

SUMMARY

Dina Putri Perwitasari. K2C004150. The Analysis of Fishing Port Service Observed from the Facility of Distribution Unit in PPN Brondong of Lamongan of East Java (**Agus Suherman and Herry Boesono S**)

PPN Brondong besides as the link between fisherman and direct or indirect catch applied users such as : tradesman, processing manufacturer, etc, also as the interaction spot for many of coastal community which lived around PPN Brondong area.

The research had a purpose to know the service quality in PPN Brondong, Lamongan, East Java observed from the facility of distribution unit also to know the people satisfy effect to service that had been given in PPN Brondong observed from the facility of distribution unit.

The method used in this research was descriptive survey method. The research use descriptive method with the characteristic of study case that puts the attention to one case in intensive way and in details one. The study was to analyze the level of service quality toward the society satisfactory. The data collection process was completed with the field observation, interview and questionnaire. The data analysis used was by completing the method of IKM and Double Linier Regression Analysis, by using SPSS program.

The research result shows that the service quality upon the ice factory unit of A (Very good), TPI unit of C (Not good), parking lot unit of B (Good), and the complex road unit of B (Good). Whereas, upon the result of the double linier regression, there is equation of $(Y) = 7,125 + 0,908 X_1 + 1,303 X_2 + 0,831 X_3 + 1,128 X_4 + 1,223 X_5$, it means the output of this research is all the service quality variable has positively influence toward community satisfy level. Based on T test analysis obtained partial influence between the service quality toward community satisfy level. For F test analysis is known that the service quality do influential together toward community satisfy level. R^2 value is 0.843, which is 84.3% variation community satisfy level variable influenced by service quality. While 15.7% influenced by another factors that unexplained in this regretion.

Key Word : Fishing Port Service , Distribution Unit, PPN Brondong, IKM

RINGKASAN

Dina Putri Perwitasari. K2C004150. Analisis Pelayanan Pelabuhan Perikanan Ditinjau dari Fasilitas Unit Distribusi di PPN Brondong, Lamongan, Jawa Timur (Agus Suherman dan Herry Boesono S)

PPN Brondong selain merupakan penghubung antara nelayan dengan pengguna-pengguna hasil tangkapan, baik pengguna langsung maupun tak langsung seperti : pedagang, pabrik pengolah, dll, juga merupakan tempat berinteraksinya berbagai kepentingan masyarakat pantai yang bertempat di sekitar PPN Brondong.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan PPN Brondong Kabupaten Lamongan Jawa Timur ditinjau dari fasilitas unit distribusi serta mengetahui pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di PPN Brondong Kabupaten Lamongan Jawa Timur ditinjau dari fasilitas unit distribusi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan sifat studi kasus, yaitu studi dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail. Studi ini untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi ke lapangan, wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah dengan metode IKM dan Analisis Regresi linier Berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil dari perhitungan IKM menunjukkan bahwa mutu dari unit pabrik es A (sangat baik), unit TPI C (kurang baik), unit parkir B (Baik) dan unit jalan kompleks B (Baik). Sedangkan hasil dari regresi linier berganda adalah $Y = 7,125 + 0,908 X_1 + 1,303 X_2 + 0,831 X_3 + 1,128 X_4 + 1,223 X_5$, yang berarti variabel kesederhanaan, kejelasan, sikap petugas, keamanan dan kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji t terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk uji F kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,843, hal ini berarti 84,3% variasi variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi kualitas pelayanan. Sedangkan 15,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam regresi ini.

Kata kunci : Pelayanan Pelabuhan, Unit Distribusi, PPN Brondong, IKM