

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MITRA TERHADAP
PELAYANAN BALAI KARANTINA HEWAN, IKAN, DAN TUMBUHAN
(BKHIT) JAWA TIMUR**

TESIS

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh gelar Magister**



Oleh:

DWI PUSPITASARI

NPM. 23064020003

**PROGRAM STUDI MAGISTER AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

TESIS

**ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MITRA
TERHADAP PELAYANAN BALAI KARANTINA HEWAN,
IKAN, DAN TUMBUHAN (BK HIT) JAWA TIMUR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

DWI PUSPITASARI
NPM. 23064020003

**Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
pada tanggal 12 Januari 2026 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat diterima**

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP
NPT. 201 1966083 025

Pembimbing Pendamping



Dr. Gyska Indah Harya, SP., M.Agr
NPT. 172 19910704 008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian



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

**Koordinator Progra Studi
Magister Agribisnis**



Dr. Ir. Mubarakah, MT
NIP. 19621114 198803 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Puspitasari
NPM : 23064020003
Program : ~~Sarjana (S1)~~/Magister (S2)/~~Doktor (S3)~~
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/Disertasi 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, Maret 2026
Yang membuat pernyataan



Dwi Puspitasari
NPM. 23064020003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Komparatif Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat pada program Magister Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa timur.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari bantuan Sang Khaliq dan juga berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada: Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Ir. Gyska Indah Hrya, SP., M.Agr selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu dan tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis.

Penulis juga menyampaikan terima kasih sebesar – besarnya kepada:

- Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- Dr. Ir. Mubarakah, MT selaku Koordinator Program Studi Magister Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Semua keluarga dan teman-teman serta semua pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis pada khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Keaslian Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	30
2.2.1 Burung Kenari.....	30
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	33
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	37
2.2.4 Pelayanan	39
2.2.5 Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan	42
2.2.6 Metode SERVQUAL	45
2.2.7 Dimensi Kepuasan	50
2.2.8 Analisis Kompartif.....	55

2.3 Kerangka Pemikiran	56
2.4 Hipotesis Penelitian.....	59
III. METODE PENELITIAN	61
3.1. Lokasi, Waktu dan Objek Penelitian	61
3.2. Penentuan Sampel	61
3.3. Pengumpulan Data.....	62
3.4. Analisis Data	64
3.5. Definisi Operasional	69
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Gambaran Umum.....	72
4.1.1 Balai Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur.	72
4.1.2 Karakteristik Responden	73
4.2 Tingkat kepuasan mitra importir terhadap pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur dimensi SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy)	74
4.1.1 Analisis Gap per Dimensi	76
4.1.2 Analisis Gap per Kriteria.....	80
4.1.3 Perhitungan Nilai SERVQUAL.....	86
4.3 Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara CV. Malang Kenari Jaya Dan CV. Murai Rimba Kediri Terhadap Pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa Timur	90
V. SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Nomor	<u>Judul</u>	Halaman
1.1	Volume Impor Burung Kenari CV. Malang Kenari Jaya dan CV. Murai Rimba Kediri 2019 – 2024	5
4.1	Hasil Gap Per Dimensi Persepsi dan Ekspektasi	77
4.2	Hasil Gap Per Kriteria Persepsi dan Ekspektasi.....	81
4.3	Hasil Gap Secara Keseluruhan Persepsi dan Ekspektasi Mitra	86
4.4	Hasil Uji Beda Tingkat Kepuasan	91
4.5	Perbedaan Tingkat kepuasan.....	93

DAFTAR GAMBAR

Nomor	<u>Judul</u>	Halaman
1.1	Jumlah Impor Burung Kenari di Indonesia (2015 – 2024)	3
2.1	Burung Kenari (<i>Serinus canaria</i>)	32
2.2	Servqual	49
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	59

LAMPIRAN

Nomor	<u>Judul</u>	Halaman
1.	Kuisisioner Responden	113
2.	Rekapitulasi Kuisisioner CV Murai Rimba Kediri.....	116
3.	Rekapitulasi Kuisisioner CV Malang Kenari Jaya	119
4.	Hasil Perhitungan Servqual.....	122
5.	Data Tingkat Kepuasan Mitra	124
6.	Hasil Analisis Uji Beda.....	125