

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Penegertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Kotler, (2015) atau diartikan bawa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*).

Kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Jangka panjangnya adalah meningkatkan keuntungan yang ditentukan oleh terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen secara memuaskan, karena dari sini akan menimbulkan terjadinya penggunaan ulang dimasa yang akan datang. Pada dasarnya kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dapat dibedakan menjadi :

1. *Positive disconfirmation*, dimana hasil yang diterima lebih baik daripada hasil yang diharapkan.
2. *Simple confirmation*, dimana hasil yang diterima sama dengan hasil yang diharapkan.
3. *Negative confirmation*, dimana hasil yang diterima lebih buruk (rendah) daripada hasil yang diharapkan.

Pada akhirnya konsumen yang merasa terpuaskan kebutuhan dan keinginannya akan menindaklanjuti dengan :

- 1) Melakukan pembelian ulang (*reselling*) produk atau jasa.
- 2) Menyatakan hal baik perusahaan kepada orang lain
- 3) Kurang memperhatikan produk dan jasa pesaing.
- 4) Membeli produk yang lain dari perusahaan tersebut

Sedangkan konsumen yang merasa tidak terpuaskan dapat melakukan tindakan-tindakan yang dikhawatirkan dapat merugikan perusahaan seperti :

- 1) Menghentikan pembelian produk dari perusahaan
- 2) Menyatakan keluhan perusahaan kepada orang lain
- 3) Membeli produk atau jasa lain pada perusahaan pesaing Sehingga kunci untuk memuaskan konsumen adalah memenuhi atau melebihi pengharapan konsumen mengenai kualitas jasa.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan, Anderson Tjiptono, (2016).

Menurut Tjiptono (2016) pada umumnya program kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, yakni :

1. Barang dan jasa berkualitas.

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industri. Untuk itu berlaku prinsip “*quality comes first, satisfaction programs follow*”. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula. Seringkali itu merupakan cara mereka menjustifikasi harga yang lebih mahal.

## 2. *Relationship Marketing*

Keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga sangat penting, karena bisa mengomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan dalam memuaskan setiap pelanggan. Selain itu para staf layanan pelanggan harus diseleksi dan dipantau secara cermat guna memastikan bahwa mereka benar-benar berorientasi pada pemuasan kebutuhan pelanggan. Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang

kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan (*repeat business*) dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Upaya menjalin relasi dengan pelanggan juga bisa gagal karena sebab-sebab lain, seperti sebagian pelanggan menolak untuk tergantung kepada pemasok tunggal, mungkin saja tidak ada manfaat timbal balik bagi perusahaan dan pelanggan, dan sebagian pelanggan lebih menyukai fokus jangka pendek yang semata-mata didasarkan pada harga murah.

### 3. Program promosi loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam penghargaan khusus (seperti diskon, bonus, voucher) kepada pelanggan kelas kakap atau pelanggan rutin (*heavy users*) agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan.

### 4. Fokus pada pelanggan terbaik

Pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk *heavy users*. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayarannya yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan (karena mereka telah sangat paham mengenai cara berinteraksi dengan perusahaan), dan relatif tidak sensitif terhadap harga (lebih menyukai stabilitas daripada terus – menerus berganti pemasok untuk mendapatkan harga termurah)

### 5) Sistem penanganan komplain secara efektif

Penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain. Jadi jaminan kualitas harus mendahului penanganan komplain.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempat bekerjanya. Kepuasan akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh seorang manajer, sehingga seorang manajer perlu memahami apa

yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan. Keterlibatan langsung manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga sangat penting, karena bisa mengomunikasikan secara nyata komitmen perusahaan dalam memuaskan setiap pelanggan. Selain itu para staf layanan pelanggan harus diseleksi dan dipantau secara cermat guna memastikan bahwa mereka benar-benar berorientasi pada pemuasan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller dalam Mar'ati dan Sudarwanto (2016) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Tjiptono dalam Farizal dan Prijati (2015), mengutip beberapa definisi kepuasan pelanggan diantaranya :

1. Menurut Tse dan Wilton (2015), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian atau diskonformasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakainya.
2. Menurut Wilkie (2017), kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
3. Menurut Engel (2016), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.

Jadi kepuasan konsumen atau pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan. Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk maupun pelayan jasa perusahaan.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya (2018:61-64) salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi kesenjangan pelayanan yang merupakan ketidaksesuaian antara persepsi pelayanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiaannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikanberkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Kotler dan Keller dalam Mar'ati dan Sudarwanto (2016) menjelaskan bahwa Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Tjiptono dalam Mar'ati dan Sudarwanto (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat dievaluasi dengan cara membandingkan kualitas yang dialami atau diterima pelanggan perusahaan dengan layanan yang diharapkan. Sedang Mardikawati dan Farida dalam Mar'ati dan Sudarwanto (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan

seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Sikap dan Layanan pihak Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi merupakan kunci keberhasilan, juga usaha untuk menarik minat konsumen. Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi dituntut untuk menekankan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Philip Kotler (2015), pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak berakibat pula pada pemilikan sesuatu. Menyadari akan pentingnya pelayanan kepada konsumen sebagai sarana yang kompetitif, banyak perusahaan telah membentuk pelayanan kepada pelanggan.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain

1. Persepsi konsumen,
2. Produk (jasa),
3. Proses.

Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Konsistensi kualitas jasa untuk ketiga orientasi tersebut dapat memberi

kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi. Menurut John Sviokla, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan Zeithmal, Berry, dan Parasuraman, (2017).

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dan Parasuraman (2017) yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, oleh pembeli jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya, Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

6. Menurut Parasuraman, *et al* (2015) ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan, yaitu kualitas pelayanan sulit dievaluasi oleh pelanggan dari pada kualitas barang, persepsi kualitas pelayanan dihasilkan.
7. Dari perbandingan antara kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan secara nyata, evaluasi kualitas tidak semata-mata diperoleh dari hasil akhir dari sebuah layanan, tapi juga mengikutsertakan evaluasi dari proses layanan tersebut.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada di bawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan.

### **2.1.3 Fasilitas Pelabuhan**

Faktor fasilitas biasanya merupakan suatu faktor yang sangat menunjang dalam usaha perusahaan memasarkan produk kepada konsumen pengguna barang ataupun jasa. Adapun definisi fasilitas adalah segala hal yang dapat memudahkan suatu produk untuk dipasarkan. Menurut Philip Kotler (2015). Fasilitas juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk pembelian manfaat dari perusahaan kepada konsumen pengguna yang diberikan atas dasar pembayaran sejumlah uang. Dengan kata lain, pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.

Fasilitas biasa lainnya dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, yang artinya kenaikan atau penambahan fasilitas dalam suatu perusahaan akan menyebabkan meningkatnya pelayanan. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan suatu



daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam menentukan pilihannya atau dalam mengambil keputusan terhadap penggunaan suatu produk. Dan sebaliknya fasilitas yang memadai yang tidak disesuaikan dengan pelayanan, mendorong ke arah kegagalan perusahaan karena konsumen dapat mengurungkan niatnya untuk membeli produk yang ditawarkan perusahaan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut Kotler (2015) mendefinisikan fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Tjiptono (2016) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1. Sifat dan tujuan organisasi.

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya.

2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat.

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu

kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain – lain.

### 3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang.

### 4. Faktor estetis.

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

### 5. Masyarakat dan lingkungan sekitar.

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

### 6. Biaya konstruksi dan operasi.

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

## **2.1.4 Keamanan Pelabuhan**

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lainlain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamanan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap hacker atau cracker, keamanan rumah terhadap maling dan penyusup lainnya, keamanan finansial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi berhubungan lainnya. Menurut UU No.

17 tahun 2008 tentang pelayaran keselamatan dan keamanan pelayaran adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan yang menyangkut angkutan di perairan, kepelabuhan, dan lingkungan maritim. Menurut UU No. 17 tahun 2008 tentang pelayaran keselamatan kapal adalah keadaan kapal yang memenuhi persyaratan material, konstruksi, bangunan, permesinan dan perlistrikan, stabilitas, tata susunan serta perlengkapan termasuk perlengkapan alat penolong dan radio, elektronik kapal, yang di buktikan dengan sertifikat setelah dilakukan pemeriksaan dan pengujian

Dapat dimaknai bahwa keamanan yaitu sebuah keadaan aman atau ketentraman seseorang atau sekelompok orang terhadap resiko bahaya yang timbul karena faktor lingkungan. Dalam sebuah kawasan atau destinasi wisata persoalan keamanan menjadi tanggung jawab masyarakat khususnya pengelola pelabuhan perikanan aparat keamanan, maupun para pengunjung pada umumnya. Keadaan pelabuhan yang tidak aman berarti terjadi berbagai hal yang merugikan keselamatan para pengunjung seperti terjadi pencurian, penjambretan, penodongan, dan tindak kejahatan lain, sehingga para pengunjung menjadi tidak tentram, dan ketakutan akibatnya pelabuhan atau daerah tujuan menjadi terkucilkan karena tidak pernah dikunjungi. Sebagai pengelola pelabuhan hendaknya harus tegas terhadap berbagai tindak kejahatan ataupun tindakan para pengunjung yang mencurigakan dan mengarah pada tindakan kejahatan.

Didalam mencapai fungsi dan tujuan sebuah pelabuhan harus memiliki kewajiban dan tuntutan yang harus dilakukan guna memberikan pelayanan terhadap para penggunanya, dimana tuntutan itu meliputi :

- a. Keamanan
- b. Kenyamanan
- c. Kelancaran
- d. Kemudahan, dan
- e. Kecepatan

Keamanan dapat diartikan sebagai suatu kondisi lingkungan yang aman dari segala tindakan kejahatan ataupun bebas dari resiko yang dapat membahayakan. Jaminan keamanan yang terdapat di pelabuhan perikanan

nusantara berpengaruh penting terhadap kepuasan di PPN Prigi. Didalam pelabuhan mengapa keamanan menjadi bagian yang sangat penting :

- (1) Menghindari tabrakan antara kendaraan dengan manusia
- (2) Penciptaan suasana yang dapat menghalangi tindakan kejahatan terhadap pengunjung dan nelayan setempat
- (3) Pada arus pergerakan kapal yang searah dan pembagian jalur arah yang berjalan agar tidak terjadi tabrakan
- (4) Dengan demikian adanya keamanan yang terjaga didalam wilayah pelabuhan akan tercipta dan dengan demikian pelabuhan tersebut memenuhi syarat dalam menjaga keamanan di lingkungannya.
- (5) Namun jika hanya berbekal keamanan saja belum tentu pelabuhan dapat berjalan dengan baik. Sebuah pelabuhan dapat dikatakan baik apabila pelabuhan tersebut lancar dari segala gangguan misalnya :
  - (a) Dengan adanya arus keberangkatan dan kedatangan yang lancar maka tidak akan terjadi yang namanya berdesakan dan tidak saling mengganggu.
  - (b) Adanya pemisahan arus yang jelas.
  - (c) Keleluasaan arus gerak bagi kapal dari nelayan.
  - (d) Dengan demikian maka akan tercipta dan terkontrolnya arus keberangkatan dan atau kedatangan di pelabuhan agar tidak terjadi kekacauan.

Strandar keamanan perlu diberikan untuk mengetahui pelabuhan itu aman atau tidak seperti :

- (1) Keamanan pada fasilitas utama.
- (2) Keamanan pada fasilitas penunjang.

Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh pengawas pelabuhan perikanan nusantara Prigi diharapkan akan memberikan jaminan terhadap keamanan pengguna jasa Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.

### **2.1.5 Definisi Pelabuhan Perikanan**

Pelabuhan perikanan adalah tempat pelayanan umum bagi masyarakat nelayan dan usaha perikanan, sebagai pusat pembinaan dan peningkatan kegiatan

ekonomi perikanan yang dilengkapi dengan fasilitas di darat dan di perairan sekitarnya untuk digunakan sebagai pangkalan operasional tempat berlabuh, bertambat, mendaratkan hasil, penanganan, pengolahan, distribusi dan pemasaran hasil perikanan .

Pelabuhan perikanan memberikan kontribusi untuk meningkatkan produksi ikan, pemasukan devisa, membuka lapangan kerja dan peningkatan pendapatan, peningkatan penyediaan ikan segar dan peningkatan pendapatan pemerintah lokal. Selain itu pelabuhan perikanan juga mempunyai peranan penting dengan segala fasilitasnya sebagai penunjang dalam menunjang pemanfaatan produksi pascapanen antara lain mencakup 3 (tiga) aspek yaitu

- Menunjang pembangunan ekonomi nasional maupun regional.
- Pembangunan industri baik hulu maupun hilir.
- Pembangunan masyarakat (perikanan) di sekitar pelabuhan perikanan sehingga menjadi lebih kreatif dan dinamis.

Sehingga peranan pelabuhan perikanan sangat penting sekali dalam kegiatan produksi pasca panen. Didalam pembangunan pelabuhan perikanan harus diperhatikan dan diteliti tentang potensi yang ada terutama para nelayan yang menangkap ikan dan yang akan melelang ikan. Jika tujuan diadakannya pelabuhan perikanan tercapai akan sangat bermanfaat sekali, hal ini sesuai dengan fungsi dari pelabuhan perikanan itu sendiri. Adapun fungsi dari pelabuhan perikanan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai pusat pengembangan masyarakat nelayan dan ekonomi perikanan.
2. Tempat berlabuhnya kapal perikanan.
3. Tempat pendaratan ikan hasil tangkapan.
4. Tempat untuk memperlancar kegiatan-kegiatan kapal perikanan.
5. Pusat pemasaran dan distribusi ikan hasil tangkapan.
6. Pusat pelaksanaan pembinaan mutu hasil perikanan.
7. Serta pusat pelaksanaan penyuluhan dan pengumpulan data.

Berdasarkan fungsinya tersebut, maka pelabuhan perikanan memegang peranan penting sebagai berikut :

1. Tempat penampungan produksi tersebut dan pusat penjualan.

2. Proses mekanisme pengaturan harga agar tidak merugikan nelayan serta memperlancar pemasaran
3. Langkah untuk mengetahui kemampuan pedagang dan aktifitas pemasaran.
4. Pusat penyediaan bahan makanan sumber protein hewani secara kontinyu bagi masyarakat.
5. Pusat kehidupan masyarakat nelayan.
6. Pusat aktifitas industri perikanan.
7. Langkah untuk menstabilkan kehidupan masyarakat dan pembangunan nasional.

- **Klasifikasi Pelabuhan Perikanan**

Sesuai dengan bobot kerja, produktifitas, kapasitas sarana pokok fungsional dan penunjang serta rencana pengembangannya, maka mengklasifikasikan Pelabuhan Perikanan kedalam 4 (empat) kelas yaitu :

- a. Pelabuhan Perikanan Samudera (Type A)

Pelabuhan perikanan samudera memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Tersedianya lahan seluas 50 Ha
2. Diperuntukkan bagi kapal-kapal perikanan diatas 100-200 GT dan kapal pengangkut ikan 500-1000 GT
3. Melayani kapal-kapal perikanan 100 unit/hari
4. Jumlah ikan yang didaratkan lebih dari 200 ton/hari
5. Tersedianya fasilitas pembinaan mutu, sarana pemasaran dan lahankawasan industri perikanan.

- b. Pelabuhan Perikanan Nusantara (Type B)

Pelabuhan Perikanan Nusantara memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Tersedianya lahan seluas 30Ha-40 Ha
2. Diperuntukkan bagi kapal-kapal perikanan diatas 50 GT-100 GT
3. Melayani kapal-kapal perikanan 50 unit/hari
4. Jumlah ikan yang didaratkan 100 ton/hari
5. Tersedianya fasilitas pembinaan mutu, sarana pemasaran dan lahankawasan industri perikanan.

c. Pelabuhan Perikanan Pantai (Type C).

Pelabuhan Perikanan Pantai memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Tersedianya lahan seluas 10 Ha-30 Ha
2. Diperuntukkan bagi kapal-kapal perikanan <50 GT
3. Melayani kapal-kapal perikanan 25 unit/hari
4. Jumlah ikan yang didaratkan 50 ton/hari
5. Tersedianya fasilitas pembinaan mutu, sarana pemasaran dan lahan kawasan industri perikanan.

d. Pangkalan Pendaratan Ikan (Type D)

Pangkalan Pendaratan Ikan memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Tersedianya lahan seluas 10 Ha
2. Diperuntukkan bagi kapal-kapal perikanan <30 GT
3. Melayani kapal-kapal perikanan 15 unit/hari
4. Jumlah ikan yang didaratkan >10 ton/hari
5. Tersedianya fasilitas pembinaan mutu, sarana pemasaran dan lahan kawasan industri perikanan
6. Dekat dengan pemukiman nelayan.

### **2.1.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian dahulu digunakan sebagai pedoman dasar pertimbangan maupun perbandingan bagi peneliti dalam upaya memperoleh arah dan kerangka berfikir. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian ini :

#### **1. Rujukan Penelitian Okta Tri Nurhayatin**

Pada tabel 1 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan**

Judul	Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut Di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur
Penulis	Okta Tri Nurhayatin, Volume 5 Nomor 1, Tahun 2016
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen adalah Kualitas pelayanan, Fasilitas. Variabel Dependen adalah Kepuasan Nelayan
Analisis Data	Proses uji validitas dan reliabilitas
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan
Hubungan Dengan Penelitian ini	Dari kesimpulan Jurnal Penelitian terdahulu terdapat Variabel yang sama dan berkaitan erat dengan penelitian penulis yaitu variabel Kualitas Pelayanan.

Sumber: Jurnal yang dipublikasikan Okta Tri Nurhayatin dkk.

## 2. Rujukan Penelitian Muhamad Farikin

Pada tabel 2 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Rujukan Untuk Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan**

Judul penelitian	Analisis Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur Ditinjau Dari Aspek Produksi
Penulis	Muhamad Farikin, Herry Boesono *), Dian Wijayanto Volume 4, Nomor 4, Tahun 2016
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen: X1 : Fasilitas



	<p>a = nilai konstanta</p> <p>b = koefisien regresi</p> <p>n = jumlah data (periode)</p> <p>Y : Variabel Dependen</p>
Analisis Data	Metode deskriptif yang bersifat survei
Hasil Penelitian	<p>Dari hasil pengumpulan dan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi cukup baik karena fasilitas-fasilitas tersebut terawat dan dalam kondisi masih bagus.</li> <li>2. Tingkat pemanfaatan fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi didapatkan bahwa, lahan 100%, alur pelayaran 92 %, kolam pelabuhan barat 97,59%, kolam pelabuhan timur 72,6%, dermaga barat dengan posisi kapal sejajar 179,3%, dermaga barat dengan posisi kapal tegak lurus 59,7%, dermaga timur kapal posisi sejajar 141%, dermaga timur kapal posisi tegak lurus 57,8%, TPI barat 34% dan TPI timur 51%.</li> <li>3. Fasilitas yang menjadi Prioritas pengembangan yaitu IPAL, docking kapal dan sistem drainase. Untuk pengembangan pelabuhan maka diperlukan perbaikan sistem pengelolaan limbah agar tidak merusak lingkungan serta perbaikan tempat docking kapal yang memadai.</li> </ol>
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel Fasilitas dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel Fasilitas dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal yang dipublikasikan di *Goggle Scholar* (2019)

### 3. Rujukan Penelitian Dian Artanti (2014)

Pada tabel 3 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Variabel penelitian, teknik

analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.3**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan dan Keamanan**

Judul Penelitian	Tempat pemeriksaan keamanan pertama terhadap implementasi keamanan penerbangan
Penulis	Dian artanti, Arugusman,Ollipin junsibilna, Agus Setiawan
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen: X1 : Keamanan Variabel Dependen: Y : Kepuasan penumpang
Analisis Data	Menggunakan metode jenis data kuantitatif
Hasil Penelitian	$Y=20,601+0,656X$ . Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berepngaruh positif terhadap kepuasan penumpang.
Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel Keamanan dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kepuasan penumpang dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal yang dipublikasikan Dian DKK (2019),

#### **4. Rujukan Penelitian Himma Galuh Nastiti (2016)**

Pada tabel 4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.4**  
**Rujukan Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan**

Judul Penelitian	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesyahbandaran Dengan Metode Six Sigma Di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Cilacap
Penulis	Himma Galuh Nastiti,Bambang Argo Wibowo,Dian

	Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi Volume 4, Nomor 4 Tahun 2016
Variabel Yang Diteliti	Y : Kepuasan Penumpang Y1, Y2, Y3
Analisis Data	Uji validitas dengan pertanyaan tentang kepuasan pengguna jasa kesyahbandaran dan Uji realibilitas
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan kesyahbandaran di PPS Cilacap antara lain: Log Book Penangkapan Ikan (LBPI), Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBLKK), Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI), Surat Rekomendasi BBM Bersubsidi, dan Perpanjangan SIPI/SIKPI Kapal &gt; 30 GT s.d. 60 GT.</li> <li>2. Tingkat kepuasan pengguna jasa kesyahbandaran berdasarkan metode servperf adalah sebesar 93,23%, artinya pengguna jasa memiliki kepuasan sangat tinggi.</li> <li>3. Kinerja pelayanan kesyahbandaran di PPS Cilacap berada pada level 3,0 Sigma dengan DPMO 67.720, berarti memiliki kinerja pelayanan yang baik namun memiliki beberapa atribut yang perlu diperbaiki agar mendekati nilai sigma 6,0. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai kinerja layanan terendah dengan tingkat sigma terkecil secara berurutan adalah <i>emphaty</i>, <i>responsiveness</i>, <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, <i>tangible</i>.</li> <li>4. Atribut yang mendominasi ketidakpuasan adalah tentang “sosialisasi terkait kegiatan kesyahbandaran” kepada pengguna jasa syahbandar.</li> </ol>

Hubungan Dengan Penelitian ini	Variabel Kepuasan Konsumen dalam jurnal penelitian terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk variabel kepuasan Konsumen penelitian ini.
--------------------------------	---

Sumber: Jurnal yang dipublikasikan di Himma Galuh Nastiti, Bambang (2016).

### 5. Rujukan Penelitian Sutini (2015)

Pada tabel 5 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.5**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keamanan dan Kualitas Pelayanan**

Judul Penelitian	Analisis Kinerja SDM, Fasilitas dan Pelayanan terhadap Pengguna Jasa Terminal Peti Kemas Semarang (TPKS) Pelabuhan Tanjung Emas Semarang
Penulis	Sutini, Vol 09, No. 02 Maret (2015)
Variabel Yang Diteliti	Variabel Independen : X1 : Tingkat Kinerja SDM X2 : Fasilitas X3 : Pelayanan Variabel Dependen : Y : Kepuasan Penumpang
Analisis Data	Analisis Kuantitatif
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat Kinerja SDM berada di urutan pertama sebagai faktor utama dan terpenting dan paling besar kontribusinya terhadap kepuasan pengguna jasa.</li> <li>2. Pelayanan berada pada urutan ke dua setelah tingkat kinerja SDM dan juga mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna jasa.</li> <li>3. Fasilitas berada di urutan ketiga setelah tingkat kinerja SDM dan pelayanan serta mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna jasa.</li> </ol>

Hubungan dengan Penelitian ini	Hubungan dengan penelitian ini yaitu memiliki variabel yang sama dan berkaitan erat yaitu fasilitas dan pelayanan.
--------------------------------	--

Sumber : Jurnal yang dipublikasikan di *Goggle Scholar* (20 April 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat perbedaan diantaranya adalah variabel penelitian dimana pada penelitian terdahulu terdapat tiga dan empat variabel independen tetapi disini penulis hanya mengambil tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan. Serta terdapat perbedaan lain dari penelitian terdahulu dengan sekarang adalah obyek penelitian, lokasi penelitian, dan judul penelitian. Variabel penelitian yang menonjol dalam penelitian ini adalah keamanan. Dengan kesimpulan ini tentunya terjadi perbedaan yang sangat mendasar walaupun pada intinya tema judul hampir sama. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan peneliti dalam penelitian yang sekarang dan juga bisa dijadikan sebagai pedoman bagi penelitian sekarang dalam bidang yang sama. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan cakupan yang lebih luas dan baik dengan menggunakan tiga variabel independen dan satu variabel dependen.

## 2.2 HIPOTESIS

Hipotesis (*Hypo = sebelum, thesisi = pernyataan, pendapat*) adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenaran. Biasanya, dalam sebuah penelitian kita merumuskan suatu Hipotesis terhadap masalah yang akan diteliti.

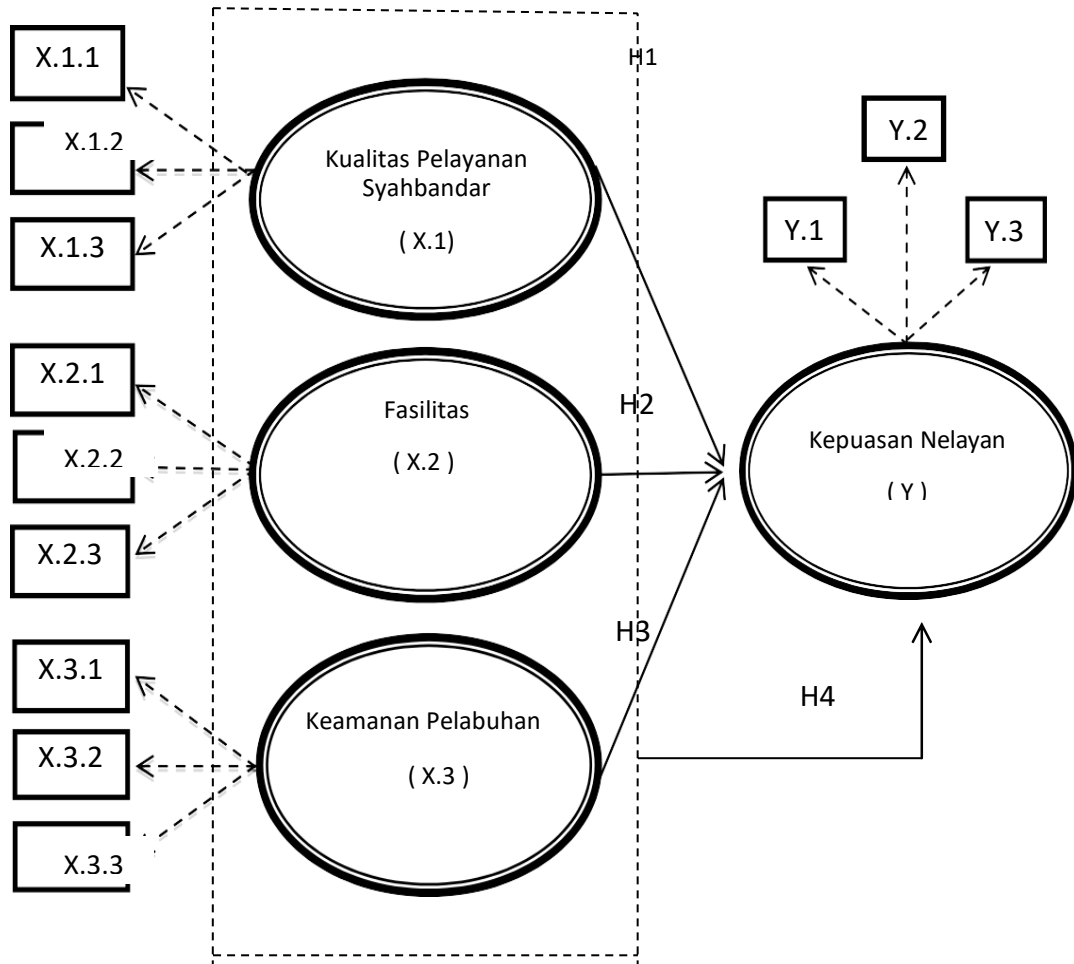
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan *tentative* tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Sujarweni (2015).

Maka untuk memberikan angka pada penelitian yang dilakukan dan untuk memberikan jawaban sementara atas masalah yang dikemukakan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

**Tabel 2.6**  
**Hipotesis Penelitian**

<b>No.</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<b>H<sub>1</sub></b>	Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.
<b>H<sub>2</sub></b>	Diduga Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.
<b>H<sub>3</sub></b>	Diduga Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.
<b>H<sub>4</sub></b>	Diduga Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keamanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

□ : Indikator      - - - - - > : Pengukur

○ : Variabel      ———— > : Pengaruh

H : Hipotesis

Variabel dan Indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi :

#### **X.1 : Kualitas Pelayanan**

X<sub>1.1</sub> : Pelayanan administrasi Syahbandar Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.

X<sub>1.2</sub> : Profesionalisme pegawai pelabuhan

X<sub>1.3</sub> : Sistem dan prosedur pelayanan

**X.2 : Fasilitas**

X2.1 : Ketersediaan ruang pelayanan Syahbandar Perikanan

X2.2 : Fasilitas (Balai pertemuan nelayan, kios, tempat tunggu, Bangsal pengolahan)

X2.3 : Kondisi fasilitas

**X.3 : Keamanan**

X3.1 : Keamanan situasi di dalam area Pelabuhan

X3.2 : Kesigapan petugas keamanan

X3.3 : Keamanan disekitar pelabuhan

**Y : Kepuasan nelayan**

Y.1 : Merasa nyaman saat berada di pelabuhan perikanan

Y.2 : Memberikan pengalaman yang memuaskan

Y.3 : Sistem manajemen keamanan pelabuhan yang baik