

**PERAN KEPUASAN DALAM MEMBENTUK PERILAKU PETANI KOPI
PADA DINAS PERTANIAN KABUPATEN NGAWI**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) – AUB
SURAKARTA**



Oleh:

WIBOWO

2019015128

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)-AUB
SURAKARTA
2021**

ABSTRAK

Peran Kepuasan Dalam Membentuk Perilaku Petani Kopi Pada Dinas Pertanian
Kabupaten Ngawi

WIBOWO
2019015128

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui, menguji peran kepuasan dalam membentuk perilaku petani kopi pada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji linieritas, analisis regresi, analisis jalur (*Path Analysis*), Uji t, Uji F, Uji koefisien determinasi dan analisis korelasi. Hasil Pengujian adalah kepercayaan dan Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku petani kopi. Inovasi layanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku petani kopi. Hasil uji F dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel kepercayaan, inovasi layanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap perilaku petani kopi. Hasil perhitungan nilai R^2 total sebesar 0,945 dapat diartikan variasi perilaku petani kopi di Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi dijelaskan oleh variabel kepercayaan, inovasi layanan dan kepuasan sebesar 94,5%. Pengaruh langsung kepercayaan terhadap perilaku petani kopi menghasilkan nilai lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur tidak langsung. Pengaruh langsung inovasi layanan terhadap perilaku petani kopi menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Sehingga lebih efektif melalui jalur langsung.

Kata Kunci : Kepercayaan Dan Inovasi Layanan, Kepuasan, Perilaku Petani Kopi

ABSTRACT

The Role of Satisfaction in Shaping Coffee Farmers' Behavior at the Agriculture Office of Ngawi Regency

WIBOWO
2019015128

This research is a quantitative study that aims to determine, test the role of satisfaction in shaping the behavior of coffee farmers at the Agriculture Office of Ngawi Regency. The analysis technique used is to use the validity test and reliability test, linearity test, regression analysis, path analysis (Path Analysis), t test, F test, test the coefficient of determination and correlation analysis. The test results show that trust and service innovation have a positive and significant effect on satisfaction. Trust has a positive and insignificant effect on the behavior of coffee farmers. Service innovation and satisfaction have a positive and significant effect on coffee farmer behavior. The results of the F test can be concluded together that the variables of trust, service innovation and satisfaction have a significant effect on the behavior of coffee farmers. The result of the calculation of the total R² value of 0.945 means that the variation in the behavior of coffee farmers at the Agriculture Office of Ngawi Regency is explained by the variables of trust, service innovation and satisfaction of 94.5%. The direct effect of trust on the behavior of coffee farmers produces less value than the indirect effect. So that it is more effective through indirect channels. The direct effect of service innovation on coffee farmer behavior generates greater value than the indirect effect. So that it is more effective through the direct route.

Keywords : *Trust and Service Innovation, Satisfaction, Behavior of Coffee Farmers*