

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS IKAN BANDENG DAN PELAYANAN PADA PEMANCINGAN LAGOONA KABUPATEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis**



oleh

**ANDHIKA NARARYA D**

**NPM : 19024010159**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2024**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS IKAN BANDENG DAN PELAYANAN PADA PEMANCINGAN LAGOONA KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan oleh :

**ANDHIKA NARARYA D**  
NPM : 19024010159

Telah direvisi pada tanggal  
20 Agustus 2024

Telah disetujui oleh :

**Pembimbing Pendamping**

**Pembimbing Utama**

**Mirza Andrian Syah, S.P., M.P**  
NIP. 19960827 202203 1012

**Dr. Ir. Pawana Nur Indah, MSi**  
NIDK. 8945660023

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Agribisnis**

**Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP**  
NIP. 19620712 199103 2001



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS IKAN BANDENG DAN PELAYANAN PADA PEMANCINGAN LAGOONA KABUPATEN SIDOARJO**

Diajukan oleh :

**ANDHIKA NARARYA D**  
NPM : 19024010159

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 2 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

  
**Mirza Andrian Syah, S.P., M.P.**  
NIP. 19960827 202203 1012

  
**Dr. Ir. Pawana Nur Indah, MSi**  
NIDK. 8945660023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi  
Agribisnis

  
**Dr. Ir. Wanti Mindari, MP.**  
NIP. 19631208 199003 2001

  
**Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.**  
NIP. 19620712 199103 2001



## SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme. Maka saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Ikan Bandeng dan Pelayanan Pada Pemancingan “Lagoona” Kabupaten Sidoarjo.**  
Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku

Surabaya, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



**Andhika Nararya D**  
NPM. 19024010159

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS IKAN BANDENG DAN PELAYANAN PADA PEMANCINGAN LAGOONA KABUPATEN SIDOARJO

**Andhika Nararya<sup>1</sup>, Pawana Nur Indah<sup>2</sup>, Mirza Andrian Syah<sup>3</sup>**  
Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, UPN “Veteran” Jawa Timur

## Abstrak

Adanya krisis ekonomi global yang mendera mengakibatkan banyak perusahaan jasa yang berinisiatif melakukan banyak macam cara agar perusahaan tetap berjalan dengan baik dan tetap mengutamakan konsep kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan. Hal tersebut dikenal sebagai faktor yang mempengaruhi jalan keberhasilan dari sebuah perusahaan dengan begitu, pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan aspek vital dalam mempertahankan sebuah bisnis dan memenangkan persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas ikan bandeng dan pelayanan pada konsumen dan untuk menganalisis atribut-atribut kualitas ikan bandeng dan pelayanan pada Pemancingan Lagoona Kabupaten Sidoarjo yang perlu dibenahi untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Metode penentuan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 pelanggan. Pengumpulan data primer dengan cara wawancara yang dibantu menggunakan kuisioner. Tujuan pertama dianalisis dengan menggunakan analisa CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan tujuan kedua dianalisis dengan menggunakan Analisa IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelanggan pemancingan lagoona berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 78,67%. Sedangkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan meliputi: waktu pelayanan, waktu tanggapan pelayan kepada pelanggan, penanganan masalah, bantuan petunjuk, informasi yang akurat, kondisi kolam pancing, kebersihan tempat, tersedianya fasilitas penunjang tambahan dan atribut yang dianggap penting dan perlu untuk dipertahankan meliputi: ketersediaan ikan, kualitas ikan bandeng, sikap ramah dan sabar, kesediaan untuk menjelaskan dan akses parkir.

Kata Kunci : CSI, IPA, kualitas produk, kualitas pelayanan.

# **ANALYSIS THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION OF MILKFISH AND SERVICE QUALITY IN LAGOONA'S FISHING SPOT THE REGENCY OF SIDOARJO**

**Andhika Nararya<sup>1</sup>, Pawana Nur Indah<sup>2</sup>, Mirza Andrian Syah<sup>3</sup>**  
Agribusiness, Faculty of Agriculture, UPN "Veteran" East Java

## **Abstract**

The global economic crisis that is hitting us has resulted in many service companies taking the initiative to do various things to ensure that the company continues to run well and still prioritizes the concept of customer satisfaction and service quality. This is known as a factor that influences the success of a company, so customer service and satisfaction are vital aspects in maintaining a business and winning the competition. This research aims to analyze the level of consumer satisfaction with the quality of milkfish and service to consumers and to analyze the attributes of the quality of milkfish and service at Lagoon Fishing, Sidoarjo Regency which need to be improved to increase consumer satisfaction. Sample determination method accidental sampling with a total of 100 respondents. Collecting primary data by means of interviews assisted by using questionnaires. The first objective was analyzed using CSI analysis (Customer Satisfaction Index) and the second objective is analyzed using IPA Analysis (Importance Performance Analysis). The research results show that in general lagoon fishing customers are in the satisfied category with a CSI value of 78.67%. Meanwhile, the main priorities for improvement include: service time, waiter response time to customers, problem handling, guidance assistance, accurate information, condition of the fishing pond, cleanliness of the place, availability of additional supporting facilities and attributes that are considered important and need to be maintained include: availability fish, quality of milkfish, friendly and patient attitude, willingness to explain and parking access

**Keywords:** customer satisfaction index, importance performance analysis, quality of product, quality of service.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Ikan Bandeng dan Pelayanan Pada Pemancingan “Lagoona” Kabupaten Sidoarjo”** dengan baik dan lancar. **Tidak lupa shalawat serta salam kami haturkan kepada Rasulullah SAW.**

Penulis menyadari jika selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini telah diberikan bantuan oleh banyak pihak yang berkenan memberikan kesempatan, petunjuk, bimbingan, informasi, fasilitas, serta lainnya sampai tersusunnya skripsi. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM., selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP., selaku Koordinator Progam Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dr. Ir. Pawana Nur Indah, MSi., selaku dosen pembimbing skripsi utama yang telah baik dan sabar memberikan pengarahan dan perbaikan kepada penulis

5. Bapak Mirza Andrian Syah, S.P., M.P., selaku dosen pembimbing pendamping skripsi yang telah baik dan sabar memberikan pengarahan dan perbaikan kepada penulis
6. Seluruh dosen Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
7. Kedua orangtua yang selalu mendo’akan penulis
8. Semua pihak yang telah membantu, memberikan bantuan dan saran

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis pada khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                  | ii      |
| ABSTRAK .....  | v       |
| KATA PENGANTAR .....                                     | viii    |
| DAFTAR TABEL .....                                       | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xiv     |
| I. PENDAHULUAN .....                                     | 1       |
| 1.1. Latar Belakang.....                                 | 1       |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                               | 7       |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                              | 7       |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....                             | 8       |
| II. TINJAUAN PUSTAKA.....                                | 9       |
| 2.1. Penelitian Terdahulu.....                           | 9       |
| 2.2. Landasan Teori .....                                | 15      |
| 2.2.1. Tingkat Kepuasan .....                            | 17      |
| 2.2.2. Kepuasan Konsumen .....                           | 18      |
| 2.2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....         | 20      |
| 2.2.4. Kualitas Pelayanan .....                          | 23      |
| 2.2.5. Prinsip Kualitas Pelayanan.....                   | 26      |
| 2.2.6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....     | 29      |
| 2.2.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 29      |

|  |    |
|--|----|
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....   | 30 |
| III. METODE PENELITIAN.....  | 32 |
| 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....                                       | 32 |
| 3.2. Metode Penentuan Sampel .....   | 32 |
| 3.3. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....                       | 34 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....   | 35 |
| 3.4.1. Jenis dan Sumber Data .....   | 35 |
| 3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....  | 36 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....  | 37 |
| 3.5.1. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....                        | 37 |
| 3.5.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....                    | 40 |
| 3.6. Definisi Operasional.....   | 42 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....   | 46 |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                                   | 46 |
| 4.2. Karakteristik Responden .....   | 50 |
| 4.3. Tingkat Kepuasan Pengunjung .....                                       | 54 |
| 4.3.1. <i>Mean Importance Score</i> dan <i>Mean Satisfaction Score</i> ..... | 54 |
| 4.3.2. <i>Customer Satisfaction Index</i> .....                              | 58 |
| 4.4. Evaluasi Kinerja Pemancingan Lagoona .....                              | 60 |
| 4.4.1. Kuadran I (Prioritas Utama).....                                      | 61 |
| 4.4.2. Kuadran II (Pertahankan).....   | 69 |
| 4.4.3. Kuadran III (Prioritas Rendah) .....                                  | 73 |
| 4.4.4. Kuadran IV (Berlebihan).....  | 75 |
| V. KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 80 |



|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 80 |
| 5.2. Saran.....       | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 83 |
| LAMPIRAN.....         | 86 |

## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul  | Halaman |
|-------|--|---------|
| 3.1.  | Variabel dan Atribut dalam Penelitian.....                   | 34      |
| 3.2.  | Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....          | 35      |
| 3.3.  | Interpretasi Nilai CSI .....                                 | 39      |
| 4.1.  | Karakteristik Responden .....                                | 50      |
| 4.2.  | Nilai MIS dan MSS pada Masing-Masing Atribut Pelayanan ..... | 55      |
| 4.3.  | Atribut pada Kuadran I IPA .....                             | 62      |
| 4.4.  | Atribut pada Kuadran II IPA.....                             | 69      |
| 4.5.  | Atribut pada Kuadran III IPA .....                           | 73      |
| 4.6.  | Atribut pada Kuadran IV IPA .....                            | 75      |



## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul   | Halaman |
|-------|---|---------|
| 2.1.  | Kerangka Pemikiran.....                                       | 31      |
| 3.1.  | Diagram Kartesius <i>Importace Performance Analysis</i> ..... | 41      |
| 4.1.  | Kondisi Pemancingan Lagoona .....                             | 47      |
| 4.2.  | Fasilitas Bakar Ikan.....                                     | 49      |
| 4.3.  | Penyajian Ikan Bandeng Bakar .....                            | 49      |
| 4.4.  | Pemetaan Kepentingan Atribut .....                            | 61      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Judul                 | Halaman |
|-------|-----------------------|---------|
| 1.    | Kuesioner.....        | 86      |
| 2.    | Kartu Bimbingan ..... | 93      |
| 3.    | Data Mentah .....     | 94      |
| 4.    | Hasil Olah Data ..... | 96      |
| 5.    | Dokumentasi.....      | 98      |