi salah satu bahan evaluasi perusahaan dalam menjalankan usahanya. peserta yang puas akan terus melakukan pelatihan dan membeli suatu produk secara berulang dan merekomendasikannya terhadap orang lain. Kepuasan peserta ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor pelayanan yang dilakukan diantaranya yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Puji Syukur Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat beserta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian Terintegrasi Pada CV Pendawa Kencana Multifarm Terhadap Kepuasan Peserta ini dengan baik. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dengan sepenuh hati dalam proses pembuatan Skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pertanian pada program studi Agribisnis, Universitas Diponegoro. Pada kesempatan ini dengan kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ir. Joko Mariyono, M. P. Ph. D. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang selalu membimbing penulis, memberikan bantuan, dan memberikan masukan serta dukungan nya dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan (skripsi).
2. Dr. Ir. Wulan Sumekar, M. S. selaku Dosen Pembimbing Anggota Skripsi dan Koordinator Laboratorium Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat yang

selalu membimbing penulis, memberikan bantuan, dan memberikan masukan serta dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan (skripsi).

3. Prof. Sugiharto, S. Pt., M. Sc., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah mendukung dalam persiapan tugas akhir perkuliahan (skripsi).
4. Dr. Ir. Heny Rizqiati, S. Pt., M. Si. selaku Kepala Departemen Pertanian yang telah mendukung dalam persiapan tugas akhir perkuliahan (skripsi)
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P. selaku Ketua Program Studi S-1 Agribisnis yang telah mendukung dalam persiapan tugas akhir perkuliahan (skripsi).
6. Kadhung Prayoga, S.P., M. Sc. selaku Dosen Wali yang telah mendukung dalam persiapan tugas akhir perkuliahan (skripsi).
7. Kepada orang tua terbaik dalam hidupku, Bapak Iwan dan Ibu Ani yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam segala hal. Mereka tanpa lelah selalu membimbingku menghadapi segala tantangan dalam hidup.
8. Ir. KRM. H. Gembong Danudiningrat selaku Direktur Utama CV. Pendawa Kencana MultiFarm yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Skripsi.
9. Kepada teman-teman lasvegas yang selalu memberikan dukungan yang saling mengingatkan dan sama-sama berjuang dalam menyusun skripsi serta selalu mesupport masa perkuliahan
10. Teman-teman Agribisnis 2020 yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam persiapan tugas akhir perkuliahan (skripsi).

11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa hasil tugas akhir perkuliahan (skripsi) yang telah dibuat ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan tugas akhir perkuliahan (skripsi) ini. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dan semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Semarang, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ILUSTRASI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pertanian Terintegrasi.....	8
2.2. Pelatihan Pertanian	9
2.3. Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian	10
2.4. Kepuasan Peserta.....	13
2.5. Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1. Kerangka Pemikiran	20
3.2. Hipotesis	22
3.3. Waktu dan Lokasi.....	22
3.4. Metode Penelitian	23
3.5. Metode Penentuan Sampel	23
3.6. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Metode Analisis Data	26
3.8. Konsep Pengukuran Variabel	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.2. Keadaan Umum CV. Pendawa Kencana Multifarm.....	37
4.3. Karakteristik Responden	46
4.4. Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian Terintegrasi	50
4.5. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta	55
4.6. Uji Kelayakan Instrumen.....	58
4.7. Uji Asumsi Klasik	60
4.8. Uji Regresi Linear Berganda	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan.....	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
2. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Usia	47
3. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
5. Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik.....	50
6. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kehandalan.....	51
7. Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	53
8. Jawaban Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	54
9. Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati	55
10. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Peserta.....	56
11. Jawaban Keseluruhan Indikator Tingkat Kepuasan Peserta.....	57
12. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)	58
13. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2).....	58
14. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (X3).....	58
15. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4).....	59
16. Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X5)	59
17. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Peserta (Y).....	59
18. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
19. Hasil Uji Multikolinearitas	61
20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	74
2. Data Responden	78
3. Data Hasil Kuesioner	82
4. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	106
5. Hasil Output Uji Asumsi Klasik	107
6. Hasil Output Regresi Linear Berganda	109
7. Dokumentasi	110