

ABSTRAK

Fernanda Genoveva Pangemanan. Pengaruh Pelayanan Penyuluh Pertanian Terhadap Tingkat Kepuasan Kelompok Tani Hortikultura Kecamatan Tomohon Timur. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Katolik Dela Salle Manado. Penelitian dibimbing oleh Dr. Karen A. Pontoan, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing I dan Dr. Stella M. P. Paendong, S.P., M.Si., sebagai Pembimbing II.

Penyuluh pertanian merupakan salah satu pilar dalam Pembangunan pertanian di Indonesia. Penyuluh pertanian diwujudkan sebagai layanan pemerintah dalam menyediakan sarana pendidikan, konsultasi, pelatihan bagi petani. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh pelayanan penyuluh pertanian terhadap tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di kecamatan Tomohon Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data skala likert dan regresi linear berganda. Responden dalam penelitian ini berjumlah 33 kelompok tani yang ada di kecamatan Tomohon Timur. Variabel independent dalam penelitian ini adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan variabel dependent yaitu tingkat kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya uji asumsi klasik yang tidak terpenuhi, sehingga perlu dilakukan perbaikan dalam model regresi dengan menghapus variabel keandalan (*reability*), kesigapan (*responsiveness*). Setelah dilakukan pengujian ulang hasil yang diperoleh adalah variabel berwujud (*tangible*) memiliki koefisien regresi negatif sehingga mengidentifikasikan ketika terjadi peningkatan aspek fisik yaitu sarana-prasarana, maka tingkat kepuasan kelompok tani cenderung menurun. Sementara variabel jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) memiliki pengaruh yang positif. Artinya apabila terjadi peningkatan pada variabel jaminan (*assurance*) yaitu kredibilitas, keahlian dan rasa aman maka akan meningkatkan tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura dan apabila terjadi peningkatan aspek empati (*emphaty*) yaitu kepedulian serta kemampuan penyuluh pertanian memahami kondisi kelompok tani maka akan meningkatkan tingkat kepuasan kelompok tani. Nilai koefisien determinasi dari variabel berwujud (*tangible*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) 83,8% berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan, sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar model.

Kata Kunci : *Pelayanan, Penyuluh Pertanian, Tingkat Kepuasan, Regresi Linear Berganda.*

ABSTRACT

Fernanda Genoveva Pangemanan. Effect of Agricultural Extension Services on the Satisfaction Level of Horticultural Farmer Groups in East Tomohon District. Agribusiness Study Programe, Agriculture Faculty, Universitas Katolik De La Salle Manado. This Research was advised by Dr Karen A. Pontoan, S.E., M.Si, as I Advisor and Dr Stella M. P. Paendong, S.P., M.Si, as II Advisor.

Agricultural extension is one of the pillars in agricultural development in Indonesia. Agricultural extension is manifested as a government service in providing education, consultation, training for farmers. The purpose of this research was to see how the effects of agricultural extension services on the level of satisfaction of horticultural farmer groups in East Tomohon District. This research used quantitative methods with Likert scale data nalysis techniques and multiple linear regression. Respondents in this study in total of 33 farmer groups in East Tomohon District. The independent variables in this research were tangible reliability, responsiveness, assurance, empathy and dependent variable was the level of satisfaction. The result of this research indicated that there was a classic assumption test that was not met, so it was necessary to make improvements in the regression model by removing the variables of reliability, responsiveness. After retesting the results obtained were tangible variable had a negative regression coefficient so that it identified when there was an increase in physical aspects, namely infrastructure facilities, the level of satisfaction of farmer groups tended to decrease. While the assurance and empathy variables had a positive influence. This meant that if there was an increase in the assurance variable, namely credibility, expertise and a sense of security, it would increase the level of satisfaction of horticultural farmer groups and if there was an increase in the empathy aspect, namely the concern and ability of agricultural extension officers to understand the conditions of farmer groups, it would increase the level of satisfaction of farmer groups. The coefficient of determination of tangible variables, aasurance, and empathy 83.8% influence the variable level of satisfaction, the rest was influence by variables outside the model.

Keywords : Services, Agricultural Extension, Satisfactory Level, Multiple Linear Regression