

**PENGARUH KINERJA LAYANAN BALAI KARANTINA HEWAN, IKAN
DAN TUMBUHAN JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS MITRA EKSPORTIR PALA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister



Diajukan oleh :

SUYANTO MARHENDRA
NPM : 23064020006

**PROGRAM STUDI MAGISTER AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN' JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

TESIS

**PENGARUH KINERJA LAYANAN BALAI KARANTINA HEWAN, IKAN
DAN TUMBUHAN JAWA TIMUR TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS MITRA EKSPORTIR PALA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

SUYANTO MARHENDRA
NPM. 23064020006

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 18 September 2025 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama:


Dr. Ir. Mubarakah, MT
NIP. 196211141988032001

Pembimbing Pendamping:


Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP
NPT. 20119660830250

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian


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

Koordinator Program Studi
Magister Agribisnis


Dr. Ir. Mubarakah, MT
NIP. 196211141988032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suyanto Marhendra
NPM : 23064020006
Program : Magister (S2)
Program Studi : Magister Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/~~Skripsi~~/Tesis/~~Disertasi~~* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada ~~Skripsi~~/Tesis/~~Desertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, September 2025
Yang Membuat pernyataan



Suyanto Marhendra
NPM. 23064020006

ABSTRAK

Suyanto Marhendra, Pengaruh Kinerja Layanan Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mitra Eksportir Pala (*Myristica fragrans houtt*)

Dibimbing oleh Dr. Ir. Mubarakah, MT dan Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP.

Kinerja Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur dalam rangka membina dan mengawasi eksportir pala telah dijalankan dengan baik, melalui berbagai aspek layanan, baik kompetensi petugas, SOP layanan, maupun dengan aplikasi digital yang inovatif. Eksportir harus mampu menyediakan pala yang berkualitas dan memenuhi standar keamanan pangan yang ditentukan oleh masing-masing negara, agar tidak terjadi *Notification of Non Compliance* (NNC). Tujuan penelitian adalah (1) Menganalisis kinerja layanan BKHIT Jawa Timur (2) Menganalisis tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur dan (3) Menganalisis pengaruh kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala. Metode penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif, sedangkan pengambilan sampel dengan menggunakan purposive sampling, terhadap populasi 192 eksportir pala dengan 19 perusahaan dan 36 responden. Adapun metode analisa data menggunakan IPA, CSI dan SEM-PLS.

Hasil metode analisis IPA untuk menentukan skala prioritas yang akan diperbaiki oleh BKHIT Jawa Timur yaitu memperbaiki layanan terhadap eksportir, dengan cara memberikan pelatihan atau bimbingan teknik kepada seluruh pegawai terutama di bagian pelayanan operasional terkait dengan prosedur dan ketepatan waktu pemeriksaan dan pengetahuan teknis dalam pelaksanaan ekspor. Analisa CSI untuk mengukur tingkat kepuasan layanan, diperoleh angka rata-rata 87,83%, yang menunjukkan pada kriteria **sangat puas**. Selanjutnya SEM-PLS yang menghasilkan nilai rata-rata loading factor: Kinerja (X): 0,777, kepuasan (Z): 0,896, loyalitas (Y): 0,867, sedangkan nilai Average Variance Extracted (AVE) pada indikator kinerja: 0,705, kepuasan: 0,806 dan Loyalitas: 0,752. Nilai rata-rata validitas diskriminan kinerja: 0,756, kepuasan: 0,709, loyalitas: 0,761, menunjukkan nilai **valid dan sangat puas**. Nilai tertinggi validitas diskriminan kinerja: 0,827, kepuasan: 0,968, loyalitas: 0,889. Sedangkan nilai reliabilitas komposit kinerja: 0,928, kepuasan: 0,946 dan Loyalitas: 0,921 yang menunjukkan nilai **valid dan sangat puas**. Pada uji R Square (R^2) untuk indikator kepuasan: 0,590 dan loyalitas: 0,894 sehingga dapat dinyatakan **valid** dan nilai $R^2 = 0,894 \geq 0,75$, sedangkan Q Square (Q^2) sebesar : 0,9565, menurut Hair, 2014 ini menunjukkan **substansial (kuat)**, maka hipotesis **H0 dinyatakan ditolak dan H₁ diterima**. Selanjutnya pada Path coefficients, kepuasan: 0,518, kepuasan: 0,767, loyalitas: 0,508, menurut menurut Hair, 2014 dinyatakan **moderat**. Kemudian total effect adalah VAF (Variance Accounted For) Kinerja (X) -> Kepuasan (Z) -> Loyalitas (Y), indirect mempunyai pengaruh mediasi sebesar 0,397 dan mempunyai pengaruh total Kinerja (X) -> Loyalitas (Y) = 0,905 atau nilai VAF: 43,87% yang menunjukkan adanya mediasi parsial.

Kata Kunci : NNC, pala, kinerja, kepuasan, loyalitas, eksportir

ABSTRACT

Suyanto Marhendra, Pengaruh Kinerja Layanan Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mitra Eksportir Pala (*Myristica fragrans* houtt)

Dibimbing oleh Dr. Ir. Mubarakah, MT dan Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP.

The performance of the Animal, Fish and Plant Quarantine Agency (BKHIT) of East Java in fostering and supervising nutmeg exporters has been carried out well, through various service aspects, including officer competency, service SOP, and innovative digital applications. Exporters must be able to provide quality nutmeg and meet food safety standards determined by each country, to avoid Notification of Non-Compliance (NNC). The objectives of this study are (1) to analyze the performance of the East Java BKHIT service (2) to analyze the level of satisfaction of nutmeg exporter partners with the performance of the East Java BKHIT service and (3) to analyze the effect of the performance of the East Java BKHIT service on the satisfaction and loyalty of nutmeg exporter partners. This research method uses qualitative and quantitative data, while sampling uses purposive sampling, on a population of 192 nutmeg exporters with 19 companies and 36 respondents. The data analysis method uses IPA, CSI and SEM-PLS. The results of the IPA analysis method to determine the priority scale to be improved by BKHIT East Java are to improve services to exporters, by providing training or technical guidance to all employees, especially in the operational service section related to procedures and timeliness of inspections and technical knowledge in implementing exports. CSI analysis to measure the level of service satisfaction, obtained an average figure of 87.83%, which indicates the criteria of very satisfied. Furthermore, SEM-PLS produces the average loading factor value: Performance (X): 0.777, satisfaction (Z): 0.896, loyalty (Y): 0.867, while the Average Variance Extracted (AVE) value on performance indicators: 0.705, satisfaction: 0.806 and Loyalty: 0.752. The average value of discriminant validity of performance: 0.756, satisfaction: 0.709, loyalty: 0.761, indicating valid and very satisfied values. The highest value of discriminant validity of performance: 0.827, satisfaction: 0.968, loyalty: 0.889. While the composite reliability value of performance: 0.928, satisfaction: 0.946 and Loyalty: 0.921 which indicates valid and very satisfied values. In the R Square (R^2) test for satisfaction indicators: 0.590 and loyalty: 0.894 so that it can be declared valid and the value of $R^2 = 0.894 \geq 0.75$, while Q Square (Q^2) is: 0.9565, according to Hair, 2014 this shows substantial (strong), then the hypothesis H_0 is rejected and H_1 is accepted. Furthermore, in the Path coefficients, satisfaction: 0.518, satisfaction: 0.767, loyalty: 0.508, according to Hair, 2014 is stated as moderate. Then the total effect is VAF (Variance Accounted For) Performance (X) -> Satisfaction (Z) -> Loyalty (Y), indirect has a mediation effect of 0.397 and has a total effect of Performance (X) -> Loyalty (Y) = 0.905 or VAF value: 43.87% which indicates the presence of partial mediation.

Keywords: NNC, nutmeg, performance, satisfaction, loyalty, exporter

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kinerja Layanan Balai Karantija Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mitra Eksportir Pala (*Myristica fragrans houtt*)”. Penelitian ini ditulis untuk menerapkan keilmuan Agribisnis yang didapatkan saat perkuliahan dengan harapan dapat memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program pasca sarjana program studi magister agribisnis di Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ir. Mubarakah, MT selaku dosen pembimbing utama sekaligus Koordinator Program Studi Magister Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP.selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu serta tenaganya dengan penuh keikhlasan dan kesabaran untuk memberikan pengarahan, masukan, motivasi dalam menyelesaikan penyusunan Tesis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Prof. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si. selaku penguji pertama atas saran serta masukan yang diberikan sehingga tesis ini menjadi semakin baik.
5. Dr. Gyska Indah Harya, SP, M.Agr., selaku penguji kedua atas saran serta masukan yang diberikan sehingga tesis ini menjadi semakin baik.

6. Mahmudi, S.P., M.Agr., selaku pegawai Fakultas Pertanian UPN Veteran Jawa Timur yang mengurus administrasi jurusan Magister Agribisnis atas bantuannya sehingga urusan tesis ini selesai.
7. Pimpinan Balai Karantina Pertanian Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur (BKHIT Jawa Timur) yang telah memberikan ijin belajar untuk dapat meraih gelar S2 di UPN Veteran Jawa Timur.
8. Teman-teman analis di laboratorium Karantina Tumbuhan BKHIT Jawa Timur yang juga turut memberikan toleransi waktu bertugas serta dukungan atas terselesaikannya tugas ini.
9. Almarhum Bapak, Ibu dan keluarga tercinta, istriku Ainur Rofikh, SPI, M.Si, serta anakku Aisyah Oktantiasyari, Ilma Yanitasari dan Moch Akmaliansyah terima kasih atas doa dan supportnya sehingga tugas ini selesai.
10. Teman-teman Magister Agribisnis angkatan tahun 2023 serta sahabat-sahabat terbaikku atas dukungan, kerjasama dan bantuan yang saya dapatkan.

Tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman penulis, namun demikian penulis berharap semoga tesis ini memberikan manfaat kepada BKHIT Jawa Timur dan para eksportir serta masyarakat pelaku usaha.

Sidoarjo, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORSINALITAS TESIS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
 II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Gambaran Umum Pala Indonesia	25
2.2.2 Peluang Produktifitas Pala terhadap Perekonomian Masyarakat	28
2.2.3 Peraturan Karantina Pertanian	29
2.2.4 Dukungan Karantina Indonesia terhadap Perdagangan Global.....	30
2.2.5 Peluang Bisnis Pala di Pasar Global	32
2.2.6 Kinerja dan Manajemen Sumber Daya Manusia	35
2.2.7 Pelayanan Prima	38

2.2.8	Kinerja Layanan BKHIT Jawa Timur	40
2.2.9	Teori Kepuasan Pelanggan	41
2.2.10	Teori Loyalitas Pelanggan	45
2.3	Kerangka Pemikiran	46
2.4	Hipotesis	49
III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	50
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.3	Populasi dan Metode Pengambilan Sampel Penelitian.....	51
3.3.1	Populasi Penelitian	51
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel Penelitian	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data	53
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.6	Metode Analisis Data	57
3.6.1	Importance-Performance Analysis (IPA)	57
3.6.2	Customer Satisfaction Index (CSI)	62
3.6.3	Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM-PLS)	64
3.6.3.1	Model Pengukuran (Outer Model)	66
3.6.3.2	Model Struktural (Inner Model)	72
3.6.3.3	Diagram Jalur	76
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1	Gambaran Umum Badan Karantina Indonesia	79
4.1.1	Gambaran Umum BKHIT Jawa Timur	80
4.1.1.1	Visi dan Misi BKHIT Jatim	81
4.1.1.2	Aspek Kepegawaian di BKHIT Jawa Timur	82
4.1.2	Gambaran Umum Satpel dan Wilker BKHIT Jawa Timur ...	84

4.1.3	Wilker Unit Pelayanan 1 Pelabuhan Tanjung Perak	85
4.2	Karakteristik Responden	86
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	86
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin	88
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai	89
4.3	Kinerja Layanan BKHIT Jawa Timur	90
4.3.1	Importance-Performance Analysis (IPA)	91
4.4	Tingkat Kepuasan Mitra Eksportir Pala	94
4.4.1	Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)	96
4.5	Pengaruh Kinerja Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas	99
4.5.1	Analisa Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM-PLS)	99
4.5.1.1	Model Pengukuran (Outer Model)	99
4.5.1.2	Model Struktural (Inner Model)	109
V	KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran	123
	DAFTAR PUSTAKA	124
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	135
	DAFTAR TABEL	
	DAFTAR GAMBAR	
	FOTO-FOTO PENELITIAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Perkembangan Areal Tanaman Perkebunan Rakyat di Indonesia tahun 2020-2024 (Ribu hektar).....	26
Tabel 2.2 Perkembangan Produksi Tanaman Perkebunan Rakyat di Indonesia tahun 2020-2024 (Ribu Ton)	27
Tabel 3.1 Daftar perusahaan dan responden pala mitra eksportir pala ...	52
Tabel 3.2 Daftar eksportir pala melalui BKHIT Jatim tahun yang terkena NNC selama 2020-2024	56
Tabel 3.3 Indikator Kinerja Layanan BKHIT Jatim terhadap Mitra eksportir Pala	58
Tabel 3.4 Penilaian Tingkat Kepentingan/harapan dan Kinerja/ realisasi (IPA)	59
Tabel 3.5 Indikator Kepuasan Mitra eksportir Pala oleh Layanan BKHIT Jatim	63
Tabel 3.6 Kriteria penilaian Customer Satisfaction Index (CSI)	64
Tabel 3.7 Indikator loyalitas mitra eksportir pala.....	66
Tabel 3.8 Kriteria penilaian Cronbach's Alpha	69
Tabel 4.1 Daftar keseluruhan pegawai BKHIT Jawa Timur per Mei 2025	82
Tabel 4.2 Daftar satpel dan wilker BKHIT Jatim	84
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia ..	87
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin	88
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan status pegawai	89
Tabel 4.6 Hasil perhitungan IPA, berdasarkan kepentingan dan kinerja..	92
Tabel 4.7 Hasil dari perhitungan CSI kinerja layanan BKHIT Jatim	97
Tabel 4.8 Hasil perhitungan nilai loading factor	100
Tabel 4.9 Indikator yang paling berpengaruh pada variabel penelitian ...	102
Tabel 4.10 Hasil perhitungan nilai cross loading	106
Tabel 4.11 Kriteria penilaian menurut Cronbach Alpha	108

Tabel 4.12	Hasil perhitungan nilai reliabilitas komposit dan <i>cronbach's alpha</i>	108
Tabel 4.13	Hasil perhitungan VIF	110
Tabel 4.14	Hasil perhitungan uji path coefficients	111
Tabel 4.15	Hasil perhitungan <i>R Square</i> (R^2)	115
Tabel 4.16	Kriteria penilaian <i>Q Square</i> (Q^2)	116
Tabel 4.17	Hasil perhitungan nilai <i>Q Square</i> (Q^2)	116
Tabel 4.18	Hasil perhitungan uji t	117
Tabel 4.19	Uji Mediasi	120
Tabel 4.20	Special Indirect Effect	120

DAFTAR GAMBAR

		Hal
Gambar 1.1	Negara Tujuan Ekspor Pala Indonesia Tahun 2021	4
Gambar 2.1	Kerangka pemikiran kinerja layanan terhadap kepuasan dan loyalitas	48
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Importance-Performance Matrix (IPA)...	60
Gambar 3.2	Model refleksi variabel kinerja dengan indikatornya	70
Gambar 3.3	Model refleksi variabel kepuasan dengan indikatornya	71
Gambar 3.4	Model refleksi variabel loyalitas dengan indikatornya	71
Gambar 3.5	Inner Model	73
Gambar 3.6	Diagram jalur kinerja layanan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas dengan indikatornya	77
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BKHIT Jawa Timur	83
Gambar 4.2	Diagram jalur kinerja layanan terhadap kepuasan dan loyalitas dengan indikatornya	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data eksportir pala ke seluruh negara melalui Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur, selama tahun 2020 - 2024
Lampiran 2	Rekapitulasi jawaban kuesioner
Lampiran 3	Rekapitulasi data responden
Lampiran 4	Contoh berkas kuesioner
Lampiran 5	Foto-foto kegiatan penelitian