

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan sumber daya alam (SDA) yang melimpah. Akan tetapi pemberdayaannya masih belum bisa terolah secara maksimal, mengingat minimnya sumber tenaga manusia yang bisa memanfaatkan dan mengelolanya. Seiring perkembangan industri di Indonesia, produksi hasil bumi meningkat sesuai jumlah pelanggan atau kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat. Oleh karena itu, mulai dikembangkan budidaya alam untuk mempertahankan keseimbangan bahan dan hasil produksi sesuai kebutuhan masyarakat atau pelanggan secara luas.

Memahami peranan hasil bumi Indonesia yang melimpah seperti di pulau Jawa merupakan salah satu nilai tambah tersendiri bagi masyarakatnya, mengingat pulau Jawa memiliki tanah yang subur. Karena banyaknya jumlah gunung berapi yang mengitarinya, membuat tanah di pulau Jawa banyak menghasilkan berbagai hasil bumi yang menguntungkan bagi masyarakat yang hidup didalamnya. Diwilayah Jawa Tengah tanaman hasil bumi sudah mulai banyak diolah di berbagai industri. Seperti wilayah Kabupaten Cilacap, memperlihatkan melimpahnya industri rumahan gula kelapa menunjukkan mulai berkembangnya produksi pangan hasil bumi disetiap tahunnya.

Kabupaten Cilacap adalah salah satu daerah yang cukup kaya akan

sumber alam, baik dari sumber kelautan hingga sumber pertanian. Kepala dinas Kehutanan dan Perkebunan (Dishutbun) Kabupaten Cilacap Ir. Sudjito menjelaskan, produksi gula kelapa di wilayah Kabupaten Cilacap ini mencapai 48.802, 51 ton.¹ Dilihat dari keadaan geografisnya, Kabupaten Cilacap masih termasuk dalam kategori wilayah dengan kondisi tanah yang subur. Hal ini berdampak pada banyaknya potensi pada bidang pertanian dan berkebunan aneka tanaman pangan di berbagai kecamatan di Kabupaten Cilacap. Terutama produksi gula kelapa yang sudah menjadi pokok penghasilan masyarakat desa Bulupayung, kecamatan Patimuan dalam pendistribusiannya mencapai hingga di berbagai wilayah pulau Jawa.

Kecamatan Patimuan memang merupakan wilayah dataran rendah yang banyak menyimpan potensi dibidang perkebunan terutama pohon kelapa. Saat ini jumlah pohon kelapa yang ada di wilayah kecamatan Patimuan kurang lebih sekitar 245 ribu pohon. Dari jumlah tersebut pohon yang disadap untuk dibuat gula merah berkisar 80%. Dilihat dari potensi tersebut maka gula merah yang dihasilkan sangat besar. Sehingga menjadikan wilayah ini sangat ramai di kunjungi atau menjadikan lahan berbisnis oleh pengusaha tengkulak gula merah atau gula kelapa, bahkan ada yang menetap di wilayah tersebut untuk membuka usaha maupun cabang usaha tengkulak gula kelapa. Namun, kedatangan tengkulak gula kelapa memiliki peran penting dalam pendistribusian dan peningkatan perekonomian masyarakat Cilacap. Terutama di wilayah sentral

¹ Dilansir dari <http://cilacapmedia.com/>, 05 november 2019, 12.30.

penderes gula kelapa di kecamatan patimuhan, yang mayoritas produksi industri gula kelapa didominasi oleh masyarakat desa Bulupayung.

Pendistribusian produk gula kelapa di Desa Bulupayung saat ini lebih banyak dikuasai oleh para tengkulak. Tengkulak disini diartikan sebagai pedagang perantara (yang membeli produk gula kelapa dari petani dan di jual kembali ke pasar atau ke wilayah lain). Maksudnya, gula kelapa yang dihasilkan oleh para petani gula dibeli oleh tengkulak, kemudian diangkut, disimpan, dijual ke pedagang besar di dalam kota maupun diluar kota, diproses dan didistribusikan melalui berbagai jalur sebelum sampai kepada para pelanggan dengan berbagai tingkat pendapatan, selera dan favoritnya.

Tengkulak adalah pedagang perantara yang membeli hasil pertanian dan sebagainya dari petani atau pemilik pertama.² Berdasarkan pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan tengkulak adalah orang yang bertindak sebagai pembeli, penyalur dan juga pedagang dari hasil pertanian atau lainnya dengan sistem datang ke daerah produksi untuk mengambil barang tersebut.

Sedangkan dalam fiqh muamalah, tengkulak disebut dengan badan perantara. Perantara dalam jual beli disebut juga dengan *simsarah*, yaitu seseorang yang menjualkan produk orang lain atas dasar bahwa orang tersebut akan diberi imbalan oleh pemilik barang sesuai dengan usahanya. Orang yang

² Khumedi Ja'far, *Hukum Perdata Islam di Indonesia*, IAIN Raden Intan Lampung, Bandar Lampung, 2015. Hlm. 162

menjadi *simsarah* disebut juga komisaris, makelar, atau agen, tergantung syarat atau ketentuan menurut hukum dagang yang berlaku. Meskipun namanya *simsarah*, komisaris, agen dan lainnya, mereka berperan sebagai perantara dalam menjual berbagai produk secara pribadi ataupun perusahaan. Perdagangan dengan cara *simsarah* diperbolehkan menurut agama Islam dalam pelaksanaannya, karena tidak ada unsur terjadinya penipuan antara pihak yang satu dengan yang lainnya.³

Seluruh pengrajin gula kelapa di desa Bulupayung menggantungkan hasil produksinya kepada para pedagang atau tengkulak untuk pendistribusianya. Pada model distribusi tersebut, harga tidak ditentukan oleh produsen (pengrajin), tetapi ditentukan oleh distributor dan pedagang. Begitupun saat ada produk gula kelapa yang kualitasnya kurang baik akan dibeli oleh distributor dengan harga lebih murah dari harga normal. Sebagai contoh, harga normal gula kelapa Rp. 8.500,- sedangkan pada gula yang kualitasnya kurang bagus atau ada yang belum jadi yang biasa disebut gemblung akan dibeli oleh distributor dengan di bawah harga normal.

Demikian rata-rata harga yang ditawarkan oleh tengkulak gula kelapa kepada petani gula, namun tidak menutup perhatian pengrajin atau petani gula kelapa untuk tetap memilih salah satu tengkulak dengan berbagai macam alasan yang medasarinya. Ada beberapa tengkulak gula kelapa yang berperan aktif mendistribusikan produk gula kelapa masyarakat desa Bulupayung, diantaranya

³ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, Rajawali Pres, Jakarta, 2013. Hlm. 68

adalah:

Tabel 1.1. Tengkulak gula kelapa di desa Bulupayung

No	Nama Tengkulak
1	Gula Mahkota
2	Gula Panda Manis (PM)
3	Gula Parwata Kaja Kauh (PKK)

Sumber Data: *Desa Bulupayung, 2020*

Ketiga tengkulak tersebut memiliki wilayah pemasaran maupun pendistribusiannya masing-masing, seperti tengkulak mahkota lebih cenderung di pasar-pasar tradisional, tengkulak PM lebih memilih bekerjasama dengan pusat oleh-oleh dan swalayan di wilayah perkotaan, dan tengkulak PKK lebih condong ke wilayah pedagang lain seperti sesama tengkulak atau pengepul luar kota. Selain itu, dilihat dari jumlah petani gula kelapa yang menjadi pelanggan tetap, masing-masing tengkulak juga memiliki kuantitas yang berbeda, tengkula gula kelapa lebih banyak dibandingkan dengan tengkulak lainnya yaitu sebanyak 150 orang, tengkulak gula PM lebih sedikit dengan jumlah 120 orang dan Tengkulak gula PKK lebih sedikit diatas tengkulak PM, yakni 132 orang. Berdasarkan jumlah penderes gula yang menjadi pelanggan tengkulak tersebut, tengkulak gula kelapa merupakan salah satu yang banyak diikuti oleh banyak petani gula kelapa di desa Bulupayung.

Berdasarkan observasi awal peneliti diperoleh data jumlah pelanggan

pada Tengkulak Gula Kelapa Mahkota dalam 4 tahun terakhir, yaitu:

Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan Tengkulak Mahkota

Tahun	Jumlah Pelanggan	Naik/Turun (%)
2017	196	
2018	155	20,9
2019	153	1,29
2020	150	1,96
Total Penurunan Pelanggan	46	24,1

Sumber Data: *Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan-Cilacap, (rumus penghitungan persentase penurunan jumlah data pengunjung (jml awal-jml akhir)/ jml awal x 100%)*

Berdasarkan data kunjungan pelanggan tersebut, rata-rata dalam empat tahun terakhir jumlah pengunjung tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung mengalami penurunan sebanyak 24%. Dari uraian tersebut sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang alasan petani gula kelapa lebih memilih tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung daripada tengkulak lainnya.

Tengkulak Gula Kelapa Mahkota di Desa Bulupayung Kabupaten Cilacap adalah salah satu tengkulak yang berpartisipasi dan berperan sebagai pendistribusi gula ke dalam kota dan ke daerah kota lain, sehingga sangat membantu dalam pendistribusian produk petani gula kelapa. Melihat peranan tengkulak gula kelapa terhadap perputaran ekonomi petani gula kelapa di Desa Bulupayung Kabupaten Cilacap, maka perlu ditinjau kembali kualitas

pelayanan tengkulak gula sehingga mampu berpengaruh positif bagi kesejahteraan masyarakat terutama bagi penderes gula kelapa.

Menurut data yang telah diperoleh dari sampel pelanggan tetap Tengkulak Gula Kelapa Mahkota, beberapa faktor yang mempengaruhi alasan Petani Gula Kelapa untuk Memilih Berlangganan Di Tengkulak Mahkota. sebagai berikut:

Table 1.3. Alasan Memilih Berlangganan Di Tengkulak Mahkota

No	Indikator	Jumlah
1	Biaya tambahan	0
2	Kualitas Produk	9
3	Kualitas Pelayanan Atau Jasa	15
4	Emosional/rasa kagum	5
5	Harga yang ditawarkan	6
Total Responden		35

Sumber Data: *Pelanggan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan-Cilacap*

Berdasarkan data tabel 1.2 dapat dilihat dari 35 responden yang memilih biaya tambahan tidak ada responden yang memilih, kualitas produk sebanyak 9 responden, kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan sebanyak 15 responden, Emosional atau rasa kagum sebanyak 5 responden, dan Harga yang ditawarkan sebanyak 6 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan, bahwa responden memilih berlangganan ditengkulak gula kelapa Mahkota karena alasan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tengkulak Gula Kelapa dalam masyarakat Cilacap Jawa Tengah

terutama di Desa Bulupayung sangat dekat dengan petani Gula Kelapa, jika melihat peranan tengkulak terhadap petani gula kelapa. Tengkulak dan petani Gula Kelapa di Desa Bulupayung tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya didalam peranan untuk menjaga kesetabilan perekonomian. Petani gula kelapa di Desa Bulupayung memiliki hubungan ketergantungan terhadap tengkulak gula kelapa karena adanya peran tengkulak sebagai perantara untuk menghubungkan petani gula kelapa dengan pembeli.

Selain itu juga peran tengkulak adalah memberikan pinjaman modal pada petani untuk memproduksi hasil bumi. Biasanya petani membayar pinjaman modal tersebut dengan cara mencicil. Bila petani yang berhutang pada tengkulak tersebut tidak dapat mencicil atau gagal bayar hutang, biasanya tengkulak akan mengambil hasil panen dari petani dengan harga lebih murah dari pasaran.

Peran tengkulak dapat dikatakan positif atau mengalami keberhasilan dalam mengembangkan ekonomi masyarakat, jika tengkulak melakukan perannya dengan dengan pelayanan yang baik terhadap kesejahteraan masyarakat. Oleh sebab itu, tolok ukur tersebut dijadikan standar sebuah keberhasilan tengkulak di Kabupaten Cilacap terutama tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan. Dikatakan positif atau mengalami keberhasilan bila pelanggan atau petani gula kelapa mendapatkan kepuasan dalam berbagai pelayanan jasa yang diperankan oleh tengkulak.

Berdasarkan observasi lanjutan dengan menyebarkan kuisisioner yang

dilakukan pada tanggal 16 April 2019 terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung yang disebarakan ke 35 responden. Dari observasi tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4 Kualitas Pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota

Keterangan	Total
Sangat baik	18
Baik	14
Cukup baik	3
Kurang baik	0
Tidak baik	0
Jumlah	35

Sumber Data: *Pelanggan tengkulak gula kelapa Mahkota desa Bulupayung kecamatan Patimuhan kabupaten Cilacap.*

Dari tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung menurut 18 responden termasuk sangat baik, kategori baik sebanyak 14 responden, kategori cukup baik sebanyak 3 responden, kategori kurang baik dan tidak baik tidak ada responden yang memilihnya. Dari hasil observasi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tengkulak Mahkota di Desa

Bulupayung kepada pelanggan yang berkunjung sangatlah baik atau positif.

Menurut Lupiyoadi,⁴ jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk berbentuk konstruksi atau fisik, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama, ketika diproduksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau solusi dari suatu masalah dihadapi oleh pelanggan. Sedangkan pelayanan terhadap pelanggan adalah penerapan konsep yang mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan.⁵ Konsep tersebut telah banyak digunakan termasuk oleh tengkulak Gula Kelapa Mahkota di Desa Bulupayung, Kecamatan Patimuhan.

Selain pengamatan terhadap kualitas pelayanan, peneliti juga melakukan pengamatan mengenai kepuasan pelayanan tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung, sebagai berikut:

Tabel 1.5

Kualitas KepuasanPelangganTengkulak Gula Kelapa Mahkota

Keterangan	Total
Sangat Tinggi	4
Tinggi	17
Cukup Tinggi	12
Rendah	2

⁴ Lupiyoadi, Menejemen: *Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta, 2001. Hlm. 14

⁵ *Ibid.* Hlm. 14

Sangat Rendah	0
Jumlah	35

Sumber Data: *Pelanggan tengkulak gula kelapa Mahkota desa Bulupayung kecamatan Patimuhan kabupaten Cilacap.*

Dari data 1.4 diatas dapat dilihat bahwa pelanggan yang menyatakansangat puas dengan pelayanan yang diberikan tengkulak Mahkota di Desa Bulupayung sebanyak 4 responden, mayoritas responden menjawab kepuasantinggi atas dasar yang dirasakannya dengan jumlah 17 responden, kepuasan cukup tinggi dirasakan oleh 12 responden, kepuasan rendah dinyatakan oleh 2 responden, sedangkan kategori kepuasan sangat rendah tidak ada responden yang memilihnya. Maka dari observasi awal tersebut menggambarkan bahwa pelayanan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung dalam kategori baik, namun kepuasan yang dirasakan pelanggan rata-rata berada dalam kategori tinggi.

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pemenuhan kepuasan

pribadi konsumen yaitu dari cara petugas melayani pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan akan tercapai jika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi dengan baik. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik utama dari layanan adalah tidak terlihat (*untouchable*) dan melibatkan usaha karyawan atau peralatan lain yang disediakan oleh perantara atau penyedia layanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik diperlukan adanya hubungan yang erat antara tengkulak dengan petani gula kelapa, dengan demikian kualitas pelayanan menjadi faktor utama kunci keberhasilan organisasi tengkulak gula kelapa.

Usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau dalam “*win-win situation*” yaitu suatu keadaan dimana kedua belah pihak merasa saling diuntungkan atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga dalam rangka menjaga keberadaan pelanggan tersebut, untuk menjaga kestabilan dan kelancaran suatu usaha atau bisnis. Kepuasan⁶ didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau aktivitas pelayanan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa suatu perusahaan merupakan suatu kondisi yang dicapai setelah melalui proses yang kompleks,

⁶*Ibid.* hlm. 127.

dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, maka perusahaan harus memiliki keunggulan lain seperti harga yang berani bersaing, memiliki fasilitas penunjang atau keunggulan lainnya yang mendukung eksistensi perusahaan seperti lokasi. Biasanya pelanggan dalam menggunakan produk dan layanan suatu perusahaan akan membandingkan harga, memilih layanan yang terbaik dan didukung dengan adanya rasa kagum atau merasa nyaman.⁷

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Bila pelayanan yang didapatkan pelanggan sesuai harapan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut telah berhasil memuaskan pelanggan atau kualitas pelayanan tersebut. Sebaliknya, bila tidak dapat memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut tidak baik. Menurut Lupiyoadi⁸, kepuasan pelanggan memiliki lima indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan, emosional atau rasa kagum, harga yang ditawarkan, dan biaya.

Pelanggan tengkulak gula kelapa Mahkota di desa Bulupayung kecamatan patimuhan Kabupaten Cilacap cukup banyak dibandingkan tengkulak lainnya, karena tengkulak Mahkota menawarkan kualitas pelayanan

⁷Berdasarkan *Kuesioner* yang telah diisi oleh responden atas kepuasan pelayanan yang diberikan perusahaan atau tengkulak gula kelapa yang telah dijadikan langganan.

⁸Lupiyoadi, Menejemen: *Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta, 2001. Hlm. 146

prima kepada penderes gula kelapa. Pengelolanya juga aktif melayani bahkan tidak segan-segan menawarkan harga yang sesuai dengan harapan dari penggiling gula kelapa tersebut. Keaktifan pengelola jasa tengkulak gula kelapa dalam melayani pelanggan menjadikannya nilai lebih dibandingkan tengkulak lainnya. Selain itu, tengkulak juga menerapkan pelayanan atas dasar pelayanan prima. Permintaan kebutuhan pelanggan juga cepat ditanggapi oleh pengelola, walaupun terkadang terjadi keterlambatan karena keterbatasan pegawai.

Dari hasil observasi awal yang telah dipaparkan diatas, judul penelitian ini adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani Gula Kelapa (Studi pada Tengkulak gula kelapa Mahkota cabang desa Bulupayung, kecamatan Patimuan, Cilacap).**

B. Rumusan Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan di tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Tengkulak Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Tengkulak Gula Kelapa Mahkota di Desa Bulupayung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tengkulak gula kelapa Mahkota di desa Bulupayung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tengkulak Mahkota di desa Bulupayung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Bagi penulis

Sebagai praktik dari teori-teori yang dipelajari penulis di perguruan tinggi. Selain itu sebagai pengetahuan bagi penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap organisasi yang mengatur distribusi gula kelapa.

b. Bagi Akademik

Dapat dijadikan suatu temuan akademik sebagai acuan untuk penelitian, pengetahuan secara akademis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap organisasi yang mengatur distribusi gula kelapa.

2. Secara Praktis

a. Bagi Tengkulak Mahkota

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi tengkulak gula

kelapa desa Mahkota Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap untuk mengevaluasi dan memperbaiki system pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih baik lagi.

b. Bagi Mahasiswa/Akademisi

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap organisasi yang mengelolah distribusi gula kelapa.

E. Telaah Pustaka

Pelayanan memiliki peran penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan di tengkulak gula kelapa Mahkota desa Bulupayung. Sebab, pelayanan adalah citra dari tengkulak gula kelapa Mahkota itu sendiri, untuk menunjang kepuasan pelanggan terhadap tengkulak gula kelapa Mahkota tersebut. Dalam beberapa kajian empiris dan teoritis mengenai kualitas pelayanan terhadap penelitian sebelumnya, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Erike Youlandha.⁹ Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini adalah penelitian sebelumnya menggunakan empat variabel X

⁹ Erike Youlandha, *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Mandiri Cabang Pasuruan*, Sekripsi, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2010).

yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, sedangkan penelitian saat ini hanya menggunakan satu variabel X dan Y yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yusdiana Fatmawati Fitroh.¹⁰ Hasil penelitian ini adalah variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi efektif (SE) terbesar adalah variabel bukti fisik, yaitu 21,25%. Selain itu diketahui bahwa R Square = 0,515 yang berarti korelasi atau hubungan antar variabel bebas adalah kuat. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan mencari sebab atau pengaruh tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian ini menggunakan pengunjung yang menginap di Hotel Palem Garden Tulungagung sebagai responden yang mana bisa saja setiap waktu berubah-ubah sesuai pengunjungnya yang mampir untuk menginap. Sedangkan penelitian yang sekarang ini di gunakan adalah pelanggan tetap atau sudah masuk dalam keanggotaan komunitas atau kelompok *home industry*.

¹⁰ Yusdiana Fatmawati Fitroh, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Palem Garden Tulungagung*, Sekripsi, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2007).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Halimatus Sa'diyah.¹¹ Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh bersama terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam objek penelitiannya, dilakukan pada Nasabah Koperasi "Sumber Makmur". Sedangkan penelitian yang sekarang ini dilakukan pada pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Arif Ferdian Agung.¹² Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan harga dan kualitas pelayanan supermarket Surya dan Indomaret yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan mencari pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitiannya. Sedangkan perbedaannya yaitu dalam objek penelitiannya, dalam penelitian ini penelitian dilakukan pada

¹¹ Hali Matus Sa'diyah, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koperasi Berbasis Syariah (Sumber Makmur) Di Desa Sumberbening, Kecamatan Bringin, Kabupaten Ngawi*, Skripsi, (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2018).

¹² Arif Ferdian Agung, *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*, Skripsi, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Sedangkan penelitian yang baru ini, dilakukan pada pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Bayu Yustisia.¹³ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lansia. Persamaan dalam penelitian ini adalah keduanya menggunakan metode kuantitatif dan mencari pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Sedangkan, perbedaannya yaitu dalam penelitian sekarang ini respondennya menggunakan pelanggan tetap, dimana objek yang diteliti tidak berubah-ubah dalam waktu yang lama. Sedangkan penelitian yang dilakukan Bayu Yustisia, menggunakan pasien sebagai responden yang mana bisa saja setiap waktu berubah sesuai dengan kondisi kesehatannya.

F. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Alternatif (Ha): diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota terhadap kepuasan Petani Gula Kelapa Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap – Jawa Tengah.

¹³ Bayu Yustisia, *Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi Di Puskesmas Mojowanro Jombang)*, Sekripsi, (Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika, 2017).

2. Hipotesis Nol (H_0): diduga tidak ada pengaruh terhadap kualitas pelayanan Tengkulak Gula Kelapa Mahkota terhadap kepuasan Petani Gula Kelapa Desa Bulupayung Kecamatan Patimuhan Kabupaten Cilacap - Jawa Tengah.