

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
SEBAGAI STRATEGI MENCIPTAKAN KEPUASAN
PADA PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI)
MORODEMAK**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Oleh:

**NANANG TASUNAR DAVID NARUTOMO
NIM. C4A002156**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**



Sertifikasi

Saya, *Nanang Tasunar David Narutomo*, yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada dipundak saya.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nanang Tasunar DN', is written over a horizontal line.

Nanang Tasunar DN

Juni 2005

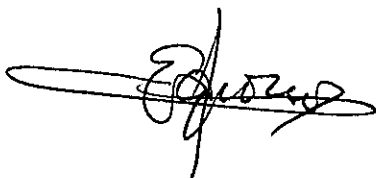
PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI STRATEGI MENCIPTAKAN KEPUASAN PADA PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) MORODEMAK

Yang disusun oleh Nanang Tasunar DN, NIM C4A002156
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Juni 2005
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama



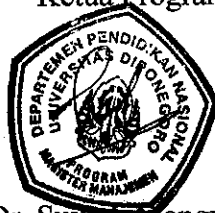
Drs. Sugiono, MSIE

Pembimbing Anggota



Dra. Amie Kusumawardhani, MSc.

Semarang , 21 Juni 2005
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Prof. Dr. Suyud Mangunwihardjo

UPT-PUSTAK-UNDIP
No. Daft: 4139/7/14 m/et
Tgl. 30-11-05

MOTTO

*Of all capitals,
knowledge gives the most interest*

Persembahan :

*Untuk yang tersayang istriku Titin dan
anak-anakku Dea, Nadhif, Bela, Sasa dan Adik*

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate that cause the lack of usage of Morodemak Fish Landing Base (MDFLB) ,to analyse the service quality as the strategy to create satisfaction and also to formulate appropriate strategy for the organizer of service in MDFLB. This study is suitable to the main problem of the research that is the lack of usage of MDFLB by the local fishermen.

The research sample is conducted with 175 quartermaster fishermen of the ship or boats in three villages that is Morodemak, Margolinduk, and Purworejo. The sample is taken by using the porposional stratified random sampling method. The analysis tehnic used the test of the research model is the factor analysis and test of regression. The factor analysis is used to find the relation between the number of local variable, from the factor analysis we can get three variables, that is : Resposibility, Image , and Transparancy. After that test regression is done and as the independent variable we use service quality together with three variables as result of factor analysis and as the dependent variable we used fisherman satisfaction.

The research finding is that fisherman satisfaction is influenced by service quality, responsibility, image, and transparancy, whole the most influential independent variable to the fisherman satisfaction is the tranparancy variable with beta coefficient equal to 0,421; service quality variable 0,212; image variable 0,152; and responsibility variable 0,132 succesively.

To improve the satisfaction of fisherman hence the organizer of MDFLB need to do the followings; socialization to regulate the auction, to provide up to date fish price information, to cooperate with finansial institution, to make relation with local elite society and also to make the management of fisherman right more easily. As for limitation of this research is value of adj. R^2 the lowness can be made base for future research.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menginventarisir faktor-faktor penyebab rendahnya pemanfaatan Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, menganalisis kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan, serta merumuskan strategi yang sesuai bagi penyelenggara pelayanan di PPI. Hal ini sesuai dengan masalah utama penelitian yaitu rendahnya pemanfaatan PPI Morodemak oleh nelayan sekitarnya

Sampel penelitian diambil sebanyak 175 orang nelayan jurumudi kapal/perahu yang ada Tri Desa Morodemak yaitu Desa Morodemak, Desa Margolinduk dan Desa Purworejo. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *proporsional stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji model penelitian adalah analisis faktor dan uji regresi, analisis faktor digunakan untuk menemukan hubungan antar sejumlah variabel lokal, dari analisis faktor didapatkan 3 (tiga) kumpulan variabel yaitu : Responsibility, Image, dan Transparansi. Selanjutnya dilakukan uji regresi, sebagai variabel independen adalah kualitas pelayanan bersama ketiga variabel hasil analisis faktor dan sebagai variabel dependen adalah kepuasan nelayan.

Temuan penelitian ini adalah kepuasan nelayan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, responsibility, image, dan transparansi, sedangkan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nelayan adalah variabel transparansi dengan koefisien beta sebesar 0,421 disusul berturut-turut variabel kualitas pelayanan 0,212, variabel image 0,152 serta variabel responsibility 0,132.

Untuk meningkatkan kepuasan nelayan maka pengelola PPI Morodemak perlu melakukan beberapa hal antara lain : melakukan sosialisasi terhadap peraturan pelepasan, menyediakan informasi harga ikan yang *up to date*, melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan, menjalin hubungan dengan tokoh masyarakat setempat serta mempermudah pengurusan hak-hak nelayan. Adapun keterbatasan penelitian ini, misalnya nilai adjusted R^2 yang relatif rendah dapat dijadikan dasar bagi penelitian mendatang.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkahnya maka penyusunan tesis dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun guna memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Banyak pihak telah membantu dalam penyusunan tesis ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih antara lain kepada :

1. Bapak Drs. Sugiono, MSIE, selaku Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penulisan tesis ini khususnya mengenai alat analisis ;
2. Ibu Dra. Amie Kusumawardhani, MSc selaku Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan pada penyusunan tesis ini ;
3. Bapak-bapak Tim Penguji yang telah memberikan masukan dan sumbang pikir guna penyempurnaan tesis ini ;
4. Bapak Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo, beserta seluruh dosen dan pengelola Program Magister Manajemen UNDIP Semarang ;

5. Ibu Bupati Demak, atas perkenan ijin dan kesempatan yang diberikan untuk mengikuti studi pada Program Magister Manajemen UNDIP Semarang ;
6. Bapak pimpinan serta rekan-rekan Kantor Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak yang telah membantu demi selesainya penyusunan tesis ini;
7. Istriku tercinta Ir. Sri Murtiningsih dan anak-anakku tersayang Dea, Nadhif, Bela, Sasa, yang selalu memberikan dorongan, dukungan serta pengertiannya ;
8. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Diponegoro Angkatan XVIII kelas sore atas kebersamaannya selama ini ;
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan studi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dan akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait.

Semarang, Juni 2005.

Nanang Tasunar DN.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BABII TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN 11	
2.1. Pengertian Jasa	11
2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.4. Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan	21
2.5. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	22
2.6. Penelitian Terdahulu	23

2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.8. Hipotesis	25
2.9. Definisi Operasional Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis dan Sumber Data	30
3.1.1. Data Primer	30
3.1.2. Data Sekunder	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Analisis Data	35
3.4.1. Deskriptif Kualitatif	35
3.4.2. Uji Kualitas Data	35
3.4.3. Analisis Faktor	36
3.4.4. Uji Asumsi Klasik	37
3.4.4.1. Pengujian Normalitas	37
3.4.4.2. Pengujian Multikolinearitas	38
3.4.4.3. Pengujian Heteroskedastisitas	39
3.4.5. Analisis Regresi Berganda	40
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Responden	44
4.2. Uji Kualitas Data	49
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49

4.2.2. Analisis Faktor	50
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3.1. Uji Normalitas	56
4.2.3.2. Uji Multikolinieritas	58
4.2.3.3. Uji Heteroskedasitas	61
4.2.4. Analisis Regresi Berganda	64
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	68
5.1. Kesimpulan Hipotesis	68
5.1.1. Kesimpulan Hipotesis Pertama	68
5.1.2. Kesimpulan Hipotesis Kedua	69
5.1.3. Kesimpulan Hipotesis Ketiga	69
5.1.4. Kesimpulan Hipotesis Keempat	70
5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian	71
5.3. Implikasi Teoritis	72
5.4. Implikasi Manajerial	74
5.5. Keterbatasan Penelitian	79
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	80
DAFTAR REFERENSI	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 4.1. Lokasi Pemilik Kapal	45
Gambar 4.2. Ukuran Kapal	46
Gambar 4.3. Masa Kerja Responden	47
Gambar 4.4. Usia Responden	48
Gambar 4.5. Revisi Kerangka Pemikiran Teoritis	55
Gambar 4.6. Grafik Scaterplot	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Armada Penangkapan dan Jenis Alat Tangkap	3
Tabel 1.2. Perkembangan Volume Nilai Produksi Ikan	5
Tabel 3.1. Populasi Penelitian	32
Tabel 3.2. Sampel yang Digunakan Dalam Penelitian	34
Tabel 4.1. Uji KMO dan Bartlett test of Sphericity	51
Tabel 4.2. Hasil Ekstraksi	52
Tabel 4.3. Rotated Component Matrik	53
Tabel 4.4. Uji Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4.5. Uji Multikolinieritas dengan R^2	59
Tabel 4.6. Uji Glejser	63
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi dengan SPSS	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) adalah tempat bertambat dan labuh perahu / kapal perikanan, tempat pendaratan hasil perikanan dan merupakan lingkungan kerja kegiatan ekonomi perikanan yang meliputi areal perairan dan daratan dalam rangka memberikan pelayanan umum dan jasa untuk memperlancar kegiatan perahu / kapal dan usaha perikanan.

Pangkalan Pendaratan Ikan merupakan salah satu unsur prasarana ekonomi perikanan yang dibangun dengan maksud untuk menunjang keberhasilan pembangunan perikanan nasional, khususnya dibidang penangkapan ikan. Pembangunan prasarana perikanan masih perlu terus dilakukan dengan pertimbangan (Dinas Perikanan Propinsi Jawa Tengah, 1996) :

1. Tingkat produksi perikanan laut masih rendah jika dibandingkan dengan potensi sumber daya ikan di wilayah perikanan Indonesia.
2. Mendukung dan menerapkan konsepsi Wawasan Nusantara dalam pembangunan perikanan nasional, untuk memanfaatkan potensi sumberdaya ikan.
3. Pemanfaatan potensi sumberdaya ikan di Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia sebagai implementasi konvensi hukum laut internasional.

Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak adalah salah satu dari 168 PPI di Indonesia, terletak pada koordinat $110^{\circ} 32' 40''$ Bujur Timur dan $6^{\circ} 49' 30''$ Lintang

Selatan dengan luas areal 5 ha dan secara administratif terletak di Desa Purworejo Kecamatan Bonang Kabupaten Demak (Departemen Pertanian, 1999).

Sebagai prasarana ekonomi perikanan PPI Morodemak dilengkapi dengan fasilitas dasar berupa dermaga, alur pelayaran, kolam pelabuhan, fasilitas fungsional berupa Tempat Pelelangan Ikan, instalasi air bersih, sound system pelelangan dan fasilitas penunjang berupa areal parkir, kawasan pengolahan ikan, perkantoran.

Upaya optimalisasi fasilitas yang dimiliki PPI agar bermanfaat bagi semua pihak secara efektif dan efisien, sesuai dengan fungsinya sebagai prasarana pelayanan umum (public utilities), maka PPI menitik beratkan pelayanan terhadap 4 aspek yaitu : aspek produksi, aspek pengolahan, aspek pemasaran dan aspek pembinaan masyarakat nelayan.

Mayoritas pemanfaat PPI Morodemak adalah nelayan di sepanjang aliran sungai Tuntang Lama yang terdiri dari 3 desa atau lebih dikenal dengan sebutan Tridesa Morodemak yaitu : Desa Purworejo, Desa Morodemak dan desa Margolinduk ketiganya masuk dalam wilayah kecamatan Bonang dengan jumlah nelayan 5.709 jiwa terdiri dari nelayan juragan 583 orang dan nelayan pandega 5.126 orang adapun jumlah armada penangkapan berupa kapal motor tempel sebanyak 622 unit (Kantor Kelautan & Perikanan Kabupaten Demak, 2004). Jumlah armada penangkapan beserta jenis alat tangkapnya tersaji dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1.

Jumlah Armada Penangkapan dan jenis alat tangkap di Morodemak

Ukuran kapal/perahu	Jumlah (unit)	Jenis Alat Tangkap
Besar (> 10 GT)	39	Purse seine
Sedang (5 – 10 GT)	191	Payang
Kecil (< 5 GT)	392	Tramel / gill net

Sumber : Kantor Kelautan dan Perikanan Kab. Demak, 2004.

Sebagai sebuah lembaga PPI setidaknya memiliki 3 peranan cukup penting bagi pemerintah daerah maupun pelaku ekonomi perikanan (Dinas Perikanan Propinsi Jawa Tengah, 2001) yaitu : (1) sebagai pusat kegiatan perikanan laut, (2) sebagai sumber pendapatan asli daerah dan (3) sebagai pusat pertumbuhan ekonomi perikanan.

Sebagai pusat kegiatan perikanan laut PPI memiliki peran sebagai tempat pembinaan dan penyampaian informasi kepada masyarakat nelayan, tempat persiapan armada perikanan sebelum bertolak menuju fishing ground dan sebagai tempat pendaratan setelah melakukan kegiatan penangkapan dilaut. Persiapan armada perikanan meliputi penyediaan perbekalan, perbaikan armada beserta kelengkapannya, sedangkan sebagai tempat pendaratan PPI merupakan tempat mendaratkan ikan hasil tangkapan dan sekaligus tempat memasarkan/melelangkannya di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI).

Sebagai sumber pendapatan asli daerah, PPI merupakan salah satu sumber PAD melalui pungutan retribusi TPI. Berdasar Keputusan Bersama 3 Menteri yaitu Menteri Dalam Negeri, Menteri Pertanian, serta Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil nomor : 139 Tahun 1997 ; 902/Kpts/PL.420/9/97 ; 03/SKB/M/I/1997 tertanggal

12 September 1997 tentang penyelenggaraan pelelangan ikan, bahwa yang disebut dengan Tempat Pelelangan Ikan adalah tempat para penjual dan pembeli melakukan transaksi jual beli ikan melalui pelelangan dimana proses penjualan ikan dilakukan dihadapan umum dengan cara penawaran bertingkat.

Sejalan dengan berlakunya Undang-undang nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, hal ini mendorong daerah agar dapat membiayai sendiri kebutuhannya dan menyebabkan penggalian potensi yang dimiliki daerah menjadi faktor yang penting dalam menentukan target penerimaan pendapatan asli daerah, dan melalui pengelolaan serta pelayanan PPI yang tepat diharapkan retribusi dari PPI menjadi sumber penerimaan yang potensial bagi daerah, semakin besar kemampuan daerah dalam penerimaan pendapatan asli daerah, semakin mampu daerah yang bersangkutan untuk melakukan perencanaan dan melaksanakan pembangunan daerahnya serta semakin kecil ketergantungannya terhadap pemerintahan di atasnya.

Pungutan retribusi TPI dan pengelolaannya diatur melalui Peraturan Daerah (Perda) Propinsi Jawa Tengah nomor 16 Tahun 2002 Tentang Tempat Pelelangan Ikan, Juncto Perda Propinsi Jawa Tengah nomor 10 Tahun 2003 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah nomor 16 Tahun 2002 Tentang Tempat Pelelangan Ikan.

Adapun volume dan nilai produksi ikan yang dilelang serta jumlah kapal yang melelangkan ikan di PPI Morodemak selama 10 tahun terakhir sebagaimana disajikan tabel 1.2.

Tabel 1.2.
Perkembangan Volume, Nilai Produksi Ikan
Yang Dilelang serta jumlah kapal yang melelangkan ikan
di PPI Morodemak Tahun 1995-2004.

No	Tahun	Volume (Kg)	Nilai Raman (Rp)	Jumlah Kapal yang Lelang (buah)
1	1995	1.832.972	3.043.292.300	32.755
2	1996	2.628.751	4.612.817.700	43.485
3	1997	2.203.509	3.876.730.100	27.778
4	1998	1.509.034	6.373.792.400	32.249
5	1999	1.452.418	4.873.423.100	23.623
6	2000	970.333	3.271.976.900	16.882
7	2001	581.036	2.712.018.700	13.508
8	2002	616.411	3.220.823.200	11.846
9	2003	804.133	2.901.292.900	12.181
10	2004	1.104.414	3.679.220.000	12.681
	Jumlah	13.703.011	38.565.387.300	226.988
	Rata-rata	1.370.301,1	3.856.538.730	22.698,8

Sumber : Laporan PPI, 2004

Sebagai pusat pertumbuhan ekonomi perikanan, PPI dapat dijadikan barometer untuk mengukur tingkat perkembangan pembangunan perikanan laut dan sebagai sentra pengembangan industri perikanan, untuk itu PPI harus lebih mampu mengembangkan unsur-unsur kekuatan ekonomi perikanan seperti KUD, swasta dan BUMN untuk berperan serta, sehingga mempercepat terwujudnya usaha perikanan industri yang mampu menggali potensi sumber lepas pantai, ZEE dan samudera.

Dari data-data diatas terlihat gap yang lebar antara jumlah armada penangkapan yang melelangkan hasil tangkapannya di Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak dibanding jumlah armada yang ada disana, langkah-langkah untuk mengatasi masalah tersebut sudah banyak dilakukan, baik melalui pembinaan oleh instansi terkait kepada nelayan maupun karyawan PPI bahkan sesekali dilaksanakan operasi dengan bantuan aparat keamanan untuk memasukkan ikan tangkapan ke PPI namun hasil yang didapat belum sebagaimana yang diharapkan atau hanya bersifat sementara.

Banyaknya armada kapal nelayan yang tidak memanfaatkan PPI menunjukkan pelayanan yang diberikan PPI Morodemak terhadap nelayan belum efektif dan perlu menjadi kajian terutama oleh pengambil kebijakan untuk memperbaiki kinerja pelayanan di PPI sehingga fasilitas yang ada di PPI dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan masyarakat nelayan disatu sisi dan kepentingan Pemerintah Daerah di sisi yang lain.

Menurut Dean dan Bowen (1994) prinsip yang pertama dan utama dalam pelayanan adalah focus pada pelanggan, keberhasilan untuk memuaskan pelanggan sangatlah penting, hal ini dapat terlihat dari keinginan perusahaan untuk merancang dan memasarkan produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Parasuraman, dkk (1994) berpendapat bahwa kegiatan untuk menjaga kualitas pelayanan jasa menyangkut beberapa dimensi, yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *competence* (kemampuan), *courtesy* (kesopanan), *communication* (komunikasi), *access* (akses), *understanding patient* (memahami pasien), *assurance* (kepastian) dan *emphaty* (empati).

Kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan, focus utamanya adalah customer utility, kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan, bila kualitas jasa yang diberikan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar maka profitabilitas perusahaan terjamin jadi kualitas dan profitabilitas mempunyai kaitan yang erat.

Perusahaan yang menawarkan pelayanan yang berkualitas superior pasti dapat mengalahkan pesaingnya yang memberikan kualitas inferior, kualitas jasa memerankan peranan yang penting untuk menentukan strategi perusahaan. Kualitas jasa perusahaan yang superior juga bermanfaat antara lain : loyalitas pelanggan yang lebih kuat, market share yang lebih besar, harga saham yang lebih tinggi, harga jual yang lebih tinggi dan produktifitas yang lebih besar (Fandy, 1998).

Menurut Parasuraman dkk (1985), ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan

memuaskan, sebaliknya apabila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, pemahaman atas kepuasan pelanggan sehingga memenuhi customer expectations, langsung mempengaruhi kinerja penjualan dan akan menciptakan retensi pelanggan yang lebih tinggi dan akhirnya akan menciptakan penjualan serta dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Cronin (1994), mengemukakan adanya hubungan yang signifikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan untuk melakukan pembelian. Hurley dan Estelami (1998), menyatakan bahwa perusahaan melakukan pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan mereka percaya matrik ini adalah indikator business performance seperti loyalitas pelanggan, profit, market share dan pertumbuhan. Dengan memperhatikan definisi dan operasional dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan maka disarankan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berbeda.

Selanjutnya Hurley dan Estelami (1998) menyatakan bahwa adalah sangat krusial mengenai pengukuran dalam upaya memulai dengan kejelasan secara obyektif tentang indikator performance business dimana perusahaan mencoba mempengaruhi pelanggan untuk selalu berhubungan dengan mereka. Proses ini merupakan rangkaian logika dan teori dimana hubungan antara business performance, perilaku konsumen,

kualitas dan kepuasan. Sehingga akhirnya mengindikasikan *internal business* yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak merupakan permasalahan yang menarik untuk diteliti.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data rendahnya pemanfaatan fasilitas PPI Morodemak oleh masyarakat nelayan ditunjukkan dari jumlah armada penangkapan yang ada disana 622 unit (bila diasumsikan mereka beroperasi 9 bulan/tahun dan 20 hari/bulan) maka seharusnya jumlah kapal yang melaut dalam satu tahun adalah 111.960 unit kapal. Sedangkan dari data jumlah rata-rata kapal yang melelangkan hasil tangkapan di PPI Morodemak baru 22.698,8 unit kapal/tahun atau hanya 20,27 % dari jumlah armada yang melaut dalam satu tahun, hal ini belum memenuhi harapan dan tujuan dibangunnya PPI yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat nelayan, maka sangat penting untuk mengetahui :

1. Mengapa tingkat pemanfaatan PPI Morodemak oleh nelayan sekitarnya rendah bila dibanding dengan jumlah armada yang ada.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nelayan dalam menjual hasil tangkapannya di PPI .
3. Strategi pelayanan bagaimana yang sesuai untuk diterapkan di PPI Morodemak sehingga kepuasan nelayan dapat terpenuhi dan pemanfaatan PPI menjadi optimal.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menginventarisir faktor-faktor yang menyebabkan nelayan enggan memanfaatkan pelayanan di Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak.
2. Menganalisis kualitas pelayanan sebagai strategi menciptakan kepuasan nelayan dalam menjual hasil tangkapannya di PPI Morodemak.
3. Merumuskan strategi pelayanan yang sesuai bagi penyelenggaraan pelayanan di PPI Morodemak.

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis : sebagai tambahan referensi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai penyusunan strategi berdasarkan kualitas pelayanan dan harapan konsumen agar kepuasan konsumen dapat tercapai.
2. Manfaat praktis : dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi pengambil keputusan terutama Pemerintah Daerah mengenai pengelolaan PPI, terutama tentang atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar mereka merasa puas.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1. Pengertian Jasa

Kotler (1994) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun begitu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik ataupun tidak.

Perusahaan yang menghasilkan jasa memiliki sifat bahwa jasa itu tidak dapat ditimbun, atau ditumpuk dalam gudang seperti barang-barang lainnya sambil menunggu penjualan. Penyaluran jasa kebanyakan bersifat langsung, yaitu dari produsen langsung kepada konsumen atau pelanggan. Perusahaan jasa memiliki spesifikasi tersendiri bila dibandingkan dengan perusahaan lain. Tjiptono (2000) menjelaskan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dengan barang yaitu :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, *performance* (kinerja) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik, misalnya telepon dalam jasa telekomunikasi, pesawat dalam jasa angkutan udara, makanan

dalam jasa restoran, esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh produsen kepada pelanggan atau konsumen. Jasa bersifat *intangible*, maksudnya adalah jasa tersebut tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu (1) sesuatu yang tidak dapat disentuh dan dirasa dan (2) sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara rohaniah.

a. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa di lain pihak umumnya dijual terlebih dahulu kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi *outcome* (hasil) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas *contact-personnel* (individu yang menyampaikan jasa) merupakan unsur penting. Dengan demikian kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya.

b. *Variability* (sangat variasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum

memutuskan untuk memilih. Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap pengendalian kualitas, yaitu :

- melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personel yang baik
- standarisasi *service-performance process* (proses pelaksanaan jasa). Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu *blue print* (cetak biru) jasa yang menggambarkan peristiwa atau proses jasa dalam suatu diagram alur dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut
- memantau kepuasan nasabah melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan *comparison shopping* sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

c. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kamar hotel yang tidak dihuni atau jam tertentu tanpa pasien di tempat praktek dokter gigi, atau jam-jam di mana tidak ada nasabah yang datang, akan berlalu/hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Menurut Tjiptono (2000), ada pengecualian dalam karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan, misalnya reservasi tiket pesawat dan kamar hotel, peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi, misalnya *mini vacation week end* di hotel-hotel tertentu,

atau pelayanan perbankan yang sepi pada saat jam-jam makan siang, dan penundaan penyampaian jasa, misalnya asuransi.

2.2. Kualitas Pelayanan.

Parasuraman, dkk (1994) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* (keterandalan) dan *sales ecouter* yang dilakukan oleh konsumen. Sedangkan Bitner, dkk (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas/superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang ini mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekadar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Roesanto, 2000).

Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Cronin dan Taylor, 1994). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan pada persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi konsumen atau pelanggan. Persepsi konsumen atau pelanggan merupakan

penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan itu sendiri digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekpektasi dan kinerja.

Banyak penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa, hal ini karena adanya persaingan bisnis yang ketat sehingga menawarkan kualitas pelayanan jasa merupakan strategi yang mendasar untuk sukses dan bertahan (Cronin dan Taylor, 1994). Hal ini menjadi fokus utama bagi manajemen perusahaan atau bank untuk menyusun strategi yang menentukan kualitas pelayanan bagi nasabah, dan bagaimana mengembangkan strategi tersebut agar dapat memenuhi harapan pelanggan, karena hanya perusahaan yang mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya akan memenangkan persaingan.

Lovelock (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen, kualitas pelayanan atas keunggulan konsumen atau pelanggan, secara universal mengakui adanya korelasi yang positif. Sehingga yang menjadi perhatian sebenarnya adalah bagaimana menentukan kualitas pelayanan bagi konsumen, dan bagaimana mengembangkan strategi untuk memenuhi harapan konsumen.

Parasuraman dkk (1985) menyusun daftar 10 faktor utama yang menjadi penentu kualitas pelayanan. Mereka mendapati bahwa para konsumen mempunyai dimensi atau kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa. Adapun 10 dimensi atau kriteria tersebut adalah :

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa.
2. *Reliability* (kehandalan), mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan agar dapat dipercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesigapan untuk memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan pelanggan atau nasabah.
4. *Communication* (komunikasi), yaitu informasi kepada pelanggan atau nasabah dengan bahasa yang dapat mereka pahami.
5. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact-personnel*, dan interaksi dengan pelanggan atau nasabah.
6. *Security* (keamanan), yaitu rasa aman dari ancaman bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik dan keamanan finansial.
7. *Competence* (kecakapan), artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
8. *Courtesy* (kesopanan), yaitu meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact-personnel* (individu yang menyampaikan jasa).
9. *Understanding/Knowing the customer* (kemampuan memahami), yaitu usaha memahami kebutuhan pelanggan atau nasabah.
10. *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk didapat atau ditemui.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman, dkk (1988) menemukan lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang merupakan dasar dari SERVQUAL (service quality) yaitu : (1) *tangibles (berwujud)*, (2) *reliability (kehandalan)*, (3) *responsiveness (ketanggapan)*, (4) *assurance (kepastian)* dan (5) *empathy (empati)*.

Sedangkan pengertian lima dimensi kualitas pelayanan menurut Johnson (1998) adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles / Berwujud*

Penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), karyawan dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan.

Tingkat kelengkapan peralatan / teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

2. *Reliability / Kehandalan*

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan.

Penanganan keluhan meliputi kecepatan dalam menangani keluhan :

- Memberi respon atas keluhan.
- Memberi keputusan yang cepat dan tepat
- Memberikan keputusan yang adil.

Sedangkan Saal dan Knight (1998) dalam Jewell dan Marc (1998), mendefinisikan bahwa keandalan adalah sebuah ukuran yang andal relatif bebas dari kesalahan.

3. *Responsiveness* / Ketanggapan

Kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan, tingkat kepedulian ini akan dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan membantu pelanggan.

Kemudahan bagi konsumen untuk berkomunikasi dengan perusahaan meliputi :

- Kesiediaan menyampaikan kritik, saran, komentar, pertanyaan maupun keluhan.
- Perlu metode komunikasi yang mudah, tidak mahal, melalui telepon (hot line service).
- Menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan email jaringan internet.

Sedangkan menurut Sugiarto (1996) ketanggapan adalah tingkat kepekaan yang tinggi terhadap pelanggan yang diikuti dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut, kebutuhan para konsumen / pelanggan yang berbeda satu sama lain mengharuskan kita untuk berusaha mengetahui secara tepat kebutuhan masing-masing pelanggan itu.

4. *Assurance* / Kepastian

Pengetahuan dan sikap (tanggap, keramahan, kesopanan, bersahabat) dari pegawai dan kemampuan mereka dalam menanam kepercayaan dan kerahasiaan adalah diperlukan dalam pelayanan.

Keadilan dan kewajaran dalam pemecahan masalah antara lain sebagai berikut :

- Memahami atas permasalahan dan memecahkan melalui kompensasi.
- Memahami antara kompensasi dengan situasi “win-win solution”.

- Memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan cara kinerja jangka panjang.

Sedangkan menurut Tjiptono (2000) jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. *Empathy* / Empati

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan.

Empati terhadap pelanggan meliputi :

- Tanggap terhadap permasalahan pelanggan.
- Memberikan waktu untuk mendengar keluhan.
- Memberlakukan pelanggan dengan baik.

Tax dan Moore (1994) mendefinisikan empati sebagai penentuan penanganan atau perhatian individual dan sebagai merasakan perasaan-perasaan orang lain dengan menempatkan seorang secara psikologis pada keadaan seseorang.

2.3. Kepuasan Pelanggan.

Menurut Tse dan Wilton (1988) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Selama dan setelah menggunakan produk/jasa, pelanggan mengembangkan perasaan puas atau tidak puas, dengan kata lain *satisfaction* adalah pilihan setelah evaluasi penilaian dari

sebuah transaksi yang spesifik. Cronin dan Taylor (1994) mengatakan *satisfaction* dapat diperkirakan langsung sebagai *overall feeling*, dan pelanggan memiliki ide mengenai bagaimana produk atau jasa dibandingkan dengan sebuah norma ideal.

Sedangkan menurut Parasuraman dkk (1988) ukuran kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima, didefinisikan pula bahwa kepuasan konsumen sebagai evaluasi purnalayan terhadap alternatif yang dipilih, yang memberikan harapan hasil sama atau melampaui harapan dari konsumen. Kepuasan konsumen adalah pengalaman sejati atau keseluruhan kesan konsumen atas pengalamannya dalam mengkonsumsi jasa dan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa berkaitan dengan proses konfirmasi dan diskonfirmasi dengan harapan, pendapat ini didasarkan pada paradigma diskonfirmasi yang menyatakan bahwa kepuasan akan berhubungan dengan pengalaman diskonfirmasi yang merupakan pengalaman individu yang sebenarnya.

Bearden dan Teel (1986) mengatakan bahwa kepuasan konsumen harus mendapat perhatian utama dan kepuasan konsumen penting bagi pemasar mengingat kepuasan merupakan determinan utama terhadap pembelian jasa, dalam hal ini kepuasan dibangun oleh tiga dimensi, yaitu : (1) perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, (2) merekomendasikan kepada orang lain dan (3) ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain.

Persepsi yang paling utama bagi pelanggan adalah kepuasan fisik dan mutu, kepuasan konsumen merupakan determinan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut kemulut yang positif dan kesetiaan pelanggan,

kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama.

Fornell (1996) menyatakan bahwa untuk mengetahui tingkat kepuasan diperlukan adanya tolok ukur apakah bersifat kualitatif atau kuantitatif. Tolok ukur yang mendekati untuk kepuasan pelanggan adalah bagaimana tercapai keseimbangan dari apa yang dirasakan, misalnya dalam mengkonsumsi barang/jasa, bilamana barang/jasa yang dikonsumsi oleh pelanggan itu telah dirasakan melebihi harapan maka mereka dimungkinkan merasa puas, dan untuk menilai sesuatu yang dirasakan ukuran kualitas merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Pada dasarnya bahwa kepuasan itu meliputi tiga hal yaitu : (1) kualitas yang dirasakan, (2) nilai yang dirasakan dan (3) harapan pelanggan.

2.4. Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lehtinen and R. Lehtinen (1982) persepsi kualitas pelayanan pada dasarnya terdiri dari kualitas fisik, kualitas perusahaan (citra/reputasi), dan kualitas interaksi (interaksi antara karyawan dan pelanggan). Pada pelaksanaan pelayanan di Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak juga dijumpai faktor-faktor pelayanan lainnya yang mempengaruhi kepuasan nelayan seperti informasi harga ikan, koordinasi, kerjasama, pengurusan klaim, penegakan perda dan sebagainya.

2.5. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Pada penelitian yang dilakukan Jo Ann dan Alice (1998) yang mempelajari tiga komponen yaitu kualitas pelayanan (*service quality*), kepuasan hidup secara keseluruhan (*overall service satisfaction*), serta hubungan diantaranya dengan tempat penelitian di pañti jompo. Kajian ini mempelajari tiga konstruksi dan hubungan diantara ketiganya, dua dari konstruksi ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen telah mendapat perhatian yang cukup besar dalam bidang manajemen pemasaran dan operasional. Kualitas pelayanan yang mengacu pada penilaian konsumen terhadap inti dari pelayanan, penyedia, dan organisasi secara keseluruhan. Instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan yang didapat pada kondisi dimana terdapat batasan antara keinginan konsumen dan penilaian aktual dari bentuk layanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Kepuasan konsumen mengacu pada saat tertentu saja suatu layanan diberikan atau dari awal hingga akhir suatu layanan diberikan, kepuasan layanan langsung terlihat dari seberapa suka atau tidaknya konsumen terhadap layanan yang didapat. Kepuasan layanan secara keseluruhan ditunjukkan dengan puas tidaknya konsumen terhadap keseluruhan layanan yang diberikan suatu lembaga layanan.

Dalam hasil studinya, Cronin dan Taylor (1994) menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Lehtinen and R. Lehtinen (1982), menemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan pada dasarnya terdiri dari kualitas fisik, citra/reputasi (kualitas perusahaan) dan interaksi antara karyawan dan pelanggan (kualitas interaksi).

Parasuraman, dkk (1985) telah melakukan penelitian khusus jasa dan berhasil mengidentifikasi 10 faktor dimensi kualitas jasa yaitu : *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *competence* (kecakapan), *courtesy* (kesopanan), *understanding/knowing the customer* (kemampuan memahami pelanggan), dan *access* (akses).

Sedangkan Parasuraman, dkk. (1988), mengadakan penelitian dan berhasil mengembangkan alat yang disebut SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan ditinjau dari gap antara harapan pengguna jasa dan penilaian yang sesungguhnya pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati).

Garvin (dalam Lovelock, 1994), Menggunakan kerangka perencanaan strategis dan analisis dalam penelitian perusahaan manufaktur, dengan menggunakan 8 dimensi kualitas jasa yaitu : *performance*, *features*, *reliability*, *durability*, *serviceability*, estetika, dan *perceived quality*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedelapan dimensi kualitas tersebut mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

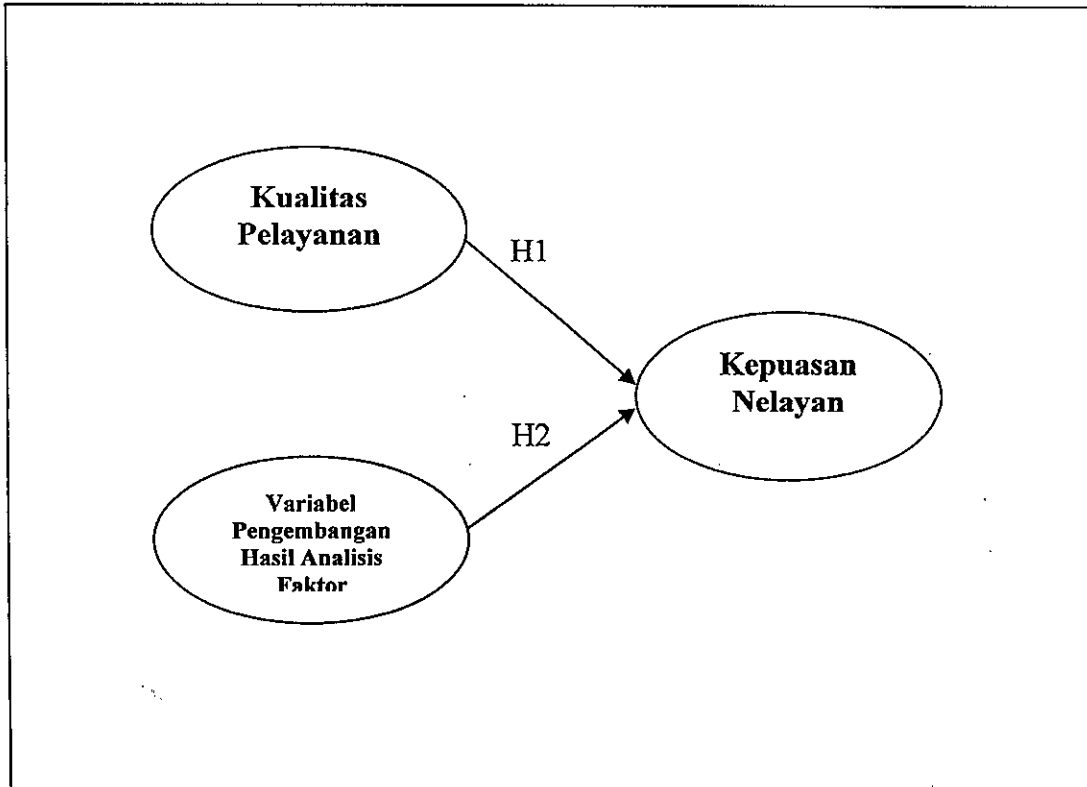
Cronin dan Taylor (1994), menemukan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang mereka terima (SERVPERF) yaitu keseluruhan kesan yang diterima konsumen terhadap inferioritas atau superioritas beserta jasa yang ditawarkan.

Dalam penelitian digunakan dasar lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman dkk. Kemudian sebagai pengembangan akan digunakan beberapa dimensi kualitas pelayanan lainnya, yang mana dimensi-dimensi tersebut selain berdasar pada landasan teori sebagaimana tersebut diatas juga disesuaikan dengan kondisi dan keadaan setempat dengan memperhatikan masukan dari beberapa pihak dan lembaga yang berhubungan dengan pengelolaan PPI. Selanjutnya dimensi-dimensi ini akan diolah terlebih dahulu dengan program analisis faktor dan hasil analisis faktor ini digunakan dalam pengolahan data selanjutnya bersama dengan lima dimensi SERVQUAL.

2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan penelaahan atas hasil penelitian terdahulu serta kajian yang ada maka dikembangkan kerangka pemikiran teoritis sebagaimana gambar 2.1. dibawah ini.

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Teoritis



2.8. Hipotesis

Dari penjelasan diatas maka kami mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

H2 : Variabel pengembangan hasil analisis faktor memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

2.9 Definisi Operasional Variabel

2.9.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan wujud dari kepedulian penyedia jasa terhadap pelanggannya (Cronin dan Taylor, 1994), juga keseluruhan kesan yang diterima nelayan terhadap inferioritas dan superioritas orang beserta jasa yang ditawarkan PPI yang diukur berdasarkan kinerja jasa yang sesungguhnya diterima para nelayan sebagai pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan para nelayan, dimana kualitas pelayanan selalu berkembang secara dinamis menurut tuntutan pelanggannya.

2.9.1.1 Berwujud.

Berwujud (penampilan fisik) pelayanan seperti fasilitas fisik, peralatan dan karyawan akan memberikan nuansa dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan dan fasilitas untuk memudahkan dalam pelayanan serta kesiapan karyawan terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan adalah merupakan bagian yang tidak terpisahkan (Zeithaml dkk, 1990).

2.9.1.2 Kehandalan.

Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan kepada nelayan dengan cepat, konsisten dan mudah merupakan suatu hal yang penting, pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas PPI dalam pelayanan. Tingkat kompetensi PPI juga dapat dilihat dari sini sejauh mana tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan dapat ditunjukkan.

2.9.1.3 Ketanggapan.

Kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan (Zeithaml, 1990). Tingkat kepedulian ini akan dilihat dari sejauh mana pihak PPI dapat membantu pelanggan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dilakukan dengan melalui penjelasan-penjelasan atau melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh para nelayan.

2.9.1.4 Kepastian.

Pengetahuan, kemampuan dan sikap dapat dipercaya perlu dimiliki oleh para karyawan. Kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap keamanan (bebas dari bahaya) , resiko dan keragu-raguan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan (Zeithaml dkk, 1990).

2.9.1.5 Empati.

Tingkat kepedulian dan perhatian PPI kepada pelanggannya secara individual adalah sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualkan, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi nelayan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual. Kesemuanya ini akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2.9.2 Variabel Pengembangan.

Variabel pengembangan merupakan gabungan dari beberapa dimensi pelayanan yang sering dijumpai dalam pelaksanaan pelayanan di Pangkalan Pendaratan Ikan seperti informasi harga ikan, koordinasi, kerjasama, reputasi, penegakan peraturan daerah, pengurusan klaim nelayan dan sebagainya. Selanjutnya dimensi-dimensi tersebut akan diproses terlebih dahulu dengan program analisis faktor dan hasil dari analisis faktor ini selanjutnya digunakan sebagai variabel independen bersama variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi (sumber : dikembangkan untuk penelitian ini, 2005).

2.9.3 Kepuasan Nelayan

Kepuasan nelayan adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation* (Jo Ann dan Alice ,1998). Harapan-harapan nelayan antara lain dibentuk dari pengalaman mereka dalam penggunaan jasa PPI pada waktu yang lalu, saran dari teman maupun

janji-janji yang diberikan oleh pengelola PPI, nelayan memilih penyedia jasa berdasarkan hal-hal tersebut setelah menerima pelayanan kemudian membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Kepuasan nelayan adalah suatu ukuran yang merefleksikan antara struktur, proses dan hasil akhir pelayanan. Kepuasan nelayan dipandang sebagai konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Kepuasan ini terjadi sebagai hasil berpengaruhnya ketrampilan, pengetahuan, perilaku, sikap dan penyedia sarana.

Kepuasan nelayan ditunjukkan dengan kemantapan mereka melelangkan ikan di PPI, persepsi tentang pelayanan PPI, menganjurkan nelayan lainnya untuk melelang di PPI dan penggunaan ulang jasa pelayanan PPI.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini akan dijelaskan metode penelitian yang akan digunakan untuk menguji hipotesa yang telah dikemukakan dalam Bab II. Dalam Bab ini akan berisi bahasan jenis dan sumber data, populasi dan sample, metode pengumpulan data, pengukuran, uji reliabilitas, uji validitas dan teknik analisis.

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data berupa opini, sikap, pengalaman, dan karakteristik nelayan yang menjadi subyek penelitian yang disampaikan sendiri oleh responden dalam wawancara sebagai tanggapan atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Data primer diambil dari responden yang sudah ditentukan karakteristiknya, yaitu nelayan jurumudi dari Tridesa Morodemak, dipilih nelayan jurumudi karena pada umumnya mereka sebagai penentu dimana ikan hasil tangkapan akan dijual.

Kuesioner disebar ke lokasi yang sudah ditetapkan, dan kuesioner diberikan kepada responden. Survei pengumpulan data dilakukan langsung ke lokasi penelitian

sehingga komunikasi antara peneliti dan responden dapat terjalin. Hal ini hanya dapat dilakukan kepada responden yang betul-betul siap waktu dan berminat memenuhi permintaan peneliti untuk mengisi kuesioner dan sedikit wawancara yang diperlukan.

Data yang harus diisi oleh nelayan jurumudi meliputi data pribadi (identitas responden), opini dan pengalaman mereka tentang kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), kepuasan nelayan dalam menjual hasil tangkapan beserta data-data yang diperoleh dari pengamatan di lapangan yang akan dimasukkan kedalam variabel bentukan.

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang tidak didapatkan secara langsung oleh peneliti tetapi diperoleh dari data yang ada di PPI, Kantor Kelautan dan Perikanan maupun data lainnya yang berhubungan dengan obyek penelitian misalnya data fasilitas PPI, data produksi, data jumlah nelayan, jumlah armada dan lain-lain.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh kapal/perahu yang mendarat di PPI Morodemak dengan obyek penelitian jurumudi kapal dan seorang jurumudi diasumsikan mewakili satu unit armada penangkapan serta jurumudi umumnya yang menentukan dimana kapal tersebut akan menjual ikan hasil tangkapannya. Berdasarkan data tahun 2004 dari Kantor Kelautan dan Perikanan Kabupaten Demak armada penangkapan yang ada di Morodemak berjumlah 622 unit.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode acak berlapis secara proporsional (*proporsional stratified random sampling*), yaitu sampel diambil secara acak didalam setiap lapisan (strata) setelah populasi dibagi menurut strata yang tepat. Menurut Cochran (1991), pelapisan dapat menghasilkan suatu manfaat dalam ketelitian perkiraan dari karakteristik seluruh populasi, hal ini memungkinkan untuk membagi sebuah populasi yang heterogen menjadi subpopulasi-subpopulasi, dengan setiap subpopulasi menjadi homogen. Jika tiap-tiap strata homogen, maka pengukuran varian antar lapisan menjadi kecil dan perkiraan yang teliti dari setiap rata-rata strata dapat diperoleh dari sebuah sampel yang kecil dalam lapisan tersebut. Perkiraan ini kemudian dapat dikombinasikan dengan suatu perkiraan yang teliti untuk seluruh populasi, yang dimaksud sebagai strata dalam hal ini adalah lokasi tiga desa di Morodemak yaitu : Desa Margolinduk, Desa Morodemak dan Desa Purworejo, serta ukuran kapal yaitu : Besar, Sedang dan Kecil. Adapun jumlah populasi yang akan digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Populasi Penelitian

Lokasi Desa	Ukuran Kapal	Populasi	%
Margolinduk	Besar	13	2.09
	Sedang	46	7.39
	Kecil	72	11.58
Morodemak	Besar	11	1.77
	Sedang	83	13.34
	Kecil	106	17.04
Purworejo	Besar	15	2.41
	Sedang	62	9.97
	Kecil	214	34.41
Jumlah		622	100

Ukuran sampel memegang peranan penting dan menghasilkan dasar untuk mengestimasi kesalahan sampling, besarnya sampel minimal yang dapat digunakan dihitung berdasarkan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{Moe})^2}$$

dimana n = jumlah sampel

N = populasi

Moe = margin of error maximum, biasanya 10 %.

Sehingga minimal sampel yang bisa digunakan dalam penelitian ini :

$$\begin{aligned} n &= \frac{622}{1 + 622 (0,1)^2} \\ &= 86,15 \end{aligned}$$

Sedangkan Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 175 responden, adapun perincian sampel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini

Tabel 3.2
Sampel yang digunakan dalam penelitian.

Lokasi Desa	Ukuran Kapal	Sampel	%
Margolinduk	Besar	4	2.29
	Sedang	13	7.43
	Kecil	20	11.42
Morodemak	Besar	3	1.71
	Sedang	23	13.14
	Kecil	30	17.04
Purworejo	Besar	4	2.29
	Sedang	18	10.29
	Kecil	60	34.29
J u m l a h		175	100

Sampel diambil dari nelayan jurumudi di tridesa Morodemak dengan kriteria (1) bekerja di armada penangkapan yang berpangkalan di wilayah Morodemak dan (2) merupakan pengambil keputusan dimana hasil tangkapan ikan akan dijual.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, yang dibagi dalam 2 bagian yaitu, bagian pertama merupakan pernyataan identitas responden yang meliputi nama, alamat, pendidikan dll. Bagian kedua pernyataan dari semua variabel dengan menggunakan pernyataan tertutup dan skala simatik.

Penggunaan skala simatik dengan sepuluh skala poin, dimana setiap responden diminta untuk memilih salah satu alternatif pilihan yang bergerak dari (1) sangat tidak setuju sampai (10) sangat setuju.

3.4 Analisis Data

3.4.1 Deskriptif Kualitatif

Deskriptif kualitatif ditunjukkan untuk membahas keadaan diri responden berkenaan dengan lokasi kepemilikan kapal, ukuran kapal, umur responden dan pengalaman kerja responden. Deskriptif tersebut tidak dilibatkan dalam pengolahan data penelitian tetapi hanya digunakan sebagai *supporting data*.

3.4.2 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas. Kuesioner yang dipakai harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan dengan skor total (Arsyad, 1994). Suatu instrumen penelitian disimpulkan valid bila nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari 0.3 (Gujarati, 1995 dan Ghozali, 2001).

Sedangkan uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut reliabel dengan kata lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Suatu instrumen penelitian disimpulkan reliable bila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.6 (Gujarati,

1995 dan Ghozali, 2001). Dalam penelitian ini validitas dan reliabilitas diukur dengan bantuan SPSS 10.

3.4.3. Analisis faktor

Proses analisis faktor mencoba menemukan hubungan antar sejumlah variabel-variabel yang saling independen satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dari jumlah variabel awal, proses analisis faktor ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

Singgih (2002) mengatakan bahwa program SPSS membuat satu atau beberapa faktor skor sebagai hasil analisis faktor, dimana variabel faktor skor tersebut bisa digunakan untuk analisis lanjutan seperti t test, ANOVA dan sebagainya.

Adapun tujuan dari analisis faktor adalah :

1. Data Summarization, yakni mengidentifikasi adanya hubungan antar variabel dengan melakukan uji korelasi.
2. Data Reduction, yakni setelah melakukan korelasi, dilakukan proses membuat sebuah variabel set baru yang dinamakan faktor untuk menggantikan sejumlah variabel tertentu.

Proses analisis faktor meliputi :

1. Menentukan variabel apa saja yang akan dianalisis.
2. Menguji variabel-variabel yang telah ditentukan, dengan menggunakan metode Barlett test of sphericity serta pengukuran MSA (*Measure of sampling Adequacy*).

3. Melakukan proses *factoring*, atau menurunkan satu atau lebih faktor dari variabel-variabel yang telah lolos pada uji variabel sebelumnya.
4. Melakukan proses *Factor Rotation* atau rotasi terhadap faktor yang telah terbentuk, guna memperjelas variabel yang masuk ke dalam faktor tertentu.
5. Interpretasi atas faktor yang telah terbentuk.
6. Validasi atas hasil faktor untuk mengetahui apakah faktor yang terbentuk telah valid.

3.4.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.4.1 Pengujian Normalitas

Pengujian asumsi normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dan variabel dependen terdistribusi secara normal atau mendekati normal atau tidak (Santoso, 2001).

Dalam penelitian ini, deteksi normalitas data dilakukan dengan metode grafik, yaitu *probability plot* dan *histogram*. Pendeteksian dengan *grafik probability plot* dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal bila sebaran (pencaran) data berada di sekitar garis diagonal dan tidak ada yang terpencar jauh dari garis diagonal. Sedangkan dengan grafik histogram, disimpulkan data terdistribusi normal bila bentuk histogram seperti bentuk lonceng atau sisi kiri dan sisi kanan simetris bila dibagi dua (Ghozalli, 2005).

Disamping dengan melihat grafik *probability plot* dan *histogram*, uji normalitas dapat dilakukan secara statistik yaitu dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov

(Hair *et al.*, 1995). Data disimpulkan terdistribusi normal bila nilai Z statistiknya tidak signifikan pada alpha 5 %.

3.4.4.2 Pengujian Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Konsekuensi dari adanya hubungan (korelasi) yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen adalah koefisien regresi dan simpangan baku (*standard deviation*) variabel independen menjadi sensitif terhadap perubahan data serta tidak memungkinkan untuk mengisolir pengaruh individual variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).

Untuk mendeteksi ada tidaknya permasalahan multikolinearitas dalam model regresi maka dapat melihat beberapa indikator (Ghozali, 2005), yaitu:

1. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan model regresi sangat tinggi namun hanya ada sedikit variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Indikator matriks korelasi antar variabel independen (*zero order correlation matrix*). Jika antar variabel bebas (independen) ada korelasi yang tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
3. Indikator nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Nilai *tolerance* ($1 - R^2$) menunjukkan variasi variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya dalam model regresi dengan mengabaikan variabel dependen. Sedangkan

nilai VIF merupakan kebalikan dari nilai *tolerance* karena $VIF = 1/tolerance$. Jadi semakin tinggi korelasi antar variabel independen maka semakin rendah nilai *tolerance* (mendekati 0) dan semakin tinggi nilai VIF. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk batasan nilai VIF dan *tolerance* agar model regresi terbebas dari persoalan multikolinearitas adalah 4 untuk VIF dan 0,20 untuk *tolerance*.

4. Indikator nilai *condition index* dan *eigenvalue* pada output SPSS. Nilai *condition index* dan *eigenvalues* merupakan kebalikan, jadi meningkatnya nilai *eigenvalue* maka nilai *condition index* akan semakin kecil. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk nilai *condition index* adalah 15 (mengindikasikan kemungkinan munculnya masalah multikolinearitas) dan 30 (permasalahan multikolinearitas benar-benar terjadi dan serius), sedangkan untuk *eigenvalues* adalah semakin mendekati 0, maka permasalahan multikolinearitas semakin mungkin terjadi.

3.4.4.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, deteksi ada tidaknya permasalahan heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan menghubungkan nilai variabel dependen dengan residualnya (Y diprediksi dikurangi Y sesungguhnya) dimana sumbu horizontal (X) adalah nilai variabel dependen yang diprediksi dan sumbu vertikal (Y) adalah nilai residualnya. Apabila titik-titik dalam grafik membentuk pola menyebar lalu menyempit maka bisa dikatakan terjadi heteroskedastisitas dan apabila titik-titik

tersebut menyebar secara acak disekitar angka 0 pada sumbu Y maka dikatakan terjadi homoskedastisitas (Ghozali, 2005).

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
3. Jika menggunakan nilai probabilitas, maka apabila didapat probabilitas yang jauh di atas tingkat keyakinan yang digunakan maka model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan menggunakan statistik, misalnya uji Glejser untuk mempertegas hasil pengujian dengan grafik scatterplot. Dengan menggunakan uji Glejser, model regresi disimpulkan bebas heteroskedastisitas bila signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0.05 atau variabel yang telah ditransformasi kedalam nilai residual tidak signifikan terhadap variabel dependennya.

3.4.5. Analisis Regresi Berganda

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, dibutuhkan analisis data beserta interpretasinya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi berganda (*multiple regression*). Secara spesifik, analisis regresi

Lebih lanjut pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 adalah sebagai berikut: (1) jika statistik t hitung $<$ statistik t tabel, maka H_0 diterima dan H_A ditolak. Ini berarti variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan (2) jika statistik t hitung $>$ statistik t tabel, maka H_0 ditolak dan H_A diterima. Ini berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Disamping menggunakan nilai t , pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 juga bisa menggunakan nilai probabilitas, yaitu: (1) jika nilai probabilitas $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_A diterima, ini berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan (2) jika nilai probabilitas $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_A ditolak, ini berarti variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F . Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan menghitung besarnya F tabel yang kemudian dibandingkan dengan F hitung.

Lebih lanjut pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 adalah sebagai berikut: (1) jika statistik F hitung $<$ statistik F tabel, maka H_0 diterima dan H_A ditolak, ini berarti variabel independen tidak berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap variabel dependen dan (2) jika statistik F hitung $>$ statistik F tabel,

maka H_0 ditolak dan H_A diterima, ini berarti variabel independen berpengaruh secara bersama-sama secara signifikan terhadap variabel dependen.

Disamping menggunakan nilai F , pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 juga bisa menggunakan nilai probabilitas, yaitu: (1) jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_A diterima, ini berarti variabel independen berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap variabel dependen dan (2) jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_A ditolak, ini berarti variabel independen tidak berpengaruh bersama-sama secara signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan gambaran responden pada penelitian ini serta proses menganalisis data yang diberikan oleh responden tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan pada bab 2 dan bab 3.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dan regresi berganda. Analisis faktor yang digunakan untuk mengelompok dimensi-dimensi yang diperoleh dari pengamatan kedalam kelompok independen variable penelitian yang baru sedangkan analisis berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen, termasuk hasil dari pengelompokan variabel berdasarkan analisis faktor.

4.1 Gambaran Umum Responden

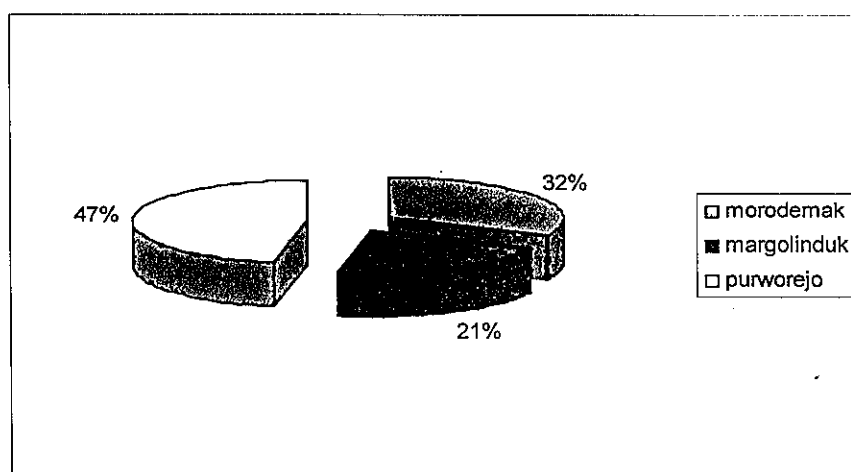
Seperti yang disebutkan pada bagian sebelumnya bahwa deskriptif penelitian mengenai gambaran umum responden tidak akan dimasukkan kedalam proses pengolahan data. Data-data tersebut hanya digunakan sebagai supporting data untuk memberikan justifikasi tambahan atas hasil penelitian. Adapun gambaran umum responden terdiri dari (1) lokasi pemilik kapal, (2) ukuran kapal, (3) masa kerja responden dan (4) umur responden.

Kuesioner penelitian disebarakan kepada nelayan yang berada di tiga wilayah desa disekitar PPI Morodemak, yaitu desa Morodemak, desa Margolinduk dan Purworejo.

Dalam pengisian kuesioner, nelayan yang dijadikan responden penelitian dituntut agar memberikan jawaban-jawaban yang valid.

Pengklasifikasian berdasarkan lokasi pemilik kapal dari ketiga daerah penelitian adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Lokasi Pemilik Kapal



Sumber: data penelitian, 2005

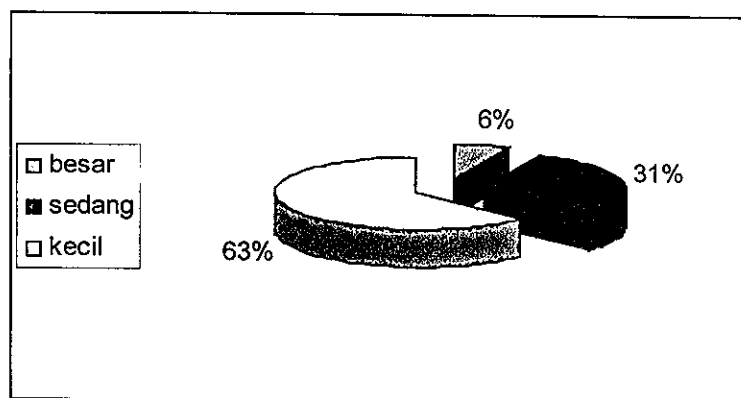
Pada gambar 4.1 dapat disimpulkan bahwa lokasi kepemilikan kapal paling banyak adalah daerah Purworejo, yaitu sebesar 47 % sedangkan daerah Morodemak dan Margolinduk masing-masing persentase kepemilikan sebesar 32 % dan 21 %.

Banyak sedikitnya kapal pada suatu daerah tidak hanya disebabkan oleh faktor ekonomi semata tetapi lebih disebabkan oleh faktor geografi. Desa Purworejo, berdasarkan pengamatan di lapangan, merupakan daerah yang memiliki alur sungai paling panjang. Keadaan tersebut lebih menguntungkan bagi masyarakat di wilayah desa Purworejo dibanding masyarakat desa Morodemak atau Margolinduk. Posisi

strategis tersebut dimanfaatkan oleh masyarakat setempat untuk melakukan usaha dibidang penangkapan dengan memiliki armada kapal sebagai sarana untuk menangkap ikan.

Sedangkan kapal-kapal penangkap ikan yang beroperasi pada ketiga daerah tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.2
Ukuran Kapal



Sumber: data penelitian, 2005

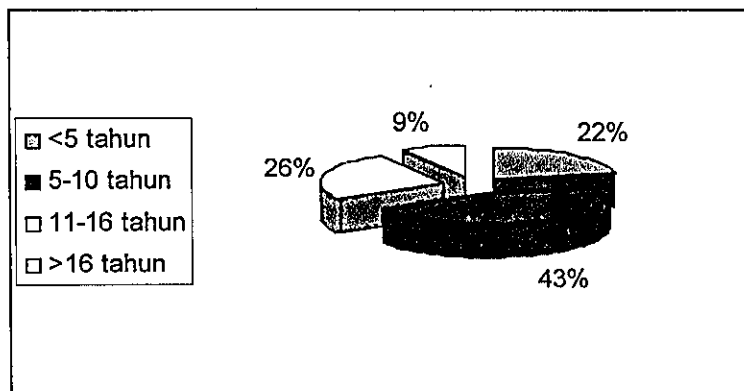
Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa kapal-kapal yang beroperasi di ketiga daerah tersebut berukuran kecil, yaitu sebanyak 63 % sedangkan kapal berukuran sedang sebanyak 31 % dan kapal berukuran besar sebanyak 6 %. Kapal berukuran kecil merupakan ukuran kapal yang paling banyak pada ketiga daerah tersebut hal ini karena sebagian besar masyarakat nelayan morodemak adalah nelayan kecil dengan modal yang terbatas.

Goolsby (1992) mengatakan kedewasaan seseorang dapat dilihat dari usia seseorang yang merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi kemampuan,

pengetahuan, tanggung jawab seseorang dalam bertindak, berpikir serta mengambil keputusan. Goolsby (1992) juga mengatakan bahwa faktor usia dan pengalaman kerja saling terkait, dimana keduanya mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menghadapi persoalan dan mengambil keputusan. Nelayan yang lebih berumur dan memiliki masa kerja yang lebih lama cenderung lebih mapan dalam berpikir dan bertindak serta lebih terbiasa menghadapi persoalan yang muncul disungai atau laut sehingga mereka telah terbiasa dan lebih mampu melakukan adaptasi dengan permasalahan yang muncul sehingga pengambilan keputusan cenderung lebih efektif ketimbang nelayan yang berusia muda dan memiliki masa kerja pendek.

Pengklasifikasian responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada gambar 4.3 dibawah ini.

Gambar 4.3
Masa Kerja Responden



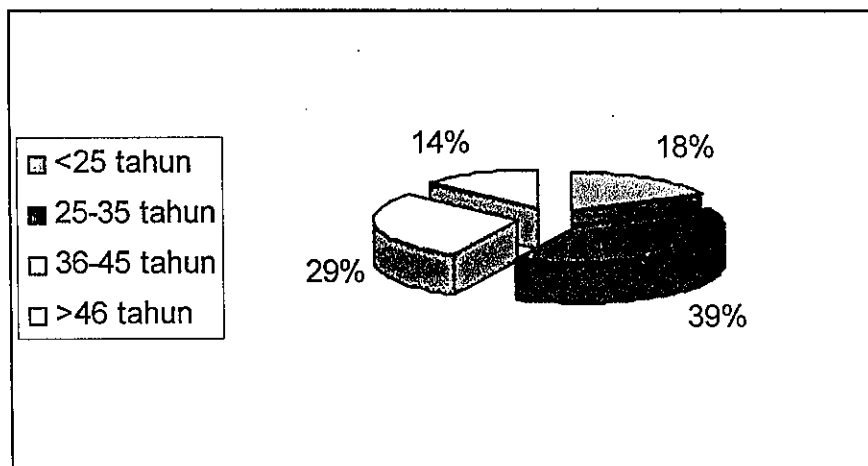
Sumber: data penelitian, 2005

Gambar 4.3 menginformasikan bahwa responden yang diikutsertakan dalam penelitian ini didominasi oleh nelayan dengan masa kerja 5-10 tahun, yaitu sebesar

43 %. Sedangkan nelayan dengan masa kerja dibawah 5 tahun, antara 11 tahun sampai dengan 16 tahun dan nelayan dengan masa kerja diatas 16 tahun masing-masing sebesar 22 %, 26 % dan 9 %.

Sedangkan pengklasifikasian responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini.

Gambar 4.4
Usia Responden



Sumber: data penelitian, 2005

Gambar 4.4 menginformasikan bahwa responden mayoritas dalam penelitian ini berusia antara 25 tahun sampai dengan 35 tahun, yaitu sebesar 39 %. Sedangkan responden dengan usia antara 36 tahun sampai dengan 45 tahun merupakan responden terbanyak kedua dengan jumlah sebesar 29 %. Sedangkan responden berusia dibawah 25 tahun dan diatas 46 tahun masing-masing sebesar 18 % dan 14 %. Informasi usia responden relevan dengan informasi mengenai masa kerja responden.

4.2 Uji Kualitas Data

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen pengukuran dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu alat ukur dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud yang dilakukannya pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Sugiyono, 2000).

Uji validitas dalam penelitian menggunakan analisis butir (item) yakni dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total per konstruk (*construct*) dan skor total seluruh item. Dalam output SPSS, analisis item/butir tersebut dinyatakan sebagai *Corrected Item-Total Correlation / r* hasil, *r* hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan *r* tabel, *r* tabel $df = \text{jumlah kasus} - 2 = 173$. Dengan taraf signifikansi 5 % adalah 0,0973.

Untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika *r* hasil positif serta *r* hasil > *r* tabel, maka butir tersebut valid.
- Jika *r* hasil tidak positif dan *r* hasil < *r* tabel, maka butir tersebut tidak valid.

(Santoso, 2001).

(lihat lampiran B: uji validitas & reliabilitas).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *internal consistency*, yaitu metode untuk melihat sejauhmana konsistensi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dalam suatu instrumen penelitian. Dalam penelitian ini pengukuran konsistensi tanggapan responden (*internal consistency*) menggunakan koefisien *alpha Cronbach*. Ambang batas koefisien alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah $>0,6$ sebagaimana disarankan oleh Hair *et al.* (1995) (lihat lampiran B: uji validitas & reliabilitas). Secara keseluruhan, hasil pengujian reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel dan valid. Setelah instrumen pengukuran dinyatakan sah dan handal maka selanjutnya dilakukan analisis faktor.

4.2.2. Analisis Faktor

Indikator-inndikator yang akan dikelompokkan kedalam variable-variabel baru adalah indikator kerjasama pengelola, koordinasi, pengurusan hak, penegakan perda, penindakan bakul ilegal, penertiban, pemahaman perda, peringatan kerugian ijon, informasi harga ikan, penyediaan bakul, percepatan lelang, reputasi PPI dan ketokohan pengelola. Kesemua indikator tersebut dapat dilihat pada lembaran kuesioner dari x23 sampai x35.

Pengelompokan indikator-indikator, yang diperoleh dari pengamatan di lapangan, menggunakan teknik analisis faktor karena tujuan dari analisis tersebut adalah mendefenisikan struktur suatu data metric serta menganalisis korelasi atas indikator-indikator dengan cara mendefenisikan set kesamaan variable (Ghozali, 2005).

Sebelum dilakukannya analisis faktor terlebih dahulu perlu dilihat apakah matriks memiliki korelasi yang cukup kuat (korelasi diatas 50 %). Untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel dapat digunakan uji KMO dan *Bartlett test of Sphericity*. Jika hasil yang diperoleh dari uji KMO dan *Bartlett test of Sphericity* signifikan maka disimpulkan matrik korelasi memiliki korelasi signifikan dengan sejumlah variabel. Hasil pengujian KMO dan *Bartlett test of Sphericity* dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1
Uji KMO dan *Bartlett test of Sphericity*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,843
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	990,928
	df	78
	Sig.	,000

Tabel 4.4 menginformasikan bahwa signifikansi yang diperoleh dari uji KMO berada diatas 0,5 sedangkan signifikansi hasil *Bartlett test of Sphericity* berada dibawah 0,05 sehingga disimpulkan bahwa terdapat korelasi antar indikator dalam penelitian ini. Setelah diketahui bahwa adanya korelasi antar indikator penelitian, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis faktor. Hasil analisis faktor dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2
Hasil Ekstraksi

	Component		
	1	2	3
X23	,223	,815	,129
X24	,458	,656	7,138E-02
X25	,580	,555	7,604E-02
X26	,768	-,160	,317
X27	,724	-,202	,473
X28	,539	-,234	,580
X29	,528	-,162	,207
X30	,627	-,204	-,271
X31	,754	-9,88E-02	-,386
X32	,610	,109	-,404
X33	,762	-,183	-,295
X34	,731	-,111	-,187
X35	,732	4,481E-02	-6,02E-02

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Setelah dilakukan analisis faktor dari 13 (tiga belas indikator) ternyata hasil ekstraksi computer menjadi 3 (tiga) faktor karena ketiga faktor tersebut memiliki nilai eigen value lebih besar dari 1. Hasil ekstraksi computer dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini sedangkan total variance explained dapat dilihat pada lampiran D: analisis faktor. Faktor 1 mampu menjelaskan 40,497 % variasai, faktor 2 mampu menjelaskan 12,780 % sedangkan faktor 3 hanya mampu menjelaskan 9,562 % atau ketiga faktor secara keseluruhan hanya mampu menjelaskan 62,839 %.

Untuk mengetahui indikator-indikator yang termasuk kedalam variabel satu, variabel kedua atau ketiga dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3
Rotated Component Matrik

	Component		
	1	2	3
X23	-5,75E-02	-3,09E-02	,853
X24	,180	,114	,774
X25	,285	,222	,721
X26	,387	,737	,149
X27	,260	,841	,116
X28	5,904E-02	,823	3,950E-02
X29	,282	,515	5,238E-02
X30	,675	,230	-1,83E-02
X31	,826	,186	,107
X32	,695	2,182E-02	,251
X33	,787	,285	4,341E-02
X34	,680	,324	,115
X35	,572	,370	,278

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Dengan melihat tabel component matrik diketahui bahwa indikator-indikator telah mengelompok menjadi tiga faktor yaitu :

Faktor 1 : terdiri dari 6 indikator yaitu: indikator kerjasama pengelola (x30), koordinasi (x31), pengurusan hak (x32), penegakan perda (x33), penindakan (x34) dan penertiban (x35).

Selanjutnya faktor 1 diberi nama Responsibility..

Faktor 2 : terdiri dari 4 indikator yaitu : penyediaan bakul (x26), percepatan lelang (x27), reputasi PPI (x28) dan ketokohan pengelola (x29).

Selanjutnya faktor 2 diberi nama Image.

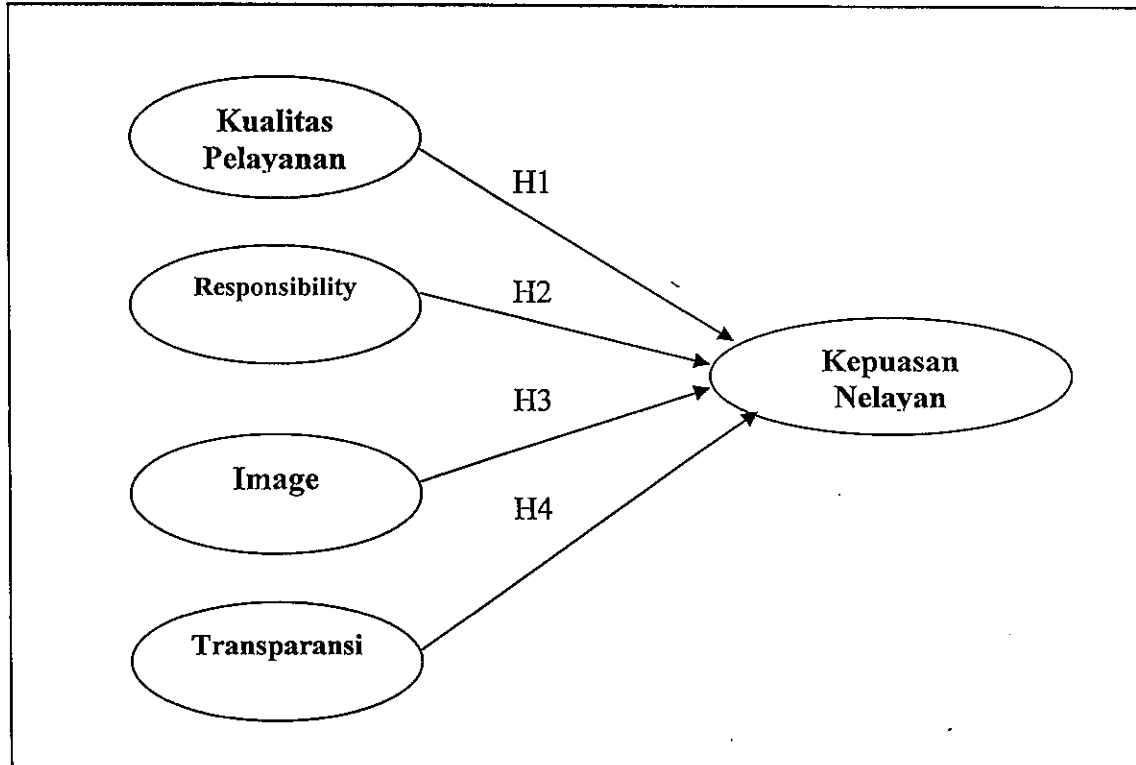
Faktor 3 : terdiri dari 3 indikator yaitu : indikator pemahaman perda (x23), peringatan kerugian (x24) dan informasi harga ikan (x25).

Selanjutnya faktor 3 diberi nama Transparansi.

Kemudian masing-masing faktor tersebut dijadikan variabel yaitu variabel responsibility, variabel image dan variabel transparansi. Proses analisis faktor ini dilakukan sebelum dilakukan uji asumsi klasik, karena data yang digunakan dalam analisis regresi adalah data set baru dengan empat variabel independen yaitu : variabel kualitas pelayanan , variabel responsibility, variabel image, dan variabel transparansi sedangkan sebagai variabel dependen adalah kepuasan nelayan, data set baru didapatkan dengan menjumlahkan semua indikator dalam variabel. Dengan adanya tiga variabel baru maka perlu dilakukan revisi kerangka pemikiran teoritis sebagaimana gambar 4.5 dibawah ini.

Gambar 4.5

Revisi Kerangka Pemikiran Teoritis



Hipotesis :

H1 : Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

H2 : Variabel responsibility memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

H3 : Variabel image memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

H4 : Variabel transparansi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

Sebelumnya dilakukan pengujian regresi berganda maka terhadap data maka dilakukan pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda. Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi (*misspecification*) model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi berganda atau disebut pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Adapun uji autokorelasi tidak akan dianalisis lebih lanjut karena uji autokorelasi digunakan bagi data *timeseries* sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *crosssection*.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

Berikut akan disajikan hasil pengujian asumsi klasik terhadap model regresi, yang meliputi uji normalitas data, multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Santoso, 2002). Untuk menguji apakah data-data yang dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan metode grafik dan statistik. Metode grafik yang handal untuk menguji normalitas data adalah dengan

melihat *normal probability plot* dan histogram sehingga hampir semua aplikasi komputer statistik menyediakan fasilitas ini.

Normal probability plot adalah membandingkan distribusi kumulatif data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal (*hypothetical distribution*). Berdasarkan hasil komputasi dengan bantuan aplikasi SPSS 10, maka dihasilkan grafik *normal probability plot* (lihat lampiran D: uji asumsi klasik).

Berdasarkan grafik *normal Probability plot*, nampak bahwa sebaran (pencaran) data berada di sekitar garis diagonal dan tidak ada yang terpecah jauh dari garis diagonal, sehingga asumsi normalitas dapat dipenuhi. Selain berdasarkan grafik *normal probability plot*, Singgih Santosa dan Fandi Tjiptono (2001, p. 87) mengemukakan bahwa pendeteksian normalitas data dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dari penyebaran (frekuensi) data. Bentuk histogram seperti bentuk lonceng (*bell shaped curve*) mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal (Santoso, 2002). Berdasarkan hasil komputasi dengan bantuan aplikasi SPSS, maka dihasilkan histogram (lihat lampiran D: uji asumsi klasik).

Berdasarkan histogram untuk frekuensi data, nampak bahwa bentuk histogram menggambarkan data yang berdistribusi normal atau mendekati normal karena membentuk seperti lonceng (*bell shaped*). Sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat dipenuhi. Disamping dengan menggunakan grafik, uji normalitas data dapat dilakukan secara statistik, yaitu dengan Uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan terdistribusi secara normal bila nilai Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari

0.05 (Santoso, 2002). Uji Kolmogorov-Smirnov untuk melihat distribusi data dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4
Uji Kolmogorov-Smirnov

		kuallitas pelayanan	responsibility	image	transparansi	kepuasan nelayan
N		175	175	175	175	175
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	106.9143	16.2629	21.4400	29.3657	21.4343
	Std. Deviation	17.9074	2.9961	4.9718	7.8164	5.5112
Most Extreme Differences	Absolute	.137	.122	.091	.132	.109
	Positive	.049	.066	.060	.085	.065
	Negative	-.137	-.122	-.091	-.132	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.818	1.616	1.203	1.751	1.437
Asymp. Sig. (2-tailed)		.069	.076	.110	.055	.082

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 4.4 terlihat bahwa nilai Sig. Kolmogorov-Smirnov berada diatas *cut off value* yang telah disepakati, yaitu 0.05 maka disimpulkan data terdistribusi secara normal. Secara keseluruhan, dengan menggunakan metode grafik, dan statistik dapat dinyatakan bahwa asumsi normalitas dipenuhi dalam penelitian ini.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Konsekuensi dari adanya hubungan (korelasi) yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen adalah koefisien regresi dan simpangan baku (*standard deviation*)

variabel independen menjadi sensitif terhadap perubahan data serta tidak memungkinkan untuk mengisolir pengaruh individual variabel independen terhadap variabel dependen (Husein Umar, 1999).

Untuk mendeteksi ada tidaknya permasalahan multikolinearitas dalam model regresi maka dapat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Bila nilai koefisien determinasi yang dihasilkan model regresi sangat tinggi namun hanya ada sedikit variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Husein Umar, 1999; Imam Ghazali, 2001). Berdasarkan indikator ini maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari persoalan multikolinearitas karena nilai R^2 relatif rendah (0,523) dan keempat variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (nilai *probability value* lebih kecil dari 0,05 pada taraf signifikansi 5%) (lihat Tabel 4.5 dibawah ini)

Tabel 4.5
Uji Multikolinieritas dengan R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,723 ^a	,523	,511	3,85

a. Predictors: (Constant), transparansi, responsibility, kualitas pelayanan, image

b. Dependent Variable: kepuasan nelayan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,837	2,075		-,885	,377		
	kualitas pelayanan	,533E-02	,020	,212	3,335	,001	,693	1,443
	responsibility	,243	,108	,132	2,252	,026	,815	1,227
	image	,168	,076	,152	2,229	,027	,605	1,653
	transparansi	,297	,049	,421	6,115	,000	,592	1,691

a. Dependent Variable: kepuasan nelayan

Indikator matriks korelasi antar variabel independen (*zero order correlation matrix*) juga dapat digunakan untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi. Jika antar variabel bebas (independen) ada korelasi yang tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas (Imam Ghazali, 2001). Berdasarkan indikator ini maka model regresi dalam penelitian ini terbebas dari permasalahan multikolinieritas karena koefisien korelasi antar variabel independen masih berada di bawah 0,90 (lihat lampiran C; Uji asumsi klasik pada bagian *Correlations*).

Disamping kedua uji diatas, indikator nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance* merupakan uji yang sering digunakan untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi. Nilai *tolerance* ($1 - R^2$) menunjukkan variasi

variabel independen dijelaskan oleh variabel independen lainnya dalam model regresi dengan mengabaikan variabel dependen. Sedangkan nilai VIF merupakan kebalikan dari nilai *tolerance* karena $VIF = 1/tolerance$. Jadi semakin tinggi korelasi antar variabel independen maka semakin rendah nilai *tolerance* (mendekati 0) dan semakin tinggi nilai VIF. Pedoman umum (*rule of thumb*) untuk batasan nilai VIF dan *tolerance* agar model regresi terbebas dari persoalan multikolinearitas adalah dibawah 10 untuk VIF dan diatas 10 % untuk *tolerance* (Ghozali, 2005). Berdasarkan indikator nilai VIF dan *tolerance* yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 serta lampiran C: Uji asumsi klasik, maka dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari persoalan atau problem multikolinearitas, karena nilai VIF dan *tolerance* masing-masing dibawah dan diatas *cut off value* yang ditetapkan.

Sehingga dari ketiga uji yang digunakan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kolinearitas yang tinggi antar variabel bebas dalam model penelitian ini atau tidak terdapat masalah multikolinearitas.

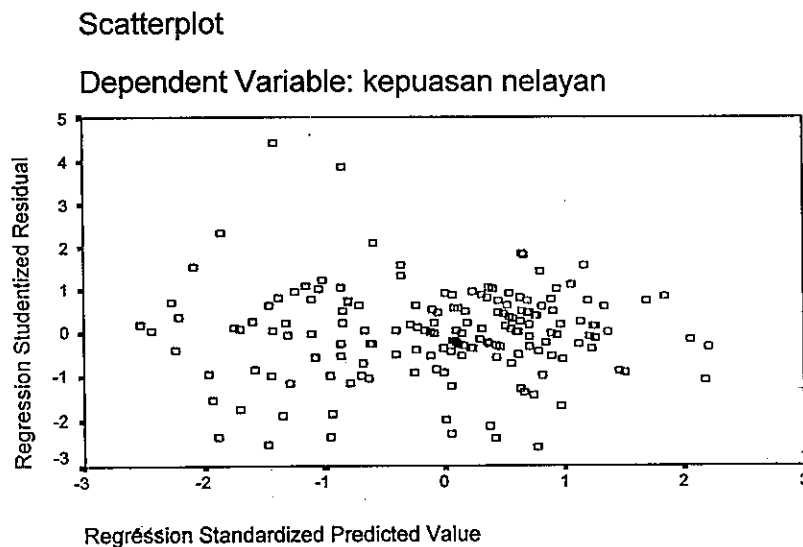
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas bukan heteroskedastisitas (Ghozali, 2005)

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat digunakan metode grafik, yaitu dengan menghubungkan nilai variabel dependen yang diprediksi (*predicted*) dengan residualnya (Y prediksi - Y sesungguhnya) dimana sumbu X adalah nilai variabel dependen yang diprediksi dan sumbu Y adalah residualnya. Apabila noktah (titik) dalam grafik membentuk pola menyebar lalu menyempit atau sebaliknya di sekitar garis diagonal (*funnel shape*) maka bisa dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar dengan tidak membentuk pola tertentu di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y (*clouds shape*) maka dikatakan terjadi homoskedastisitas (Ghozali, 2005).

Berdasarkan hasil komputasi dengan menggunakan bantuan SPSS 10 (lihat lampiran D: Uji asumsi klasik) maka hubungan antara nilai variabel yang diprediksi dengan residualnya digambarkan dalam Gambar 4.6 di bawah ini.

Gambar 4.6
Grafik *Scatterplot*



Berdasarkan Gambar 4.6 di atas, nampak bahwa noktah-noktah terpencar dengan tidak membentuk pola seperti cerobong asap di sekitar garis diagonal (menyebarkan lalu menyempit atau sebaliknya), di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dinyatakan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini terjadi homoskedastisitas daripada heteroskedastisitas.

Disamping dengan menggunakan grafik *scatterplot*, uji heteroskedastisitas dapat dilakukan secara statistik yaitu dengan menggunakan uji glejser. Dengan uji glejser indikasi adanya heteroskedastisitas apabila variabel independen signifikan secara statistik terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Hasil uji Glejser untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Uji Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,233	1,365		3,835	,000
	kualitas pelayanan	-1,71E-02	,013	-,118	-1,325	,187
	responsibility	-1,92E-02	,071	-,022	-,270	,788
	image	,103	,050	,197	1,070	,064
	transparansi	-8,59E-02	,032	-,259	-1,034	,079

a. Dependent Variable: ABSRES_1

Tabel 4.6 menginformasikan bahwa tidak ada variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya setelah dilakukan transformasi kedalam bentuk residual.

Berdasarkan pengujian dengan grafik *scatterplot* ataupun secara statistik dengan uji Glejser dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini terbebas dari problem heteroskedastisitas.

4.2.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menguji sejauhmana dan arah pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1), responsibility (X_2), image (X_3) dan transparansi (X_4) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nelayan (Y). Untuk melakukan analisis regresi maka masing-masing indikator dalam satu variabel dijumlahkan baru kemudian dilakukan analisis regresi.

Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan aplikasi statistik SPSS 10 maka diperoleh informasi-informasi penting yang dirangkum dalam tabel 4.7. di bawah ini.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Regresi dengan SPSS

Variabel Independen	Variabel Dependen: Kepuasan Nelayan (Y)	
	Koefisien Regresi	t hitung
Kualitas pelayanan (X1)	0.212	3.335 (p = 0,009)
Responsibility (X2)	0,132	2.252 (p = 0,033)
Image (X3)	0.152	2.229 (p = 0,042)
Transparansi (X4)	0.421	6,115 (p = 0,000)
<hr/>		
R ²	0.523	
Adjusted R ²	0.511	
Standard Error of Estimate	3.85	
F hitung	46.534	(p =0,000)

Sumber: data penelitian yang diolah, 2004

Persamaan regresi hasil pengolahan data dengan SPSS 10 adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan nelayan} = 0,212 \text{ kualitas pelayanan} + 0,132 \text{ responsibility} + 0.152 \text{ image} + 0,421 \text{ transparansi.}$$

dengan t hitung masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

$$t \text{ hitung kualitas pelayanan} = 3,335 ; \quad t \text{ hitung responsibility} = 2,252$$

$$t \text{ hitung image} = 2,229 \text{ dan } t \text{ hitung transparansi} = 6,115$$

Nilai staistik t tabel pada df = 170 dan taraf signifikansi 0,05 adalah 1,654. Dari uji t terlihat bahwa semua statistik t hitung > t tabel dan nilai probabilitas <0,05, maka

H₀ ditolak dan H_A diterima, hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan informasi-informasi dalam tabel serta persamaan regresi berganda di atas maka dapat dinyatakan bahwa:

Nilai koefisien regresi X₁ sebesar 0,212 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Nilai koefisien regresi X₂ sebesar 0,132 menunjukkan bahwa responsibility mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin baik responsibility maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Nilai koefisien regresi X₃ sebesar 0,152 menunjukkan bahwa image mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin baik image maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Nilai koefisien regresi X₄ sebesar 0,421 menunjukkan bahwa transparansi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin baik transparansi maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Berdasarkan keempat nilai koefisien tersebut dapat juga disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, variabel yang berpengaruh paling besar terhadap puas atau tidaknya nelayan adalah variabel transparansi kemudian variabel kualitas pelayanan, variabel image dan terakhir adalah variabel responsibility.

Koefisien determinasi (R²) sebesar 0,523 mengandung makna bahwa variasi (naik turunnya) kepuasan nelayan dapat dijelaskan oleh variabel didalam penelitian ini

sebesar 52.3 %. Sedangkan 47.7 % lagi dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai koefisien determinasi ini mengandung kelemahan mendasar, yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen dalam model maka nilai koefisien determinasi pasti akan meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Oleh karena itu, dianjurkan untuk menggunakan *adjusted R²* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) untuk mengevaluasi sebuah model regresi. Tidak seperti R^2 , maka nilai *adjusted R²* dapat naik turun apabila satu variabel independen dimasukkan dalam model (Ghozali, 2005). Berdasarkan alasan tersebut maka dalam penelitian ini digunakan *adjusted R²*. Nilai *adjusted R²* sebesar 0,511 mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya kepuasan nelayan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam penelitian sebesar 51.1 % sedangkan 48.9 % lagi dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model

Nilai F hitung = 46.534 ($p = 0,000$) dan F tabel pada $\alpha = 0,05$ (taraf signifikansi 5%) dengan derajat kebebasan pembilang (k) = 4 (jumlah variabel independen) dan derajat kebebasan penyebut ($n-k-1$) = 170 adalah 2,425. Hal ini menunjukkan bahwa pada taraf signifikansi 5% keempat variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nelayan). Secara lebih tepat, nilai F hitung dibandingkan dengan F tabel dimana jika F hitung > F tabel maka secara simultan atau bersama-sama, variabel-variabel independen dalam model berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

Pada bagian ini akan diuraikan tentang kesimpulan hipotesis, kesimpulan masalah penelitian, implikasi manajerial yang berguna untuk referensi kebijakan bagi Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak serta keterbatasan penelitian dan agenda penelitian mendatang.

5.1. Kesimpulan Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini sebanyak 4 (empat) hipotesis, kesimpulan dari keempat hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

5.1.1. Kesimpulan Hipotesis Pertama

Hipotesis 1 : Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis pertama terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman (1988) yaitu, *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati) dengan kepuasan nelayan, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan nelayan. Hasil

ini konsisten dengan bukti empiris yang dihasilkan Cronin dan Taylor (1992) dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan.

5.1.2. Kesimpulan Hipotesis Kedua.

Hipotesis 2 : Variabel *responsibility* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

Hasil pengolahan data dari analisis faktor ini kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi, hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan (signifikansi $< 5\%$ dan t hitung $> t$ tabel) antara variabel *responsibility* (meliputi kerjasama dan koordinasi pengelola PPI, pengurusan dana saving, dana pakeklik dan asuransi nelayan serta penegakan peraturan dilingkup PPI) dengan kepuasan nelayan. Sehingga semakin tinggi kualitas *Responsibility* yang diberikan akan menjadikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nelayan.

5.1.3 Kesimpulan Hipotesis Ketiga

Hipotesis 3 : Variabel *Image* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

Pengolahan data dengan analisis faktor mengelompokkan empat questioner menjadi satu faktor yaitu : keseriusan pengelola PPI dalam mendatangkan bakul ikan luar daerah, percepatan pelelangan ikan untuk mengatasi lonjakan produksi hasil tangkapan, reputasi PPI Morodemak serta figur ketokohan para PPI Morodemak. Hasil analisa regresi menunjukkan variabel *image* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nelayan, hal ini berarti semakin baik image nelayan terhadap pengelola PPI akan berakibat semakin tingginya kepuasan nelayan dan sebaliknya semakin jelek image nelayan pada PPI akan berdampak pada semakin rendahnya kepuasan nelayan.

5.1.4 Kesimpulan Hipotesis Keempat.

Hipotesis 4 : Variabel transparansi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nelayan.

Hasil pengolahan data analisis faktor yang dilanjutkan dengan analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel transparansi terhadap kepuasan nelayan, artinya semakin besar transparansi informasi dari pengelola PPI yang dirasakan nelayan maka kepuasan nelayan akan semakin tinggi dan sebaliknya semakin kecil transparansi yang dirasakan nelayan maka akan berdampak pada semakin rendahnya kepuasan nelayan.

Variabel transparansi meliputi pengelompokan beberapa questioner yang terkait dengan pemahaman nelayan atas peraturan daerah tentang pelelangan ikan, peringatan dari PPI tentang kerugian yang akan dialami para nelayan bila menjual ikan dengan sistem ijon yang berakibat pada jatuhnya harga jual hasil tangkapan dan informasi harga hasil tangkapan yang *up to date* dari pengelola PPI.

5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian.

Pada latar belakang penelitian dijelaskan bahwa permasalahan penelitian ini adalah rendahnya pemanfaatan fasilitas PPI Morodemak oleh masyarakat nelayan dibandingkan dengan jumlah armada penangkapan yang ada di Tri Desa Morodemak. Permasalahan tersebut dapat dibuat dalam bentuk pertanyaan yaitu mengapa tingkat pemanfaatan PPI Morodemak oleh nelayan sekitarnya rendah ; faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nelayan ; strategi pelayanan bagaimana yang sesuai diterapkan di PPI Morodemak.

Penelitian ini secara empirik membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari lima dimensi Parasuraman dan faktor lokal pelayanan yaitu responsibility, image serta transparansi berperan cukup signifikan guna merumuskan strategi menciptakan kepuasan nelayan pada Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak, melalui jawaban responden diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, responsibility, image dan transparansi memiliki nilai rendah atau belum memenuhi harapan dari nelayan. Hal tersebut merupakan sebagian penyebab dari rendahnya pemanfaatan PPI Morodemak oleh nelayan, untuk itu kedepan pengelola PPI perlu meningkatkan faktor-faktor pelayanan guna mengatasi kekurangan tersebut sehingga kepuasan nelayan dapat terpenuhi dan pemanfaatan PPI dapat optimal.

serta semakin rendah responsibility akan menyebabkan semakin rendah pula tingkat kepuasan nelayan.

3. **Image** merupakan pengelompokan hasil analisis faktor yang mencakup usaha-usaha yang dilakukan pengelola Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak dalam mendatangkan bakul ikan luar daerah, mengatasi lonjakan produksi hasil tangkapan ikan, serta reputasi PPI Morodemak dan juga ketokohan para pengelola PPI dimata nelayan.

Sehingga semakin baik image tentang PPI yang diterima nelayan akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nelayan dan sebaliknya.

4. **Transparansi**, mencakup pengelompokan dari pemahaman nelayan terhadap peraturan-peraturan daerah tentang pelelangan ikan, peringatan yang diterima nelayan terkait kerugian penjualan hasil tangkapan secara ijon serta kejelasan informasi harga ikan dari pengelola PPI.

Dari hasil penelitian menunjukkan faktor transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nelayan, sehingga tinggi rendahnya kepuasan nelayan dipengaruhi transparansi yang ditunjukkan pengelola PPI.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi apa yang dikatakan Tse dan Wilton (1988), Cronin dan Taylor (1992) serta Garvin (1994) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

serta semakin rendah responsibility akan menyebabkan semakin rendah pula tingkat kepuasan nelayan.

3. Image merupakan pengelompokan hasil analisis faktor yang mencakup usaha-usaha yang dilakukan pengelola Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak dalam mendatangkan bakul ikan luar daerah, mengatasi lonjakan produksi hasil tangkapan ikan, serta reputasi PPI Morodemak dan juga ketokohan para pengelola PPI dimata nelayan.

Sehingga semakin baik image tentang PPI yang diterima nelayan akan menyebabkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nelayan dan sebaliknya.

4. Transparansi, mencakup pengelompokan dari pemahaman nelayan terhadap peraturan-peraturan daerah tentang pelelangan ikan, peringatan yang diterima nelayan terkait kerugian penjualan hasil tangkapan secara ijon serta kejelasan informasi harga ikan dari pengelola PPI.

Dari hasil penelitian menunjukkan faktor transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan nelayan, sehingga tinggi rendahnya kepuasan nelayan dipengaruhi transparansi yang ditunjukkan pengelola PPI.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi apa yang dikatakan Tse dan Wilton (1988), Cronin dan Taylor (1992) serta Garvin (1994) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

5.4. Implikasi Manajerial.

Melalui penelitian ini diperoleh temuan bahwa variabel transparansi mempunyai koefisien Beta paling tinggi yaitu sebesar 0,421 disusul berturut-turut Variabel Kualitas Pelayanan 0,212, Variabel image 0,152 dan koefisien Beta paling kecil adalah Variabel Responsibility sebesar 0,132.

Hasil tersebut memberikan beberapa implikasi manajerial sebagai berikut :

1. Faktor transparansi, perlu kiranya para pengelola PPI Morodemak untuk mensosialisasikan semua peraturan dan sanksi secara jelas dan mengingat mayoritas nelayan memiliki pendidikan relatif rendah maka perlu diberikan peringatan terkait kerugian –kerugian yang dapat dialami nelayan bila melakukan penjualan secara ilegal, misalnya dengan penjualan sistim ijon yang banyak terjadi disana, hal ini terjadi karena untuk melaut mereka perlu perbekalan dan perbekalan ini adakalanya mereka dapat dengan berhutang pada bakul dengan perjanjian mereka harus menjual hasil tangkapan secara langsung pada bakul tersebut dengan nilai jual jauh dibawah yang seharusnya, untuk mengatasi penjualan ijon ini sebaiknya pengelola PPI dapat bekerjasama dengan KUD menyediakan perbekalan melaut melalui waserda. Disamping permasalahan tersebut pengelola PPI perlu selalu menginformasikan harga ikan pada saat itu, sehingga nelayan memiliki patokan tentang harga ikan yang up to date. Diharapkan dengan transparansnya akses nelayan terhadap informasi-informasi tersebut akan meningkatkan kepuasan nelayan dan akhirnya efektifitas pemanfaatan PPI Morodemak akan tercapai.

2. Dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Berwujud adalah tampilan fisik pelayanan meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan karyawan. Tingkat kelengkapan peralatan yang digunakan akan berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan PPI dalam memberikan pelayanan. Perawatan fasilitas bangunan dan areal PPI kurang memadai hal ini terjadi karena kurangnya dana untuk perawatan bangunan yang ada hal ini diperburuk dengan keberadaan gubuk-gubuk liar yang digunakan para pengolah sangat mengganggu pandangan dan kebersihan, untuk mengatasi hal tersebut pengelola dapat melakukan penataan pada lokasi-lokasi yang belum dimanfaatkan PPI untuk menata dan membuat lokasi pengolah yang lebih rapi, dengan penataan ini sekaligus PPI dapat menarik uang sewa dari para pengolah yang memanfaatkan lahan tersebut guna menambah biaya perawatan bangunan, dengan cara ini diharapkan areal PPI menjadi lebih tertata dan disisi lain PPI mendapat tambahan pemasukan dari pemanfaatan areal yang ada.

Kehandalan adalah kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang penting, pengelola PPI perlu melakukan pembenahan dalam sistem pembayaran hasil lelang kepada nelayan, pada umumnya nelayan setelah seharian melaut kemudian melelangkan ikan, maka yang mereka inginkan adalah segera menerima pembayaran, tetapi pada kenyataannya yang terjadi di PPI adalah selesai proses pelelangan biasanya bakul

yang memenangkan lelang tidak membayar kontan pada kasir PPI tetapi pembayarannya dilakukan satu sampai dua hari setelah pelelangan, sehingga untuk membayar nelayan digunakan modal yang dimiliki PPI, tetapi karena modal ini jumlahnya terbatas maka seringkali terjadi tidak dapat memenuhi kebutuhan pembayaran kepada nelayan. Masalah tersebut akan semakin berat pada saat terjadi lonjakan produksi hasil tangkapan, dimana nelayan yang terbayar tunda akan semakin banyak dan waktu pembayaran dari bakul akan semakin panjang bahkan bisa melebihi satu minggu. Untuk mengatasi hal ini maka pihak pengelola PPI perlu melakukan peninjauan dengan menjalin bekerjasama dengan pihak penyedia dana sehingga pembayaran kepada nelayan dapat lancar dan tepat waktu. Pihak penyedia dana dimaksud dapat melalui perbankan ataupun lembaga keuangan lainnya. Dengan lancarnya pembayaran maka kepuasan nelayan kepada PPI akan semakin tinggi.

Ketanggapan adalah kepedulian untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan kepuasan nelayan maka para pengelola PPI morodemak perlu meningkatkan kepedulian terutama menyangkut hasil komoditas-komoditas bernilai ekonomis tinggi, mengingat produk-produk hasil tangkapan sangat cepat mengalami penurunan kualitas kesegarannya dan kualitas kesegaran ikan berbanding lurus dengan harganya. Produk-produk seperti Kakap merah, terinasi, bawal putih, cumi-cumi, dan bawal putih hendaknya diperlakukan secara khusus dan lebih cepat dalam arti tidak sama seperti menangani ikan-ikan rucuh maupun komoditas bernilai rendah lainnya. Penanganan yang lebih cepat

dapat dilakukan dengan membuka pelelangan tersendiri untuk produk-produk tersebut. Melalui penanganan khusus maka penurunan mutu dapat diminimalisir dan harga yang diterima nelayan akan lebih tinggi.

Kepastian adalah jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Guna meningkatkan kepuasan nelayan pengelola dapat melakukan penambahan jumlah bakul, dengan bertambahnya bakul maka akan membuat persaingan lebih sehat dan harga ikan akan terdongkrak dengan sendirinya. Dalam rangka menambah jumlah bakul maka pengelola perlu selektif dan perlu diterapkan ketentuan agunan bagi bakul-bakul baru tersebut, berkembangnya jumlah bakul biasanya sejalan dengan faktor keamanan di PPI, bila kondisi lingkungan PPI kondusif bebas dari persoalan-persoalan keamanan maka langkah untuk meningkatkan jumlah bakul akan lebih mudah..

Empati adalah tingkat kepedulian dan perhatian pengelola PPI terhadap nelayan secara individu, perlu kiranya PPI memperlakukan dan menanggapi keluhan-keluhan nelayan dengan penuh pengertian dan bijaksana, karena sebagaimana umumnya masyarakat nelayan yang memiliki temperamen keras dan mereka datang ke PPI dalam keadaan lelah setelah melaut serta ingin dilayani dengan cepat, maka dalam melayani mereka pengelola perlu bijaksana tanpa mengorbankan aturan-aturan yang berlaku serta melakukan pendekatan secara personal sehingga dapat melayani mereka dengan baik dan dalam suasana yang hangat.

3. Faktor Image memiliki pengaruh paling besar dalam menentukan kepuasan nelayan sehingga pengelola PPI perlu membangun reputasi yang baik. Reputasi yang baik dapat diraih apabila masyarakat mempunyai kepercayaan yang kuat terhadap para pengelola PPI. Hal ini terkait dengan budaya masyarakat nelayan pada umumnya dan masyarakat tiga desa morodemak pada khususnya, yang mana keberadaan dan dukungan para tokoh masyarakat lebih-lebih bila tokoh itu adalah tokoh agama maka peranannya akan semakin sentral dan disegani. Sehingga guna membangun reputasi yang baik maka para pengelola PPI tidak saja harus dapat menjaga citra dirinya dari hal-hal negatif, seperti kinerja yang baik bebas dari permainan harga serta pungutan liar yang merugikan nelayan, juga harus mampu menjaga citra lingkungan PPI yang bebas dari gangguan keamanan, serta adanya usaha yang sungguh-sungguh untuk mendatangkan bakul luar daerah, karena keberadaan bakul luar daerah umumnya lebih disukai nelayan karena mereka membayar tunai. Diluar semua itu pengelola dapat meningkatkan image PPI di masyarakat dengan memanfaatkan kultur budaya setempat, untuk itu pengelola sebaiknya bisa merangkul para tokoh masyarakat disana serta bila memungkinkan mengajak para tokoh masyarakat tersebut untuk aktif terlibat dalam membantu PPI melalui kepengurusan di KUD Mina, dengan cara ini maka Image PPI Morodemak dimata masyarakat akan semakin terangkat.
4. Dalam faktor responsibility ternyata mayoritas responden masih menilai pengurusan hak-hak nelayan dan kerjasama pengelola PPI Morodemak dengan lembaga instansi serta penegakan peraturan daerah di PPI belum memuaskan,

untuk itu pengelola PPI, KUD Mino Utomo, HNSI, dan Puskud Mina Baruna perlu duduk bersama dan merumuskan prosedur yang disepakati tentang pengurusan dan pencairan hak-hak nelayan seperti saving, dana pakeklik asuransi nelayan dll.

Sedangkan untuk kelancaran jalannya pelayanan di PPI maka pengelola PPI agar selalu konsisten dalam menjalankan peraturan daerah yang ada sebagai pedoman kerja di PPI terutama untuk penindakan kepada bakul maupun nelayan yang melanggar peraturan misalnya dengan adanya pembelian ikan secara ilegal, dan dalam menegakkan peraturan ini pengelola PPI agar selalu bekerjasama dengan instansi terkait seperti Satuan Polisi Pamong Praja maupun Satuan Polisi Air.

5.5. Keterbatasan Penelitian.

Keterbatasan penelitian digambarkan pada bagian ini, sehingga dapat memberikan ruang bagi penelitian lain. Kontek penelitian ini dapat dipandang sebagai keterbatasan terhadap generalisasi temuan, karena spesifikasi fasilitas dan sistim pelayanan yang diterapkan di PPI Morodemak tentu tidak sama dengan spesifikasi dan sistim pelayanan pelabuhan perikanan lain baik yang lebih besar maupun yang lebih kecil dari PPI Morodemak.

Keterbatasan referensi yang berhubungan dengan pelayanan pada masyarakat nelayan masih sangat sedikit. Kemudian keterbatasan dari hasil perhitungan statistik diketahui bahwa nilai adjusted R^2 sebesar 0,511 relatif kecil, hal ini menjelaskan bahwa kemampuan dari variabel-variabel independen yang ada hanya menjelaskan

51,1 % terhadap variabel dependen (kepuasan nelayan), disamping itu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini tidak mampu untuk menjelaskan pengaruh masing-masing dimensi terhadap variabelnya.

5.6. Agenda Penelitian Mendatang.

Bagian ini mengindikasikan penelitian lanjutan, apa yang dapat dikembangkan atas dasar hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini.

Penelitian mendatang hendaknya dilakukan dengan sampel yang lebih beragam dan meliputi beberapa Pangkalan Pendaratan Ikan dengan klasifikasi yang berbeda sehingga kesimpulan yang didapat cakupannya akan lebih luas.

Selain itu penelitian mendatang hendaknya dilakukan dengan teknik analisis yang berbeda, misalnya dengan teknik analisis SEM, melalui SEM dapat diketahui kuat lemahnya hubungan dimensi dengan variabel penelitian sehingga implikasi manajerial dapat diurutkan mulai dari pengaruh yang paling besar sampai pengaruh paling kecil.

Berkaitan dengan nilai adjusted R^2 sebesar 0,511 pada penelitian ini, maka pada penelitian mendatang hendaknya perlu ditambah dengan variabel-variabel lain yang diperkirakan akan berdampak pada kepuasan nelayan misalnya, efisiensi pelayanan, efektivitas pelayanan dan kualitas interaksi (Lehtinen dan R. Lehtinen, 1982).

DAFTAR REFERENSI

- Augusty Ferdinandt, Dr. MBA., 2002, **Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bitner MJ. Dkk, 1990, **Evaluating Service Encounters : Effects of Physical Surrounding and Employee Response**, Journal of Marketing, Vol. 54, No. 2, pp.69-82.
- Cronin J. Joseph and Steven A Taylor, 1994, **SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Neasurement of Service Quality** , Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 125-131.
- Cochran William G., 1991, **Teknik Penarikan Sampel**, Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS), Jakarta.
- Correa JA. Aragon, 1998, **Strategic Proactivity and Firm Approach To The Natural Environment**, Academy of management Journal, 556-567.
- Dean Jr James W and Bowen David E, 1994, **Management Theory and Total Quality : Improving Research and Practice Through Theory Development**, Academy of Management Review, Vol. 19, No. 3, pp. 392-418.
- Dinas Perikanan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah, 1996, **Fasilitas Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI)**, Sub Dinas Bina Prasarana, Semarang.
- Dinas Perikanan Propinsi Jawa Tengah, 2001, **Peningkatan Peranan Pelabuhan Perikanan Dalam Menunjang Otonomi Daerah**, Semarang.
- Duffy Jo Ann M. and Ketchan Alice A. , 1998, **Examining Role of Service Quality In Overall Service Satisfaction**, Journal of Managerial Issues, Vol. 10 No. 2.
- Fornell dkk, 1996, **The American Customer Satisfaction Index, Nature Purpose and Finding**, Journal of Marketing Vol.60, pp. 7-18.
- Gujarati (1995), *Basic Econometric*, Third Edition, Mc. Graw Hill, Inc.
- Goolsby, JR. (1992), *"A theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations"*, **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol. 20, pp.155-164

- Hair Joseph F dkk, 1995, **Multivariate Data Analysis With Reading**, Fourth Edition, Prentice Hall Inc.
- Hurley Robert F. and Estelami Hooman, 1998, **Alternative Indexes for Monitoring Customer Perceptions of Service Quality: A Comparative Evaluation in a Retail Context**, Journal of The Academy of Marketing Science, Vol 26, No. 3, pages 209-221.
- Husein, Umar., 2000. **Riset Pasar dan Perilaku Konsumen**, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Imam Ghozali, DR. M Com. Akt, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Johnson MD and Fornell CA, 1991, **Frame Work for Comparing Customer Satisfaction A Cross Individuals and Product Categories**, Journal of Economic Psychology Vol.12.
- Kotler Philip, 1994, **Marketing Management Analysis Planning, Implementation And Control**, 8 th ed, Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall International Inc.
- Lehtinen Uolevi and Lehtinen, Jarmo R., 1982, **Service Quality : A Study of Quality Dimensions**. Helsinki : Service Management Institute.
- Lovelock Christopher, 1988, **Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources**, London : Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock Christopher, 1994, **Product Plus : How Product + Service = Competitive Advantage**. New York : McGraw-Hill.
- Lovelock Christopher and Wirtz Jochen , 2004, **Services marketing : People, Technology, strategy**. Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman A, VA. Zeithaml and LL. Berry, 1985, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. Journal of Marketing (Fall), 41-50.
- Parasuraman A., VA. Zeithaml and LL. Berry, 1988, **SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**, Journal of Retailing, Vol. 64, No.1 pp. 12-40.

- Parasuraman A., VA. Zeithaml and LL. Berry, 1994, **Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implications for Further Research**, Journal of Marketing Vol. 58, pp. 111-124.
- Peraturan Daerah Nomor I Tahun 1984 tentang **Tempat Pelelangan Ikan di Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah**, Pemerintah Propinsi Dati I Jawa Tengah, Semarang.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1999 tentang **Retribusi Pasar Grosir Dan Atau Pertokoan**, Pemerintah Propinsi Dati I Jawa Tengah, Semarang.
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2000 tentang **Perubahan Atas Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 1999 Tentang Retribusi Pasar Grosir Dan Atau Pertokoan**, Pemerintah Propinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2002 tentang **Tempat Pelelangan Ikan**, Pemerintah Propinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2003 tentang **Perubahan Atas Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2002 Tentang Tempat Pelelangan Ikan**, Pemerintah Propinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Roesanto, 2000, **Kemajuan Teknologi Memacu Transportasi Bisnis**, Forum Manajemen Prasetya Mulya, Tahun ke 15 no. 70. pp. 10-17.
- Santoso Singgih, 2001, **SPSS Statistik Parametrik**, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Santoso Singgih, 2002, **SPSS Statistik Multivariat**, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiarto Ender, 1996, **Hotel Front Office Administration**, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2000, **Metode Penelitian Bisnis**, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2000, **Manajemen Jasa**, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy ,2002 , **Strategi Pemasaran**, Penerbit ANDI, Yogyakarta

Tse David K and PC Wilton, 1988, **Model Consumer Satisfaction Formation : An Extention**, Journal of Marketing Research , Vol. XXV, pp.204-212.

Zeithaml VA, Parasuraman A, and LL Berry, 1990, **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**, The Free Press, New York.