ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (NELAYAN) DI UPTD PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) POPOH, DESA BESOLE KECAMATAN BESUKI TULUNGAGUNG, JAWA TIMUR

Dewi Suryaningtiyas[1], Nuddin Harahab[2], Harsuko Riniwati[3]

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah :1) Mengetahui Profil dan Mekanisme Kerja di UPTDPangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, 2) Pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) terhadap Kepuasan Pelanggan, 3) Mengetahui variabel yang berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan purposive sampel untuk responden pelaksana UPTD. Sedangkan random sampling untuk mendapatkan responden dari nelayan (pelanggan). Instrumen Penelitian berdasarkan skala sematic dengan pemberian skor.Analisa data menggunakan fungsi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)adalah unsur pelaksana Dinas dalam melasanakan fungsi pelayanan di bidang Kelautan dan Perikanan yang meliputi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Popoh (PPI Popoh). Variabel Kualitas PelayananyaituBukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t diketahuibahwa t hitung < t tabel pada variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3) dan Jaminan (X5). SedangkanVariabel Empati (X_5)diketahui t hitung (2,816) > t tabel (2,064), kesimpulannya yaitu variabel empati berpengaruh sangat nyata dan merupakan fakor yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

---

[1] Mahasiswa Jurusan Sosial Ekonomi Perikanan Dan Ilmu Kelautan Program Studi Sosial Ekonomi PerikananFakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya, Malang.
[2] Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Universitas Brawijaya
[3] Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan Universitas Brawijaya

THE ANALYSIS OF STAFF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER (FISHERMEN) SATISFACTION IN UPTD POPOH FISHMONGER'S, BESOLE VILLAGE BESUKI SUBDISTRIC TULUNGAGUNG, EAST JAVA

Dewi Suryaningtiyas[1], Nuddin Harahab[2], Harsuko Riniwati[3]

ABSTRACT

The purposes of this researchare; 1) to know about the Profile and Work Mechanism of Action in IUTA of Popoh Fishmonger's, 2) The influences of Service Quality Variables (Physical Proves, Reliability, Guarantee, Perspective Response, and Empathy) into Customer Satisfaction,3) to know which Variables that gives dominant influenceinto Customer Satisfaction.The methode was used in this research is survey methode with descriptive qualitative analysis. The taking sample techniqueuses purposive sample for IUTA implementer respondence. Whereas the random sampling technique is to get respondence from fishermen (customer). This research instrument based on sematic scale with score giving. The data analysis used multiple linear function using SPSS program.Implementer Unit of Technique Area (IUTA) is apart of Government Service implementer in implementing it's functions of service in Maritime and Fisheriessector which include IUTA of Popoh Fishmonger's. The Service Quality Variables are Physical Proves (X1), Reliability (X2), Prespective Responce (X3), Guarantee (X4), and Emphaty (X5) alltogether were known have significant influence into Customer Satisfaction.From the result of t test is knownthat t account< t table on Physical Proves (X1), Reliability (X2), Prespective Responce (X3), and Guarantee (X4). Whereas Emphaty (X5) is known t account (2,816) > t table (2,064), the conclusion is Emphaty variable has very real influence also the most dominant into customer satisfaction.

Keyword : Fish Landing Base, Service Quality, Customer Satisfaction.

[1]A student of Department of Fishery Social Economy and Maritime, Study Program of Fishery Social Economy,Fishery And Oceanic Science Faculty, Brawijaya University, Malang.
[2]A lecturer of Study Program of Fishery Social Economy, Brawijaya University.
[3]A lecturer of Study Program of Fishery Social Economy, Brawijaya University.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Saat ini konsep kualitas pelayanan telah menjadi hal penting dan *universal* sehingga menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan merekomendasikan hal itu kepada oranglain.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau presepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Menurut Parasuraman, *et al*. Dalam Tjiptono (2005) mengungkapkan lima dimensi mengenai kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut: a) Reabilitas (*reability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, b) Daya tanggap (*responsiveness)*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, c) Jaminan (*assurance*), mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, d) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, e) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kotler (1997) menyatakan bahwa :

"kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya".

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Popoh (PPI Popoh) sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) huruf a mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kelautan dan Perikanan di bidang pelayanan penyediaan fasilitas kapal perikanan, penyelenggara pendaratan/pelelangan dan prasarana serta sarana usaha perikanan di pangkalan pendaratan ikan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis : 1) Mengetahui Profil dan Mekanisme Kerja di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, 2) Pengaruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) terhadap Kepuasan Pelanggan, 3) Mengetahui variabel yang berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh dengan objek nelayan di sekitar dan para tenaga kerja kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Kecamatan BesukiTulungagung. Waktu penelitian dilaksanakan pada Tanggal 27 Agustus s/d 3 September 2012.

Penelitian deskriptif dibagi menjadi beberapa jenis yaitu : metode sensus, metode survey dan metode studi kasus. Dalam penelitian ini metode yang digunakan

adalah metode survey. Teknik survey pada dasarnya mencari keterangan secara faktual dan memperoleh fakta dari gejala yang ada.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua tenaga kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh dan nelayan UPTD PPI Popoh.

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi keseluruhan yang dipilih secara cermat agar mewakili populasi itu. Pengambilan sampel dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan populasi dengan hanya mengambil sebagian dari populasi yang diharapkan sudah mewakili keadaan populasi (Arikunto, 2010).

Dalam penelitian ini sampel bertujuan (*purposive sample*) adalahtenaga kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh yang dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan berdasarkan atas strata, random, atau daerah tetapi didasarkan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, sedangkan nelayan UPTD PPI Popoh menggunakan random, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah tersedia dan dipersiapkan oleh peneliti. Sistem yang digunakan adalah berupa pemberian skor berdasarkan skala *sematic differential*. Skala semantic digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada penelitian ini jawaban pada setiap pertanyaan ada lima (5) jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju dan sangat tidak setuju. Kemudian dari jawaban tersebut diberi skor satu sampai lima dengan kategori :

- ✓ Sangat setuju (SS) : Diberi skor lima
- ✓ Setuju (S) : Diberi skor empat
- ✓ Cukup setuju (CS) : Diberi skor tiga
- ✓ Tidak setuju (TS) : Diberi skor dua
- ✓ Sangat tidak setuju (STS) : Diberi skor satu

Analisa Data

Untuk menjawab tujuan (1) profil dan mekanisme kerja di UPTD PPI Popoh yaitu dengananalisa deskriptif kualitatifyaitu mendeskripsikan tentang kondisi objek yang dialami. Untuk menjawab tujuan ;(2) pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati)terhadap kepuasan pelanggan ; (3) Mengetahui variabel yang berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu dengan analisa deskriptif kuantitatif dengan menggunakan Analisa Regresi Linier Berganda dalam program SPSS.

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan fungsi linier berganda. Pengolahan variabel bebas dengan terikat menggunakan program SPSS.
Persamaanregresi linier berganda sebagai berikut:

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

Dimana :

Y : Kepuasan pelanggan

X_1: Bukti fisik, X_2 : Keandalan, X_3 : Daya tanggap, X_4 : Jaminan, X_5 : Empati

a : Konstanta (nilai Y apabila (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5= 0))
b: Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Dan Mekanisme Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Unit Pelaksana Teknis Daerah adalah unsur pelaksana Dinas dalam melaksanakan fungsi pelayanan di bidang Kelautan dan Perikanan yang meliputi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Popoh (PPI Popoh).

Visi dan Misi UPTD Popoh:

1. Visi:

Sejalan dengan Visi kabupaten Tulungagung dan Tugas pokok Dinas Kelautan dan Perikanan maka Visi UPT Pangkalan Pendaratan Ikan/PPI Popoh adalah:

"Terwujudnya Pangkalan Pendaratan Ikan sebagai pusat pertumbuhan dan perkembangan ekonomi perikanan tangkap secara terpadu yang aman dan nyaman"

2. Misi:

a. Menyediakan fasilitas dan jasa yang berorientasi pada tingkat pertumbuhan usaha perikanan.
b. Meningkatkan produksi dan mutu hasil perikanan.
c. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
d. Menciptakan iklim usaha yang kondusif.
e. Meningkatkan pengelolaan pemantauan dan pengawasan penangkapan sumberdaya kelautan dan perikanan.
f. Meningkatkan koordinasi pelayanan dan pelaksanaan tugas operasional.
g. Memperlancar kegiatan produksi penangkapan, pengelolaan dan pemasaran hasil perikanan.
h. Meningkatkan pelayanan logistik kapal perikanan.
i. Meningkatkan keamanan, kenyamanan dan ketertiban pelabuhan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Popoh (PPI Popoh) sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) huruf a mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kelautan dan Perikanan di bidang pelayanan penyediaan fasilitas kapal perikanan, penyelenggara pendaratan/pelelangan dan prasarana serta sarana usaha perikanan di pangkalan pendaratan ikan.

Dalam melaksanakan tugas setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan dan Kelompok jabatan Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten maupun dengan instansi lain diluar Pemerintah Kabupaten sesuai dengan tugasnya.

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila terjadi penyimpangan.

Setiap pimpinan satuan organisasi bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dari bawahannya dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang diperlukan.

Setiap pimpinan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk serta bertanggungjawab kepada atasannya dan menyiapkan laporan berkala tepat pada waktunya.

Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahannya wajib diolah dan digunakan sebagai bahan pembinaan kepada bimbingannya.

Tembusan atas laporan kepada atasan wajib disampaikan pula kepada satuan organisasi lain secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengadakan rapat secara berkala dalam rangka memberikan bimbingan kepada satuan organisasi bawahannya

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16 for *Windows*.

Tabel 1. Hasil Uji T

Variabel	Koef. regresi	T hitung	Signifikansi
X_1 (bukti fisik)	0,006	0,015	0,988
X_2 (keandalan)	0,072	0,188	0,853
X_3 (daya tangkap)	0,195	0,771	0,448
X_4 (jaminan)	0,111	0,380	0,707
X_5 (empati)	0,700	2,816	0,010
Konstanta : -0,203		F hitung : 7,376	
R : 0,606		F tabel : 2,621	
R^2 : 0,778		T tabel : 2,064	

Sumber : Data diolah, 2012

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai konstan yang dihasilkan adalah -0,203, koefisien regresi untuk variabel Bukti Fisik (X_1) adalah sebesar 0,006, koefisien regresi untuk variabel Keandalan (X_2) adalah sebesar 0,072, koefisien regresi untuk variabel Daya Tanggap (X_3) adalah sebesar 0,195, koefisien regresi untuk variabel Jaminan (X_4) adalah sebesar 0,111, koefisien regresi untuk variabel Empati (X_5) adalah sebesar 0,700. Dengan demikian dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = -0,203+ 0,006(X_1)+ 0,072(X_2) + 0,195(X_3) + 0,111(X_4) + 0,700(X_5)$$

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y). koefisien

determinasi (R^2) dalam model regresi diatas adalah sebesar 0,778 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama menjelaskan atau memberikan pengaruh sebesar 77,8% kepada variabel kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 22,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Uji F

Hasil Uji F sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	0,477	5	0,095	7,376	.000
Residual	0,310	24	0,13		
Total	0,787	29			

Sumber: Data diolah, 2012

Pengujian ini dimaksud untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tangkap (X_3), Keandalan (X_4), empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai F hitung menunjukkan nilai sebesar 7,376, sedangkan dari data diperoleh nilai regression (df) sebesar 5 dan residual (df) sebesar 24, sehingga diperoleh F tabel sebesar 2,621. Ini berarti F hitung (7,376) > F tabel (2,621), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati) secara bersama-samaberpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) di UPTD PPI Popoh Tulungagung dengan signifikansi 0,000. Dalam arti lain bahwa model regresi yang disusun dalam regresi tersebut diatas, dapat digunakan untuk menduga hubungan antara kepuasan pelanggan (Y) dengan variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tangkap (X_3), Keandalan (X_4), dan Keandalan (X_5).

Temuan ini sejalan dengan beberapa pendapat pada penelitian sebelumnya yaitu:

1. Nyoman dan Riyasa (2007) bahwa F hitung > F tabel yang berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model, yaitu keandalan *(reliability)* (X1), ketanggapan *(responsiveness)* (X2), keyakinan *(assurance)* (X3), empati *(emphaty)* (X4), dan berwujud *(tangible)* (X5), secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Musanto (2004) bahwa F hitung > F tabel yang menunjukkan variabel *reliability* (X1), *response to and remedy of problems* (X2), *sales experience* (X3) dan *convenience of acquisition* (X4) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Uji T

HasilUji T sebagai berikut :

Tabel 2. HasilUji T

Variabel	Sig	T tabel	T hitung	Keterangan
Bukti fisik (X_1)	0,988	2,064	0,015	Tidak Signifikan
Keandalan (X_2)	0,853	2,064	0,188	Tidak Signifikan
Daya tanggap (X_3)	0,448	2,064	0,771	Tidak Signifikan
Jaminan (X_4)	0,707	2,064	0,380	Tidak Signifikan
Empati (X_5)	0,010	2,064	2,816	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2012

Berdasarkan penelitian sebelumnya Nyoman dan Riyasa (2007) menyatakan bahwa hasil pengujian terhadap pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial menunjukkan bahwa tidak semua variabel keandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4), keyakinan (X5) memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

(1)Hubungan bukti fisik (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil uji T pada Tabeldiatas diperoleh T hitung pada variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0,015 sedangkan T tabel pada signifikansi 95% sebesar 2,064. Maka T hitung (0,015) < T tabel (2,064) maka H_0 berada pada daerah penerimaan artinya secara parsial (individu) variabel bukti fisik berpengaruh tidak nyata terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi 0,988. Variabel bukti fisik (X_1) berpengaruh tidak nyata terhadap kepuasan pelanggan, dikarenakan bukti yang langsung bisa dilihat mengenai keunggulan UPTD PPI Popoh, meliputi fasilitas fisik belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan terbukti dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 60% responden menjawab setuju bahwa penampilan keunggulan instansi meliputi fasilitas fisik cukup baik tetapi masih bayak fasilitas yang kurang terawat, bersih dan aman. Dari nilai T hitung yang positif dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik sebenarnya dapat digunakan menjadi salah satu faktor motivasi atau pendorong dalam rangka upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

(2)Hubungan keandalan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Nilai T hitung pada variabel keandalan (X_2) sebesar 0,188 sedangkan T tabel pada signifikansi 95% sebesar 2,064. Maka T hitung (0,188) < T tabel (2,064) maka H_0 berada pada daerah penerimaan artinya secara parsial (individu) variabel keandalan berpengaruh tidak nyata terhadap produktivitas kerja pegawai pada tingkat signifikansi 0,853. Nilai T hitung pada variabel keandalan ini memiliki nilai positifdapat diketahui bahwa variabel keandalan sebenarnya dapat digunakan menjadi salah satu faktor motivasi dalam rangka upaya peningkatan kepuasan pelanggan terbukti dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 60% reponden setuju bahwa pegawai UPTD PPI Popoh memberikan pelayanan yang segera dan akurat, Akan tetapi diperlukan

perbaikan sistem dalam pengaturan pemberian pelayanan kepada para pelanggan. Pemberian pelayanan yang segera dan akurat diharapkan akan mampu mendukung upaya UPTD PPI Popoh dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

(3) Hubungan daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Sedangkan nilai T hitung pada variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0,771 sedangkan T tabel pada signifikansi 95% sebesar 2,064. Maka T hitung (0,771) < T tabel (2,064) maka H_0 berada pada daerah penerimaan artinya secara parsial (individu) variabel daya tanggap berpengaruh tidak nyata terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi 0,448. Variabel daya tanggap berpengaruh tidak nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan terbukti dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 60% responden menjawab setuju bahwa pegawai UPTD PPI Popohmembantu dan memberikan pelayanan yang tanggap tetapi sistem pelayanan yang tanggap belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan karyawan UPTD kurang memberikan pelayanan dengan tanggap untuk pelanggan. Dari nilai T hitung yang positif dapat diketahui bahwa variabel daya tanggap sebenarnya dapat digunakan menjadi salah satu faktor motivasi dalam rangka upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

(4) Hubungan jaminan (X_4) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Nilai T hitung pada variabel jaminan (X_4) sebesar 0,380 sedangkan T tabel pada signifikansi 95% sebesar 2,064. Maka T hitung (0,380) < T tabel (2,064) maka H_0 berada pada daerah penerimaan artinya secara parsial (individu) variabel jaminan berpengaruh tidak nyata terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi 0,707. Nilai T hitung pada variabel jaminan ini memiliki nilai positifdapat diketahui bahwa variabel keandalan sebenarnya dapat digunakan menjadi salah satu faktor motivasi dalam rangka upaya peningkatan kepuasan pelanggan terbukti dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 73,4% menjawab bahwa reponden setuju bahwa pegawai UPTD PPI Popoh memberian kepercayaan dan keyakinan yang timbul kepada pelangan dan kemampuan instansi dalam memberikan layanan diharapkan akan mampu mendukung upaya UPTD PPI Popoh dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan.

(5) Hubungan empati (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

T hitung pada variabel empati (X_5) sebesar 2,816 sedangkan T tabel pada signifikansi 95% sebesar 2,064. Maka T hitung (2,816) > T tabel (2,064) maka H_0 berada pada daerah penolakan artinya secara parsial (individu) variabel empati berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi 0,010. Dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 70% menjawab bahwa reponden setuju bahwa pegawai UPTD PPI Popoh memberikan kemudahan serta memahami kebutuhan pelanggan. Nilai koefisien regresi yang positif artinya mempunyai hubungan yang searah sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi peningkatan variabel empati maka semakin tinggi pula kontribusi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (nelayan). Dari data juga diketahui bahwa nilai koefisien regresi pada variabel empati(X_5) memiliki nilai yang paling besar (0,700), maka dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh) terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), keandalan (X_4) dan empati (X_5). Tidak semua variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan pelanggan (Y), hanya variabel empati (X_5) yang mempunyai pengaruh nyata (signifikan) dan memiliki

nilai yang paling besar sehingga dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh) terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis diatas mendukung beberapa penelitian sebelumnya yaitu:

1. Nyoman dan Riyasa (2007) bahwa hasil uji t diketahui variabel empati (X_4) menyatakan hipotesis nol ditolak dan mempunyai pengaruh secara positif dan nyata terhadap kepuasan pelanggan.
2. Musanto (2004) bahwa dari hasil uji t diketahui hanya *Sales experience* (X_3) dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh) terhadap loyalitas pelanggan, berkaitan dengan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini sama seperti penelitian diatas bahwa variabel empati (X_5)dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh) terhadap kepuasan pelanggan.
3. Aryani dan Febriana (2010) bahwa *Empathy* (X_2) mempunyai nilai positif dan signifikan, bahwa semakin baik empati kepada pelanggannya, maka semakin besar kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh data-data yang kemudian dilakukan pengolahan terhadap data tersebut, sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Unit Pelaksana Teknis Daerah adalah unsur pelaksana Dinas dalam melaksanakan fungsi pelayanan di bidang Kelautan dan Perikanan yang meliputi Unit Pelaksana Teknis Daerah Pangkalan Pendaratan Ikan Popoh (PPI Popoh). UPTD PPI Popoh sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) huruf a mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kelautan dan Perikanan di bidang pelayanan penyediaan fasilitas kapal perikanan, penyelenggara pendaratan/pelelangan dan prasarana serta sarana usaha perikanan di pangkalan pendaratan ikan. Dalam melaksanakan tugas setiap pimpinan unit organisasi dilingkungan Dinas Kelautan dan Perikanan dan Kelompok jabatan Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten maupun dengan instansi lain diluar Pemerintah Kabupaten sesuai dengan tugasnya. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku apabila terjadi penyimpangan dan bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas dari bawahannya dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang diperlukan.
2. Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Hasil uji determinasi (R^2) didapatkan nilai sebesar 0,778 yang menunujukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simutan memberikan pengaruh sebesar 77,8% kepada variabel kepuasan pelanggan. Hasil uji F dapat disimpulkan F hitung (7,376) > F tabel (2,621), kesimpulannya yaitu secara bersama-sama variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t diketahui X_1, X_2, X_3, X_4, bahwa t hitung < t tabel kesimpulannya yaitu variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh tidak nyata terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan X_5 diketahui t hitung (2,816) > t tabel (2,064) kesimpulannya yaitu variabel empati berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan pelanggan.

3. Analisis secara parsial diketahui bahwa variabel empati ($_{X5}$)yang memiliki nilai yang paling besar (0,700), maka dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh) terhadap kepuasan pelanggan.

SARAN

Dari penelitian ini, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati (X_5) merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sebaiknya UPTD PPI Popoh memperhatikan variabel dimensi kualitas pelayanan lainnya terutama dari variabel bukti fisik yang mempunyai pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelanggan seperti penampilan dan kerapian karyawan, penataan desain ruang yang baik, fasilitas fisik (parkiran dan toilet) yang bersih dan aman sangat perlu mendapat perhatian lebih dan ditingkatkan lagi. Dengan adanya hal tersebut hendaknya karyawan atau pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal sehingga pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan UPTD PPI Popoh.
2. Bagi pemerintah diharapkan penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan dalam membuat kebijakan yang menyangkut kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, khususnya tentang kepuasan pelanggan dan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. Prof. Dr. 2006. Prosedur Penelitian. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Aryani Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia Volume 17, nomor 2, Mei-Agustus 2010: 114-126. (Online) Tersedia di*http://journals.ui.ac.id indeks.php/cbb/article/view/632/617/*, (Diunduh 20 desember 2012).

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Jilid 2. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.

Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi - Universitas Kristen Petra Volume 6 No. 2, September 2004: 123–136 (Online) Tersedia di *http://puslit.petra.ac.id/journals/management/*, (Diunduh 20 desember 2012).

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi Volume 12 No. 1, 2007 (Online) Tersedia di *http://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf*, (Diunduh 20 desember 2012).