

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada pabrik gula PT. Perkebunan Nusantara X dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pabrik gula PT. Perkebunan Nusantara X terhadap loyalitas petani tebu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus pada PT. Perkebunan Nusantara X dengan sampel pada PG. Gempolkrep dan PG. Kremboong yang merupakan pabrik gula dalam manajemen PT. Perkebunan Nusantara X. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuesioner dan data pendukung lain baik dari PT. Perkebunan Nusantara X serta instansi terkait lainnya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM).

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini adalah (1) Loyalitas petani tebu mitra Pabrik Gula PT. Perkebunan Nusantara X dipengaruhi secara signifikan oleh tampilan fisik, kesigapan dan kepastian, sedangkan dimensi kehandalan dan empati tidak berpengaruh secara signifikan; (2) Besarnya pengaruh masing-masing dimensi berdasarkan yang yang besar adalah kepastian, kesigapan, kehandalan, empati dan tampilan fisik; (3) Dimensi Kesigapan, Kepastian dan Empati berpengaruh positif terhadap loyalitas petani tebu terhadap Pabrik Gula PT. Perkebunan Nusantara X.

Kata kunci : Pabrik Gula, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Petani Tebu

## ABSTRACT

This research was conducted to aims the quality of services available at PT. Perkebunan Nusantara X sugar factory and to find out the influenced factors of quality of services in PT. Perkebunan Nusantara X sugar factory toward the loyalty of sugar cane farmers.

The method used in this research is a case study on PT. Perkebunan Nusantara X with the sample are Gempolkrep and Kremboong sugar factory in the management of PT. Perkebunan Nusantara X. The data used are primary data using questionnaires and other supporting data from PT. Perkebunan Nusantara X and other related agencies. Data analysis in this research used Structural Equation Modeling (SEM) method.

The conclusions obtained in this research are (1) Sugarcane farmers loyalty to PT. Perkebunan Nusantara X sugar factory significantly influenced by tangible, responsiveness and assurance, so that the dimensions of reliability and tangible not be significantly to influenced; (2) Based on the order of influenced are assurance, respinsiveness, reliability, empathy and tangible; (3) Dimension of Responsiveness, Assurance and Empathy has a positive effect on sugarcane farmers loyalty to PT. Perkebunan Nusantara X.

Keywords : Sugar Factory, Quality of Services, Loyalty, Sugarcane farmers