

RINGKASAN

Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis adalah lembaga keuangan mikro yang didirikan dan dikelola oleh gapoktan penerima BLM-PUAP. LKM-A bertujuan untuk memberikan bantuan modal bagi para petani sehingga dapat meningkatkan produktivitas usahatani. Keberadaan Koperasi LKM-A PUAP Subur diharapkan dapat memberikan bantuan modal bagi para petani dalam kegiatan usahatani. Kepuasan anggota terhadap pelayanan LKM-A menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan LKM-A dalam menyejahterakan anggotanya. Permasalahan yang terjadi pada Koperasi LKM-A PUAP Subur adalah terjadi peningkatan dan penurunan jumlah anggota yang disebabkan karena ada anggota mengundurkan diri dan ada anggota yang dikeluarkan oleh koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik petani Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga, mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga, dan mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas utama petani terhadap kualitas pelayanan Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus, yaitu penelitian yang menguraikan penjelasan secara terperinci dan mendalam mengenai aspek seorang individu, suatu kelompok, maupun suatu organisasi. Lokasi penelitian yaitu di Koperasi LKM-A PUAP Subur Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini dilaksanakan bulan Mei sampai Juni 2024, dengan sasaran petani anggota Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga. Perhitungan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* diperoleh jumlah sebanyak 45 orang. Pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara, kuesioner, observasi dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, serta analisis deskripsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik petani Koperasi LKM-A PUAP Subur sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 71,1 persen, rata-rata berusia lebih dari 60 tahun dengan persentase 44,4 persen, 40 persen memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA dan rata-rata memiliki jumlah tanggungan keluarga 3 sampai 4 orang dengan persentase 57,8 persen. Tingkat kepuasan petani Koperasi LKM-A PUAP Subur berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* memperoleh nilai sebesar 80,30 persen artinya secara keseluruhan petani merasa puas terhadap kualitas pelayanan. Atribut yang menjadi prioritas utama petani terhadap kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan kembali berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah penyelenggaraan RAT tepat waktu, pengurus dapat memberikan informasi yang jelas dan pengurus senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota.

SUMMARY

Agribusiness Microfinance Institution is a microfinance institution established and managed by Gapoktan receiving BLM-PUAP. LKM-A aims to provide capital assistance for farmers so as to increase farm productivity and production. The existence of the LKM-A PUAP Subur Cooperative is expected to provide capital assistance for farmers in farming activities. Member satisfaction with LKM-A services is one measure of the success of LKM-A in improving the welfare of its members. The problem that occurred at the LKM-A PUAP Subur Cooperative was that there was an increase and decrease in the number of members due to members resigning and members being expelled by the cooperative. This study was purpose to know the characteristics of farmers of LKM-A PUAP Subur Cooperative in Purbalingga Regency, know the level of satisfaction of farmers on the quality of service of LKM-A PUAP Subur Cooperative in Purbalingga Regency, and know what attributes are the main priorities of farmers on the quality of service of LKM-A PUAP Subur Cooperative in Purbalingga Regency.

The research method used is a case study method, namely research which provides a detailed and in-depth explanation of aspects of a person individual, a group, or an organization. The research location is at the LKM-A PUAP Subur Cooperative. Purbalingga Regency. This research was conducted from May to June 2024, targeting members of LKM-A PUAP Subur in Purbalingga Regency. Sample calculation using simple random sampling technique obtained a total of 45 people. Data collection is done by observation and interview methods. Data analysis used is Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and description analysis.

The results of the research show that the characteristics of the LKM-A PUAP Subur Cooperative farmers are mostly male with a percentage of 71.1 percent, an average age of more than 60 years with a percentage of 44.4 percent, 40 percent have a high school education level and the average -The average number of family dependents is 3 to 4 people with a percentage of 57.8 percent. The level of farmer satisfaction of the LKM-A PUAP Subur Cooperative based on the Customer Satisfaction Index (CSI) calculations obtained a score of 80.30 percent, meaning that overall farmers are satisfied with the quality of service . The attributes that are the main priority for farmers regarding the quality of service that need to be improved again based on Importance Performance Analysis (IPA) calculations are holding the RAT on time, the management can provide clear information and the management always maintains good communication with members.