

JUDUL

(Maksimum 15 Kata, Bahasa Indonesia, Garamond 12, huruf besar, cetak tebal dan spasi 1)

Contoh:

**TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA SAYURAN BABY BUNCIS
(*Phaseolus vulgaris* L.) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PASAR INDUK CIANJUR)**

TITLE

(Maximum 15 words, in English, Garamond 12, uppercase, bold and space 1)

Contoh:

**LEVEL OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE OF BABY BEAN VEGETABLES
(*Phaseolus vulgaris* L.) ON CONSUMER SATISFACTION
(CASH STUDY PASAR INDUK CIANJUR)**

Penulis pertama^{*1}, Penulis kedua², dan seterusnya³ (Garamond 12)

¹Nama Afiliasi, Alamat (Garamond 11)

²Nama Afiliasi, Alamat (Garamond 11)

³Nama Afiliasi, Alamat (Garamond 11)

*E-mail corresponding: xxxxx@xxxxx.com (Garamond 11)

*E-mail Author 2: xxxxx@xxxxx.com (Garamond 11)

*E-mail Author 3: xxxxx@xxxxx.com (Garamond 11)

Tulisan dan ukuran : (Garamond 11)

Masuk: tgl bln th	Penerimaan: tgl bln th	Publikasi: tgl bln th
-------------------	------------------------	-----------------------

ABSTRAK (Bahasa Indonesia) (Garamond 11, huruf besar, cetak tebal)

Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia, 1 spasi dan tidak lebih dari 250 kata. Abstrak memuat pendahuluan, tujuan penelitian, metode, hasil penelitian dan kesimpulan.

Contoh:

Buncis merupakan salah satu komoditas hortikultura yang menempati posisi penting sebagai produk pertanian yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Produksi buncis di Kabupaten Cianjur mencapai 252,019 kuintal. Penelitian bertujuan untuk: 1. Untuk mengetahui besaran tingkat kepentingan sayuran baby buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur, 2. Untuk mengetahui besaran tingkat kinerja sayuran baby buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur, 3. Untuk mengetahui besaran kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur menggunakan pendekatan CSI. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2023-Maret 2024 yang bertempat di Pasar Induk Cianjur. Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari tingkat kepentingan dan kinerja dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen. Data yang didapatkan bahwa 60 responden pada penelitian ini didominasi berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 51- ≤60 Tahun. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan memiliki nilai sebesar 82,61 dengan nilai rata-rata sebesar 4,35 dan tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 78,75 dengan nilai rata-rata sebesar 4,14. Adapun indeks kepuasan konsumen sayuran baby buncis masuk kedalam kategori sangat memuaskan dengan persentase 82,97%. Namun, Pasar Induk Cianjur harus melakukan perbaikan pada kuadran I yaitu (prioritas utama) dan kuadran III yaitu (prioritas rendah) karena, kuadran tersebut dianggap kurang memuaskan oleh konsumen.

Kata kunci: maksimal 5 kata kunci dan dipisahkan dengan tanda koma (Ambil dari Judul).

Contoh:

Kata Kunci: Sayuran Buncis, Kepentingan, Kinerja, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT (Bahasa Inggris) (*Garamond 11, huruf besar, cetak tebal*)

Abstract ditulis dalam bahasa Inggris, 1 spasi dan tidak lebih dari 250 kata. *Abstract* memuat pendahuluan, tujuan penelitian, metode, hasil penelitian dan kesimpulan.

Contoh:

Beans are a horticultural commodity that occupies an important position as an agricultural product that has the potential to be developed. Bean production in Cianjur Regency reached 252,019 quintals. The research aims to: 1. To find out the level of importance of baby bean vegetables on consumer satisfaction at the Cianjur Main Market, 2. To find out the level of performance of baby bean vegetables on consumer satisfaction at the Cianjur Main Market, 3. To find out the level of consumer satisfaction at the Main Market Cianjur uses the CSI approach. This research was conducted from November 2023 to March 2024 at the Cianjur Main Market. The independent variables in this research consist of the level of importance and performance with the dependent variable being consumer satisfaction. The data obtained shows that the 60 respondents in this study were predominantly female with an age range of 51-≤60 years. The sampling technique used is non-probability sampling with accidental sampling technique. The analytical methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The research results show that the level of importance has a value of 82.61 with an average value of 4.35 and the level of performance has a value of 78.75 with an average value of 4.14. The consumer satisfaction index for baby bean vegetables is in the very satisfactory category with a percentage of 82.97%. However, the Cianjur Main Market must make improvements in quadrant I, namely (top priority) and quadrant III, namely (low priority) because these quadrants are considered unsatisfactory by consumers.

Keywords: up to 5 keywords, separated by commas (Taken from the title).

Contoh:

Keywords: Bean Vegetables, Importance, Performance, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Bagian Pendahuluan ditulis tanpa sub-judul, dan memuat latar belakang, tinjauan pustaka (*review*), penelitian terdahulu dan tujuan penelitian. Tinjauan (*review*) menggunakan pustaka atau hasil penelitian yang relevan dengan ketentuan referensi yang digunakan tidak lebih **dari 10 tahun terakhir**. Bagian Pendahuluan ditulis dengan menggunakan huruf Garamond ukuran 12 dengan spasi satu setengah (1,5) dan halaman tidak disatukan dengan abstrak.

Contoh:

Hortikultura merupakan cabang ilmu pertanian yang berkaitan dengan budidaya tanaman hias, tanaman buah-buahan, sayuran, bunga dan tanaman hortikultura lainnya. Jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar merupakan sebuah peluang bagi pasar domestik. Namun pada kenyataannya pangsa pasar yang besar tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari masih rendahnya tingkat konsumsi produk hortikultura yang masih di bawah rekomendasi Organisasi Pangan dan Pertanian Dunia yakni *Food Agriculture Organization* (FAO) (Pitaloka, 2020). Menurut Alfiah *et al.*, (2020) bahwa salah satu

sayuran yang kaya akan vitamin yaitu sayuran buncis, buncis dikenal sebagai kacang panjang atau kacang polong adalah sayuran yang berasal dari Amerika Tengah dan Selatan.

Menurut Aprilliana (2020) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022), bahwa kepentingan berarti keperluan atau kebutuhan. Kebutuhan atau *needs* didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia dan harus ada, sehingga dapat menggerakkan manusia sebagai dasar (alasan) untuk mau berusaha agar dapat memenuhi kebutuhannya (Hidayati, 2018). Kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Lengkong *et al.*, 2019).

Pasar Induk Cianjur merupakan salah satu pasar tradisional yang berada di wilayah cianjur. Pasar induk cianjur ini bergerak di berbagai bidang usaha atau penjualan salah satunya tempat penjualan sayuran, yang dimana sayuran ini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat terutama sayuran buncis yang banyak di konsumsi oleh masyarakat karena produknya cukup mudah didapatkan dan harganya terbilang cukup murah. Namun pada saat melakukan observasi peneliti melihat beberapa konsumen sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur, mereka cenderung melihat atribut-atribut produk salah satunya dari kualitas. Kualitas diartikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja sayuran buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur yang sudah dirasakan serta menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas pelayanan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti judul “Tingkat Kepentingan dan Kinerja Sayuran Baby Buncis (*Phaseolus vulgaris* L.) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasar Induk Cianjur)”. Dengan demikian, diharapkan nantinya pihak pasar induk cianjur dan lingkungan terkaitnya mendapatkan manfaat dari penelitian ini untuk mengembangkan usahanya di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian kuantitatif terdiri atas: (1) tempat dan waktu penelitian, (2) jenis penelitian, (3) variabel penelitian, (4) teknik penarikan sampel, (5) teknik pengumpulan data dan (6) rancangan analisis data. Untuk penelitian kualitatif diuraikan tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian sebagaimana kelaziman pada penelitian

kualitatif. Bagian metode penelitian tidak menggunakan sub-judul dan ditulis dengan menggunakan huruf Garamond ukuran 12 dan spasi satu setengah (1,5).

Contoh:

Penelitian dilakukan di Pasar Induk Cianjur. Lokasi ini dipilih secara sengaja (*purposive*) karena Pasar Induk Cianjur merupakan salah satu pusat perdagangan terbesar di wilayah Kabupaten Cianjur. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. Jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder, menurut Purba *et al.*, (2018) data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, data primer ini diperoleh dari konsumen sebagai responden penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data data sekunder ini diperoleh dari jurnal, buku, internet, BPS dan Pasar Induk Cianjur.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen variabel*) yaitu Tingkat Kepentingan dan Kinerja, sedangkan variabel terikat (*dependen variabel*) yaitu kepuasan konsumen. Teknik penarikan sampel menggunakan tekni *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan rancangan analisis data, analisis data merupakan proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah (Ramadhan, 2021). Responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang yaitu konsumen yang pernah membeli sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur.

Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan memperoleh terlebih dahulu data dari kuesioner yang kemudian diolah menggunakan *Software Microsoft Excel* dan *Statistic Product and Service Solution (SPSS)* dengan metode analisis data sebagai berikut: 1. Analisis deskriptif kuantitatif, 2. Uji validitas, 3. Uji reliabilitas, 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Sastisfaction Index (CSI)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan menguraikan hasil pengolahan data, interpretasi penemuan secara logis dan mengaitkan serta dijelaskan dengan sumber rujukan yang relevan yaitu referensi yang kurang dari 10 tahun (terbaru). Penyampaian hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar) dan/atau bagan.

Judul tabel ditempatkan pada bagian atas tabel dan diberi nomor sesuai dengan urutan tabel serta keterangan seperti perlakuan atau sumber ditulis di bawah tabel. Tabel ditulis dengan menggunakan huruf Garamond ukuran 10-11 dan spasi satu (1).

Contoh:

Tabel 1. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja.

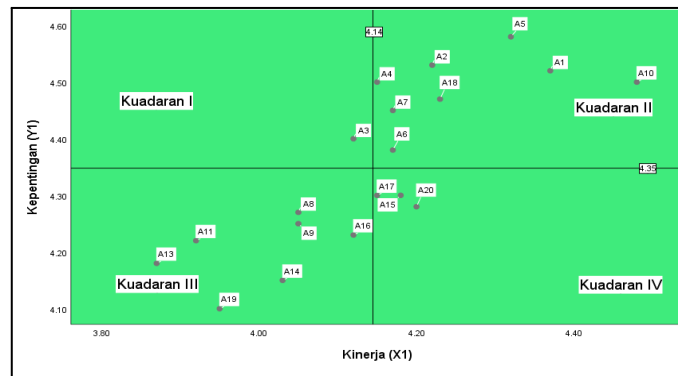
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cutt-off</i>	Hasil Uji Reliabilitas
Kepentingan	0,842	0,60	Reliabel
Kinerja	0,722	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2024).

Hasil uji reliabilitas pada variabel tingkat kepentingan maupun pada variabel tingkat kinerja keduanya menghasilkan nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar daripada 0,60. Tingkat kepentingan menghasilkan nilai sebesar 0,842 dan tingkat kinerja menghasilkan nilai sebesar 0,722. Dilihat dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut. Hal ini karena, tingkat kepentingan pelanggan harus memiliki *adequate service* (pelayanan yang memadai), *desired service* (layanan yang diinginkan) dan *zone of tolerance* (zona toleransi) dimana variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Oleh karena itu, apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah *adequate service* (pelayanan yang memadai), pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service* (layanan yang diinginkan), pelanggan akan sangat puas dan terkejut (Rangkuti, 2018). Sedangkan, kinerja menjadi bahana pengukuran suatu manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas serta menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*Goal and objective*) (Narosa, 2021).

Grafik (gambar), dan/atau bagan dalam bentuk asli atau bukan hasil pemindaian (*scanning/print screen*). Judul grafik/ gambar/bagan ditempatkan pada bagian bawah dan diberi nomor sesuai dengan urutan grafik (gambar), dan/atau bagan dengan ditulis menggunakan huruf Garamond ukuran 10-11 dan spasi satu (1).

Contoh :



Gambar 1. Diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil pengolahan diagram kartesius menggunakan *IBM SPSS 25*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kuadaran I yaitu (prioritas utama) yang dimana kuadaran tersebut memiliki satu atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen dan Untuk Kuadaran III yaitu (Prioritas Rendah) yang dimana kuadaran tersebut memiliki jumlah atribut yang cukup banyak tetapi kuadaran tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen dan kinerjanya kurang memuaskan, sehingga Pasar Induk Cianjur perlu adanya perbaikan meningkatkan kinerjanya terhadap kuadaran I dan kuadaran III.

Sedangkan pada Kuadaran II yaitu (pertahankan prestasi) yang dimana kuadaran tersebut memiliki jumlah atribut terbanyak yang dianggap penting oleh konsumen dan kinerjanya sangat memuaskan dan untuk Kuadaran IV yaitu (berlebihan) yang dimana kuadaran tersebut memiliki tiga atribut yang dianggap kurang penting, dan kinerjanya dianggap berlebihan namun memuaskan oleh konsumen. Maka dari itu Pasar Induk Cianjur harus bisa mempertahankan atribut-atribut yang ada pada kuadaran II dan kuadaran IV dan menurut peneliti tidak perlu meningkatkan kinerja atribut ini karena masih ada atribut lain yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya. Hal ini karena, atribut salah satu bagian yang dapat menentukan prioritas mana yang harus dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Wilujeng *et al.*, 2019).

KESIMPULAN

Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan dengan menjawab tujuan pada penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan ditulis dengan menggunakan huruf Garamond ukuran 12 dan spasi satu setengah (1,5).

Contoh:

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada “Tingkat Kepentingan dan Kinerja Sayuran Baby Buncis (*Phaseolus vulgaris* L.) terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasar Induk Cianjur)”, bahwa hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepentingan memiliki nilai sebesar 82,61 dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,35. Adapun tingkat kepentingan yang memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada item A5 (produk sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur) yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,58.
2. Adapun tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 78,75 dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,14. Serta tingkat kinerja yang memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada item A10 (harga yang ditawarkan) yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,48. Adapun hasil dari diagram kartesius menunjukkan bahwa Pasar Induk Cianjur harus melakukan perbaikan pada Kuadran I dan Kuadran III secara terus menerus karena kedua kuadran tersebut dianggap kurang memuaskan oleh konsumen serta Pasar Induk Cianjur harus bisa mempertahankan atribut-atribut yang berada pada Kuadran II dan Kuadran IV karena kuadran tersebut dianggap memuaskan oleh konsumen.
3. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) antara tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Pasar Induk Cianjur mendapatkan hasil kepuasan konsumen sebesar 82,97% dimana nilai ini berada pada rentang skala 81-100% yang artinya termasuk kedalam kategori sangat memuaskan bagi konsumen.

Dengan demikian pada penelitian tersebut, bahwa tingkat kepentingan dan kinerja sayuran baby buncis (*Phaseolus vulgaris* L.) di Pasar Induk Cianjur memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang harus perbaikan dan dipertahankan agar konsumen dapat terpenuhi dengan kepuasan yang diharapkannya.

DAFTAR PUSTAKA

Penulisan Daftar Pustaka **WAJIB** menggunakan aplikasi management reference (misal, Mendeley, Endnote) dengan gaya APA 7 (*American Psychological Association version 7*). Daftar Pustaka ditulis dengan menggunakan huruf Garamond ukuran 12 dan spasi satu (1).

Contoh penulisan Daftar Pustaka:

1. Jurnal

Narosa, E. 2021. Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Ukuran Non Keuangan (Studi Kasus Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 03(02), 250–260.

2. Buku

Rangkuti, F. (2018). *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur Strategi, Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

3. Prosiding

Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis *E-Commerce* Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. Dalam Andika Awaludin (Penyunting), *Prosiding. Seminar Nasional Sains dan Teknologi* (Hal. 1-9). Jakarta: Universitas Muhammadiyah.

4. Skripsi

Dewi, T. R. P. (2022). Analisis Tingkat Kepentingan, Kinerja dan Kepuasan Konsumen di Nadia Roti. *Skripsi*. Jurusan Teknologi Hasil Pertanian. Fakultas Pertanian. Universitas Lampung. Lampung.

Ketentuan mengenai referensi:

Referensi yang digunakan dalam penulisan artikel jurnal minimal 80% adalah sumber primer berupa artikel jurnal penelitian 10 tahun terakhir dengan referensi minimal 15 daftar pustaka.

Ketentuan lain:

Jumlah halaman artikel jurnal 10-15 halaman dan plagiarisme naskah maksimal 25%.

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH DAN PENYERAHAN HAK CIPTA
NASKAH PENULIS ARTIKEL JURNAL AGRITA
UNIVERSITAS SURYAKANCANA**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap dan Gelar * :
Tempat Tanggal Lahir* :
Nama Institusi* :
Alamat Institusi* :
Telp/Hp Author 1* :
Telp/Hp Author 2* :
E-mail :
Judul Artikel* :
Artikel diserahkan* : Tanggal Bulan..... Tahun
Terbitan Artikel* : Volume, No. , Bulan Tahun

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut di atas adalah naskah asli, hasil pemikiran sendiri dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, bukan **saduran/terjemahan**, bebas dari **plagiasi** dan **belum pernah dipublikasikan di media apapun**. Saya tidak berkeberatan jika naskah mengalami penyuntingan tulisan dan menerima segala masukan dari **Editor** dan **Reviewer**.

Saya juga menyerahkan hak milik atas naskah tersebut kepada redaksi **JURNAL AGRITA**, dan oleh karena itu redaksi berhak memperbanyak dan mempublikasikan sebagian atau keseluruhannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

_____,

Penulis,

Materai

(_____)

* Diisi dengan data penulis utama

** Mohon Pernyataan ini dikirimkan kembali via e-mail ke : jurnal.agrita@gmail.com