

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kelompok Tani

Jaka Sulaksana¹, Dinar², Ega Saeful Hidayat³

Prodi Agribisnis Faperta Universitas Majalengka

Email :j_sulaksana@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji gambaran pelayanan kelompok terhadap anggota dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan kelompok tani. Penelitian dilaksanakan di Kelompok tani Binangkit Desa Girimulya Kecamatan Banjaran. Hasil penelitian menunjukkan indikator/atribut kemudahan untuk menjadi anggota mendapat skor tertinggi sedangkan jumlah mesin produksi tani mendapat skor yang terendah. Skor ini didapat dari perbandingan antara kinerja (fakta) dengan harapan anggota. Indikator lainnya berada pada tingkat yang ideal yaitu di atas 80 persen. Secara total, tingkat kinerja Kelompok Tani Binangkit di Dusun Garasiang Desa Girimulya cukup memuaskan dengan rata-rata tingkat kesesuaian total 90 %. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan sudah ideal karena idealnya tingkat kesesuaian 80%.

Kata kunci : *Kepuasan anggota, pelayanan kelompok*

PENDAHULUAN

Peran pemerintah dalam pembangunan ekonomi pertanian nasional memiliki tujuan untuk memanfaatkan potensi sumber daya alam indonesia dan mengembangkan potensi sumber daya manusia petani Indonesia sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya para petani. Salah satu strategi pemerintah dalam pembangunan ekonomi pertanian indonesia adalah dengan membuat suatu program yang bertujuan untuk mempermudah para petani untuk meningkatkan produktifitas dan kualitas hasil pertanian. Salah satunya program penyuluhan petani dan program subsidi harga pupuk.

Peraturan Menteri Pertanian No. 273/kpts/OT.160/4/2007 tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani disebutkan bahwa Kelompok

Tani pada dasarnya adalah organisasi non formal di pedesaan yang ditumbuhkembangkan dari, oleh dan untuk petani. Kelompok Tani berfungsi sebagai kelas belajar-mengajar, wahana kerjasama dan unit produksi (Departemen Pertanian, 2007:5-6). Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) No. 273 Tahun 2007 tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani menyebutkan bahwa Kelompok Tani adalah kumpulan petani/peternak/pekebun yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan (sosial, ekonomi, sumber daya) dan keakraban untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha tani anggota.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan potensi berkelompok yang besar, oleh karena

itu diharapkan program pemerintah yang dijalankan melalui kelompok tani menjadi salah satu upaya agar peningkatan produktivitas pertanian meningkat sehingga kelompok tani berperan dalam mensejahterakan masyarakat.

Selain itu program pemerintah dalam mempermudah masyarakat khususnya anggota dalam melakukan usaha tani adalah dengan cara pemberian modal melalui kelompok yang berupa dana PUAP. Program ini merupakan program kementerian pertanian untuk menanggulangi kemiskinan dan mengurangi tingkat pengangguran yang diakibatkan dari keterbatasan SDM dan Sumber dana dalam modal awal berusaha. Pemanfaatan PUAP dikelompokkan dalam 2 jenis yaitu. Untuk budidaya pertanian (*On farm*) dan non budidaya (*Off Farm*) di Jawa Barat PUAP terdistribusikan pada 5 jenis usaha yaitu Tanaman Pangan, Hortikultura, perkebunan, peternakan, off farm. Kabupaten Majalengka merupakan salah satu kabupaten yang melaksanakan Program Usaha Agribisnis Pedesaan (PUAP).

Salah satu Kelompok Tani di Desa Girimulya yang dibentuk untuk melayani para petani yaitu Kelompok Tani Binangkit. Kelompok Tani Binangkit merupakan salah satu Kelompok Tani yang tumbuh dan berkembang atas dasar kesadaran dari anggota kelompok yang bekerja sebagai petani yang berada di Blok Garasiang, Desa Girimulya, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Majalengka. Kelompok Tani (KOPTAN) ini diharapkan mampu membantu masyarakat khususnya anggota Kelompok Tani dalam memenuhi sub sistem agribisnis supaya petani yang tergabung sebagai anggota mampu meningkatkan produktivitas

pertanian dan mengurangi biaya yang dikeluarkan untuk modal bertani.

Kelompok Tani ini berfungsi sebagai wadah dalam membina anggota dan memberikan pelayanan kepada anggota Kelompok Tani. Dalam pelaksanaan menjalankan program pemerintah tersebut, Kelompok Tani Binangkit mendapatkan berbagai kendala diantaranya: 1) Administrasi Kelompok yang belum tertata dengan baik, 2) budaya kerja kelompok yang belum optimal, 3) kurangnya sarana produksi pertanian 4) permodalan yang belum cukup untuk mengakomodir seluruh kebutuhan anggota dalam berusahatani. Dengan penetapan indikator kinerja dalam suatu kelompok akan dapat terlihat bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu mekanisme, urutan-urutan yang akan memandu kelompok dalam mengimplementasikan strateginya dalam tumbuh kembang organisasi. Hal ini sejalan dengan Drucher (2002:134) dan Mulyadi (2007:363) dalam Koesomowidjojo (2014).

Melalui penelitian ini penulis ingin mencoba mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan Kelompok (Kotler, 2005; Irawan, 2003), supaya dapat diketahui faktor-faktor yang dianggap penting yang diharapkan oleh anggota, sehingga dengan meningkatkan kinerja faktor-faktor pelayanan yang belum memuaskan dan mempertahankan faktor-faktor pelayanan yang sudah memuaskan akan dapat memberi kepuasan terhadap anggota (Rangkuti, 2009). Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan Kelompok Tani Binangkit kepada anggota?

2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota Kelompok Tani Binangkit terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah :
 1. Menggambarkan pelayanan yang diberikan Kelompok Tani Binangkit kepada anggota.
 2. Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap kinerja pelayanan Kelompok Tani Binangkit.

METODE PENELITIAN

Pemilihan tempat penelitian dilakukan secara sengaja (*Purposive*) yaitu akan dilaksanakan di Kelompok Tani Binangkit Desa Girimulya Kecamatan Banjaran Kabupaten Majalengka Provinsi Jawa Barat. Pemilihan tempat berdasarkan pada pertimbangan yaitu: (1) Kelompok Tani Binangkit merupakan salah satu Kelompok yang sedang berkembang di Kecamatan Banjaran. (2) Kelompok Tani Binangkit telah menerima bantuan sarana produksi tani dari pemerintah (3) Kelompok Tani Binangkit sudah mendapatkan penyuluhan dari Dinas Pertanian baik Kecamatan Banjaran maupun Kabupaten Majalengka. (4) Kelompok Tani Binangkit berpotensi menjadi Kelompok Tani yang maju karena semua anggotanya merasa memiliki terhadap Kelompok Tani tersebut, hal ini dibuktikan dengan seringnya diadakan pertemuan Kelompok setiap tiga bulan sekali. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April hingga bulan September 2018.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif. Data penelitian akan diperoleh dengan cara pengumpulan data dari anggota Kelompok Tani yang kemudian dijadikan sampel dengan

wawancara dan pengamatan untuk data primer.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya :

- Data primer adalah data penelitian yang berasal langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini didapat secara langsung dari responden yaitu anggota Kelompok Tani Binangkit. Cara pengumpulan data dengan wawancara/observasi langsung dengan memberikan tanggapan atas pertanyaan yang diajukan dan dengan mengajukan kuesioner.

- Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain., hasil-hasil penelitian terdahulu, sumber-sumber yang relevan, data yang didapat dari Badan Pusat Statistik, Dinas Pertanian Kabupaten atau sumber lain yang didapatkan dari hasil studi pustaka.

Teknik penentuan responden dalam penelitian ini menggunakan sensus (dengan seluruh populasi dijadikan sample). Untuk menentukan populasi yang akan dijadikan responden penelitian yaitu anggota Kelompok Tani Binangkit Blok Garasiang Desa Girimulya. Dengan jumlah seluruh keanggotaan Kelompok Tani Binangkit sebanyak 20 orang (3 orang sebagai pengurus dan 17 orang sebagai anggota) maka Jumlah responden yang menjadi objek penelitian adalah sebanyak 17 orang yang menjadi anggota Kelompok Tani Binangkit .

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis sesuai dengan kebutuhan, analisis yang akan dilaksanakan pada penelitian ini adalah;

1) Bagaimana gambaran pelayanan yang diberikan Kelompok Tani Binangkit kepada anggota. 2) Menganalisis tingkat kepuasan anggota Kelompok Tani Binangkit Terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Gambaran untuk mengetahui Kelompok Tani Binangkit dalam melayani anggota ini dianalisis secara deskriptif dengan cara menjelaskan berbagai atribut pelayanan yang

diberikan Kelompok Tani Binangkit terhadap anggota. Data yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada anggota dan Kelompok Tani Binangkit dan wawancara kepada pengurus secara langsung.. Kuisioner yang akan disebar oleh peneliti menjelaskan tentang atribut-atribut pelayanan terhadap Anggota dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 1. Atribut Pelayanan Kelompok Terhadap Anggota

A. ADMISNISTRASI KELOMPOK TANI BINANGKIT	SKOR
1. Kemudahan untuk menjadi anggota Kelompok Tani Binangkit	
2. Pencatatan data oleh Kelompok Tani Binangkit	
3. Pelaksanaan rapat anggota Kelompok Tani Binangkit	
B. BUDAYA KERJA PENGURUS	
1. Keramahan pengurus melayani anggota	
2. Kecepatan pengurus menangani keluhan anggota	
3. Ketepatan pengurus menangani keluhan	
4. Penampilan (wibawa) pengurus	
C. BANTUAN SARANA PRODUKSI	
2.1.1 Jumlah mesin sarana produksi tani	
3 Waktu peminjaman sarana produksi tani	
D. BANTUAN PERMODALAN USAHA TANI	
1. Bantuan pinjaman modal Kelompok Tani	
2. Kemudahan mendapatkan pinjaman	
3. Sisa hasil usaha Kelompok Tani	

Data yang telah terkumpul diolah terlebih dahulu agar data-data tersebut lebih sederhana dan rapi sehingga dalam penyajiannya nanti memudahkan peneliti untuk kemudian dianalisis. Tahap pengolahan data meliputi editing, tabulasi dan analisis. Setelah tahapan editing dan tabulasi selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah analisis. Tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance and*

Performance Analysis (IPA). Pengukuran kepentingan dilakukan dengan menggunakan skala lima tingkat Likert (Sugiyono, 2006) yang terdiri dari sangat penting (5), penting (4), cukup penting (3), kurang penting (2) dan tidak penting (1). Hal yang sama dilakukan bagi pengukuran kinerja, yaitu sangat baik (5), baik (4), cukup baik (3), kurang baik (2) dan tidak baik (1). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan

hasil penilaian kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kelompok tani. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kepentingan inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani. Dalam kajian ini terdapat dua buah peubah yang diwakilkan oleh huruf (X) dan huruf (Y), dimana (X) merupakan tingkat kinerja kelompok tani dan (Y) merupakan tingkat kepentingan (harapan) anggota. Dalam ini digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

X_i = skor rata-ran kinerja tiap atribut

Y_i = skor rata-ran kepentingan tiap atribut

n = jumlah responden

Untuk mengetahui skor rata-ran kinerja seluruh atribut (X_i) dilakukan dengan menjumlahkan skor rata-ran (X_i) masing-masing atribut dibagi jumlah atribut jasa yang digunakan. Begitu juga dalam menghitung tingkat rata-ran kepentingan keseluruhan (Y), jumlah skor rata-ran kepentingan (Y_i) seluruh atribut dibagi dengan jumlah atribut yang digunakan, atau rumusnya :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{K}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{K}$$

Dimana :

K = jumlah atribut kepuasan pelanggan

Skor rata-ran kinerja (X_i) dan kepentingan (Y_i) untuk tiap-tiap atribut skor rata-ran keseluruhan (X) dan skor rata-ran keseluruhan kepentingan (Y) digunakan untuk membentuk diagram kartesius dari atribut yang

mempengaruhi kepuasan petani, dan berguna untuk penentuan titik berat usaha-usaha perbaikan untuk atribut yang benar-benar dianggap penting saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Yang Diberikan Kelompok Tani Binangkit Kepada Anggota.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator/atribut kemudahan untuk menjadi anggota mendapat skor tertinggi sedangkan jumlah mesin produksi tani mendapat skor yang terendah. Skor ini didapat dari perbandingan antara kinerja (fakta) dengan harapan anggota. Indikator lainnya berada pada tingkat yang ideal yaitu di atas 80 persen.

Tabel 2. Tingkat Pelayanan Kelompok Terhadap Anggota

No.	Indikator Pelayanan	Skor (persentase)
1.	Kemudahan untuk menjadi anggota	105
2.	Pencatatan data oleh kelompok tani	92
3.	Pelaksanaan Rapat anggota kelompok tani	95
4.	Keramahan Pengurus melayani anggota	94
5.	Kecepatan pengurus menangani keluhan anggota	92
6.	Ketepatan pengurus menangani keluhan	91
7.	Penampilan (wibawa) pengurus	97
8.	Jumlah mesin produksi tani	65
9.	Waktu Peminjaman Sarana Produksi Tani	100
10.	Bantuan Pinjaman modal kelompok tani	66
11.	Kemudahan mendapatkan pinjaman	96
12.	Sisa Hasil Usaha Kelompok Tani	93

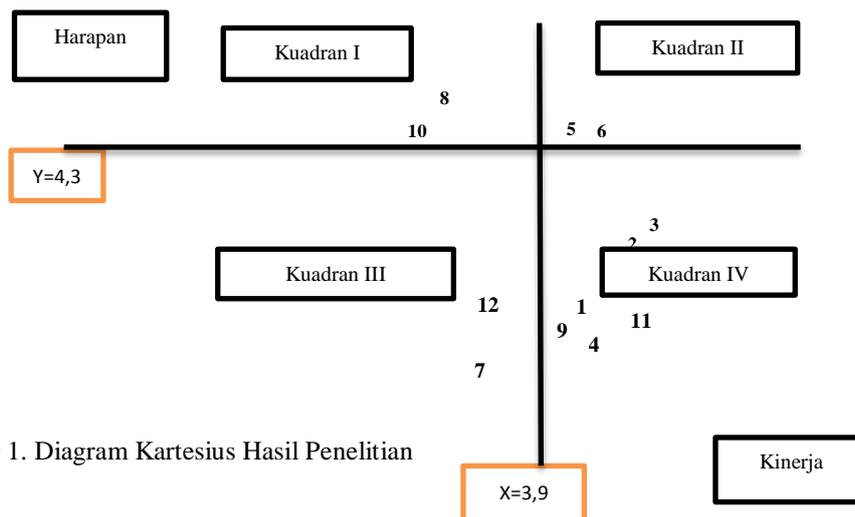
Sumber : data primer, diolah

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Pelayanan Kelompok Tani Binangkit.

Berdasarkan hasil penilaian maka dapat dibuat kuadran dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi kedalam 4 kuadran yaitu kuadran satu (tingkatkan kinerja), kuadran dua (pertahankan kinerja), kuadran tiga (prioritas rendah) dan kuadran empat (cenderung berlebihan) seperti yang tergambar pada lampiran 5.

Pada kuadran I (tingkatkan kinerja) Disini anggota merasakan atribut pelayanan yang ada dianggap

penting tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan kepuasan anggota, sehingga Kelompok Tani Binangkit harus mengupayakan meningkatkan kinerja pada berbagai atribut tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan anggota dapat ditingkatkan. Atribut tersebut antara lain nomor 8 (jumlah mesin sarana produksi) dan nomor 10 (bantuan modal kelompok tani) karena anggota belum cukup terhadap apa yang diberikan Kelompok Tani kepada anggota.



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil Penelitian

Pada kuadran 2 (pertahankan kinerja) Atribut-atribut tingkat kinerja kelompok seperti, nomor 2 (pencatatan data kelompok), nomor 3 (pelaksanaan rapat anggota) nomor 5 (kecepatan pengurus menangani keluhan) dan nomor 6 (ketepatan pengurus menangani keluhan) yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan anggota. Artinya, jika Kelompok Tani Binangkit dapat mempertahankan kinerja pada hal-hal yang dianggap penting dan menjadi harapan anggota, maka hal itu akan dapat meningkatkan kepuasan anggota terhadap pelayanan Kelompok. Sehingga Kelompok Tani berkewajiban untuk mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Pada kuadran 3 (prioritas rendah) Disini anggota tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasannya terhadap atribut pelayanan yang diberikan, sehingga Kelompok tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut tersebut cukup sekedar mempertahankan dan Menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Atribut tersebut yaitu nomor 7 (penampilan / wibawa pengurus) dan nomor 12 (sisa hasil usaha Kelompok Tani Binangkit)

Pada Kuadran 4 (cenderung berlebihan) Disini anggota merasakan atribut yang ada dianggap sudah memuaskan namun tidak terlalu penting/tidak terlalu diharapkan oleh anggota sehingga Kelompok Tani tidak perlu terlalu banyak memfokuskan untuk menaikkan kepuasan terhadap atribut tersebut cukup sekedar mempertahankannya. Atribut yang termasuk dalam kuadran 4 adalah nomor 1 (kemudahan menjadi anggota

kelompok tani), nomor 4 (keramahan pengurus menanggapi keluhan), nomor 11 (kemudahan mendapatkan modal pinjaman) dan nomor 9 (waktu peminjaman sarana produksi tani).

Secara umum hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kelompok dalam melayani anggota cukup baik (rata-rata 3,9) hanya terpaut sedikit dari kepentingan/harapan anggota (rata-rata 4,03) itu berarti pelayanan di Kelompok Tani Binangkit sudah ideal, karena Idealnya rata-rata tingkat kinerja berkisar antara 3 sampai dengan 4,03 keatas. Untuk itu menjadi tantangan bagi kelompok untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik menurut anggota dan meningkatkan kinerja yang masih dianggap kurang oleh anggota supaya rata-rata tingkat kinerja kelompok tani dapat mendekati angka 4,09. Artinya sama dengan atau diatas angka tingkat kepentingan/harapan anggota sehingga anggota akan sangat puas terhadap kinerja pelayanan Kelompok Tani Binangkit

Secara lebih detail, berdasarkan diagram kartisius kelompok harus segera membenahi atribut yang berada pada kuadran 1 yaitu menambah jumlah mesin sarana produksi tani dan bantuan permodalan dalam berusahatani. Pembenahan pada kuadran 1 dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan anggota dan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas, kuantitas dan kualitas pada usahatani anggota yang kemudian akan berpengaruh terhadap pendapatan anggota dan merasakan puas terhadap pelayanan kelompok.

Tingkat kepuasan anggota dapat dinilai dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \sum Xi &= 796; \sum Yi = 884 \\ TKi Total & \\ &= \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \\ TKi Total & \\ &= \frac{796}{884} \times 100\% \\ TKi Total &= 90\% \end{aligned}$$

Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y)

Untuk tingkat Kinerja(X) :

$$\begin{aligned} X &= \frac{\sum Xi}{K} ; \\ X &= \frac{46,8}{12} \\ X &= 3,9 \end{aligned}$$

Untuk Tingkat Harapan (Y) :

$$\begin{aligned} Y &= \frac{\sum Yi}{K} ; Y = \frac{52}{12} ; Y \\ &= 4,3 \end{aligned}$$

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan Hasil dari penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan Kelompok Tani Binangkit yang diberikan anggota dimulai dengan memberikan kemudahan untuk menjadi anggota sampai dengan pembagian sisa hasil usaha. Hal ini dilakukan hanya untuk meningkatkan kesehtraan anggota melalui kelompok tani atau anggota bisa menerima manfaat dari keberadaan kelompok tani binngkit tersebut. Akan tetapi Kelompok Tani Binangkit dalam melayani anggota terkendala

dalam pengadaan mesin-mesin sarana produksi dan peminjaman modalan untuk anggota kelompok.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja Kelompok Tani Binangkit di Dusun Garasiang Desa Girimulya cukup memuaskan dengan rata-rata tingkat kesesuaian total 90 %. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan sudah ideal karena idealnya tingkat kesesuaian 80%.

Saran

1. Sebaiknya Kelompok Tani Binangkit memperbaiki apa yang menjadi kekurangan kelompok dalam melayani anggota terutama dalam hal pengadaan mensin-mesin sarana produksi dan membantu permodalan dalam berusaha tani sehingga kelompok akan bisa merasakan manfaat terhadap keberadaan Kelompok Tani Binangkit. Hal ini bisa terwujud apabila kelompok sering berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait tentang permasalahan yang ada sehingga dinas memberikan suatu perhatian/solusi untuk memecahkan permasalahan yang ada
2. Sebaiknya untuk lebih memuaskan anggota, Beberapa upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan Kelompok Tani Binangkit dalam memberikan kepuasan kepada anggota dimasa yang akan datang sehingga apa yang diharapkan oleh anggota bisa tercapai, upaya tersebut diantaranya: menambah jumlah mesin produksi yang tersedia dan menambah bantuan pinjaman permodalan

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrul Kirom 2015. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung. Pustaka Reka Cipta
- Dede Nandang S, 2008. Keragaan Dan Pendapatan Usaha Tani Ternak Sapi Perah Pada Koperasi Pertanian Mekar Mulya. Skripsi. Universitas Majalengka.
- Dini Bayu B. 2010. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluh Pertanian Di Desa Situ Udik Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor Jawa Barat. Skripsi. Institut Pertanian Bogor
- Emil Abdilah, 2009. Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kud Giti Tani Kapupaten Bogor. Institut Pertanian Bogor
- Endriyani Widyastuti. 2014. Analisis Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Di Badan Pelaksana Penyuluh Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang
- Freddy Rangkuti. 2009. Strategi Promosi Yang Kreatif Dan Analisis Kasus Integrated Marketing Komunikasi. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama
- Gerson R.F. 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PPM
- Hermanto Dan Swastika. 2011. Penguatan Kelompok Tani Dan Langkah Awal Peningkatan Kesehatan Petani. Analisis Kebijakan Pertanian
- Irawan, H. 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler P. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas, Jilid 1,2. Jakarta : Indeks Gramedia
- Peraturan Menteri Pertanian No 82. 2013. Tentang Pedoman Pembinaan Kelompok Tani Dan Gabungan Kelompok Tani. Jakarta : PERMENTAN
- Rangkuti, F.2006. Measuring Customer Satisfaction : *Gaining Customer Relationship Strategy* (teknik mengukur kepuasan pelanggan). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Bisnis, Cetakan kesembilan. Bandung Alfabeta
- Suci R.M Koesomowidjojo. 2014. *Balance scorecard*. Jakarta, Raih Asa Sukses
- Tampubolon, Daulat P. 2001. Perguruan Tinggi Bermutu. Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, 2004, Manajemen Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono,. 2008. Strategi Pemasaran Edisi III. PT. ANDI, Yogyakarta.
- Tri Setiawati. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Perah Koperasi Aneka Usaha Mitra (Kaum) Mandiri Terhadap Penggunaan Pakan Cargill Di Kecamatan Pasirjambu Kabupaten Bandung. Skripsi. Istitut Pertanian Bogor
- Wahyu Pranadipa T. 2012. Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (Kogupe) Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 46 Jakarta. Sekripsi. Intitut Pertanian Bogor.