

## PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEDAGANG IKAN SKALA MIKRO DI PPN BRONDONG

M.Ghozi Baihaqi

(Program Studi Pendidikan Ekonom/Universitas PGRI Ronggolawe Tuban)

Email: [ghozibaihaqi77@gmail.com](mailto:ghozibaihaqi77@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN Brondong secara parsial dan simultan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan penelitian Asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pedagang ikan skala mikro PPN Brondong. yang berjumlah 173 dan sampel yang digunakan adalah 60 pedagang dengan menggunakan teknik nonprobability sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner). Instrument penilaian penelitian yang digunakan adalah metode skala likert. Serta Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F Dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi (SPSS) versi 24, menunjukkan bahwa nilai t untuk variable fasilitas (X1) t hitung lebih besar dari t tabel ( $3,314 > 1,672$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$  dan pelayanan (X2) t hitung lebih dari t tabel ( $4,682 > 1,62$ ) dan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$  dan dari hasil uji F didapat nilai fhitung dan ftabel sebesar  $288,810 > 3,16$  maka dapat disimpulkan hal ini menunjukkan bahwa variable fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN Brondong Desa Brondong Kecamatan Brondong – Lamongan.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pedagang

### PENDAHULUAN

Pelabuhan perikanan merupakan suatu wilayah yang dapat diorganisir atau dikelola, baik itu pemerintah pusat, pemerintah daerah, perusahaan semipublik, maupun swasta. agar dapat berfungsi optimal, pelabuhan haruslah mempunyai pusat-pusat penggerak. untuk pelabuhan perikanan nelayan merupakan penggerak utama, setelah itu pedagang, pengelolah, buruh, dan pegawai administratif pelabuhan [1].

Pengoperasian pelabuhan dapat menghasilkan pendapatan yang besar apa bila dikelola secara profesional, baik itu pelabuhan niaga, pelabuhan perikanan, maupun jenis pelabuhan lainnya karena pelabuhan mempunyai fungsi komersial. Pendapatan pelabuhan dapat berupa hasil penjualan jasa-jasa maupun pajak atau retribusi yang dikenakan pada aktivitas-aktivitas tertentu, misalnya aktivitas pelelangan ikan di pelabuhan perikanan. Pada akhirnya, pelabuhan sangat berkaitan erat lingkungan kotanya karena operasional pelabuhan secara tidak langsung akan menumbuhkan perekonomian kota antara lain dengan semakin berkembangnya pabrik-pabrik industri, transportasi, pertokoan yang ada di lingkungan pelabuhan [1].

Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Brondong merupakan pelabuhan tipe B yang ada di Indonesia yang mana Pelabuhan Perikanan ini melayani kapal perikanan yang melakukan kegiatan perikanan di perairan Indonesia dan ZEEI, memiliki fasilitas tambat labuh untuk kapal perikanan berukuran sekurang-kurangnya 161m di PPNB I dan 364,5m di PPNB II (area pengembangan pelabuhan), dengan kedalaman kolam sekurang-kurangnya minus 3m, mampu menampung kapal perikanan sekurang-kurangnya 75 unit atau jumlah keseluruhan sekurang-kurangnya 2.250 GT, terdapat aktivitas bongkar muat ikan dan pemasaran dengan hasil perikanan rata-rata 126 ton per hari, dan terdapat industry pengolahan ikan maupun industry penunjang lainnya [1].

Pelabuhan perikanan merupakan salah satu unsur penting dalam peningkatan infrastruktur perikanan dan bagian dari sistem perikanan tangkap pelabuhan juga merupakan tempat pelayanan umum bagi masyarakat nelayan dan usaha perikanan. Keberadaanya dilengkapi dengan fasilitas di darat dan di perairan sekitarnya, fungsinya yaitu sebagai pangkalan operasional tempat berlabuh, bertambat, mendaratkan hasil, penanganan, pengolahan, distribusi dan pemasaran hasil perikanan.

Pembangunan dan pengembangan sarana prasarana pelabuhan salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan peran efisiensi dan optimalisasi fasilitas penunjang. Pelabuhan perikanan nusantara brondong memiliki fasilitas pelabuhan perikanan yang tergolong lengkap baik fasilitas dasar maupun fungsionalnya. Permasalahan yang ada di pelabuhan perikanan brondong adalah pelabuhan belum mampu memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan para pedagang ikan berskala mikro secara optimal. Meliputi kebersihan di pelabuhan agar menjadi lebih higienis dan modern, agar tidak menimbulkan bau yang menyengat karena hal itu juga agar berpengaruh ke ikan-ikan yang dipasarkan menjadi lebih bersih.

Serta penggunaan lantai dermaga sebagai alas untuk mensortir ikan sehingga tidak higienis, hal ini disebabkan oleh ruang sortir ikan yang ada tidak dapat dimanfaatkan untuk sortir ikan di TPI dan meja sortir juga tidak ada di PPN Brondong disamping itu banyaknya pelaku-pelaku yang ada didermaga membuat lantai kotor Pendaratan hasil tangkapan yang sering terkendala karena banyaknya kapal-kapal yang mendaratkan ikan sedangkan panjang dermaga yang tersedia relatif kecil serta sortir ikan dilakukan di demaga dan pelaku-pelaku yang ada.

Dermaga relatif ramai dapat diatasi dengan cara menerapkan sistem antrian yang baik dan disiplin bagi kapal-kapal yang akan melakukan pendaratan hasil tangkapan sejalan dengan hal tersebut juga dilakukan penambahan panjang dermaga serta memindahkan tempat penyortiran ikan ke tempat yang seharusnya disamping itu juga perlu menertibkan pelaku-pelaku yang ada di dermaga sortir ikan hasil tangkapan di dermaga.

Pelaksanaan sortir ikan hasil tangkapan didermaga disebabkan oleh ruang sortir penuh sesak dengan pelaku-pelaku yang ada di dermaga. Hal ini dapat diatasi dengan membangun ruang sortir yang luas didekat TPI.

Aktivitas di PPN Brondong relatif besar dengan adanya ruang sortir tersebut, pendaratan ikan dapat berjalan lancar dan penurunan mutu ikan sebagai lambatnya proses pendaratan dapat dicegah. Semakin banyak pelaku-pelaku yang beraktivitas di pelabuhan semakin baik pula pelabuhan tersebut. Namun jika pelaku-pelaku tersebut tidak bertindak tertib akan menyebabkan masalah. Hal ini terlihat pada saat dilakukan sortir ikan dan pelelangan ikan, dimana tidak semua pelaku melakukan aktivitasnya tetapi banyak yang hanya berdiri di tempat tersebut sehingga mengganggu aktivitas pelaku lainnya.

Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan penertiban hanya pelaku-pelaku yang terlibat langsung saja yang diperbolehkan mendekati aktivitas yang ada sedangkan yang tidak terlibat langsung harus dibatasi keberadaannya di tempat tersebut aktivitas sortir ikan dilakukan di lantai dermaga dengan pelaku-pelaku yang banyak menimbulkan kesan semrawaut, membuat ikan sebagai produk yang mudah mengalami penurunan mutu menjadi kurang higienis

Pelabuhan perikanan merupakan tempat dilakukannya berbagai macam aktivitas yaitu sebagai tempat pendaratan hasil tangkapan, tempat berlabuh kapal perikanan, tempat memperlancar kegiatan kapal-kapal perikanan, pusat pelaksanaan pembinaan mutu hasil tangkapan, sebagai pusat pengembangan masyarakat nelayan, sebagai tempat pelaksanaan penyuluhan dan pengumpulan data perikanan [2].

Pembangunan infrastruktur pelabuhan merupakan salah satu subsidi dimana pemerintah diwajibkan untuk membangun pelabuhan perikanan yang memiliki tujuan lain, misalnya untuk pelabuhan perikanan. mendukung motorisasi bertahap dan modernisasi unit penangkapan ikan tradisional sehingga perusahaan perikanan dapat memanfaatkan penangkapan ikan dan pelayaran. Sumber daya Pelabuhan perikanan harus dapat berfungsi dengan baik untuk melindungi kapal yang berlabuh dan beroperasi di kawasan pelabuhan. Untuk memenuhi misinya, pelabuhan harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas dasar, operasional dan penunjang, salah satunya adalah pelelangan ikan [2]. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu [3].

Fasilitas merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Fasilitas bisa diartikan sebagai fasilitas bagi kehidupan dan fasilitas yang merupakan bagian dari infrastruktur. Fasilitas secara umum biasa diartikan dalam dua pengertian pokok berbeda. Pertama, fasilitas diartikan sebagai instalasi obyek fisik pada dan merupakan bagian dari infrastruktur. Kedua, fasilitas diartikan sebagai hal – hal yang diperlukan bagi kehidupan, yang bisa berupa obyek fisik maupun obyek non fisik seperti layanan publik [4].

Kualitas layanan adalah keharusan yang harus dipenuhi perusahaan untuk bertahan dan terus mendapatkan kepercayaan dari pelanggan mereka. Kualitas layanan adalah pemenuhan harapan atau kebutuhan konsumen, dan hasilnya dibandingkan dengan harapan untuk menentukan apakah konsumen menerima layanan berkualitas..

Ini menyatakan bahwa kualitas layanan berfokus pada upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengiriman yang tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan kualitas yang dialami atau diterima pelanggan perusahaan dengan pelayanan yang diharapkan [5].

Menurut Tjiptono dalam [6] menguraikan bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Selain itu, (Hermawan, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik (Lovelock dan Wirtz, 2015).

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya [7].

Menurut Kotler dan Keller dalam [6] kepuasan merupakan ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan hasil kinerja suatu produk dengan harapan yang diyakini tersebut. Sedangkan Lovelock dan Wright, (20015) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pascapembelian sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu situasi kognitif pembeli yang berhubungan dengan kesepadan (kesesuaian/kesenangan) atau ketidaksepadanan (tidak senang) dari hasil yang diperoleh dengan dibandingkan pengorbanan yang telah dilakukan [8].

Atau diartikan bahwa 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*) [7]. Kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Untuk memenuhi misinya, pelabuhan harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas dasar, operasional dan penunjang, salah satunya adalah pelelangan ikan [2].

Nelayan adalah masyarakat yang hidup, tumbuh dan berkembang di wilayah pesisir, yaitu daerah peralihan antara darat dan laut (Kusnadi, 2015). Nelayan dapat dikategorikan menjadi 2 [9]. (1) Nelayan pemilik adalah nelayan yang memiliki alat tangkap baik langsung melaut maupun meminjamkan alat tangkap tersebut langsung kepada orang lain. (2) Nelayan pekerja atau nelayan penggarap, yaitu nelayan yang tidak memiliki alat tangkap tetapi menyewa dari orang lain atau menjadi buruh atau buruh bagi orang lain yang mempunyai.

Pedagang / tengkulak adalah pedagang yang berkembang secara tradisional di Indonesia dengan membeli komoditas dari nelayan, dengan cara berperan sebagai pengepul (ghaterer), pembeli (buyer), pedagang (trader), pemasaran (marketer) dan terkadang sebagai kreditor secara sekaligus [9].

Pola interaksi sosial pedagang dengan nelayan yaitu hubungan Patron-Klien.

Menurut [10] Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro.

Kriteria Usaha Mikro adalah (1) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, (2) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah). Hubungan patron-klien antara pedagang dengan nelayan dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspek sosial dan aspek ekonomi.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas, maka pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah “suatu proses

menemukan pengetahuan yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik, kemudian dilengkapi dengan penjelasan secara deskriptif mengenai fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yang mencerminkan keadaan yang sesungguhnya [11].

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif (hubungan atau pengaruh). Penelitian asosiatif merupakan “penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Brondong (PPN) Brondong Kecamatan Brondong Kabupaten Lamongan. Lokasi ini dipilih karena pada daerah ini terdapat salah satu pelabuhan perikanan terbesar yang merupakan pelabuhan perikanan tipe B yang ada di Indonesia.

variabel bebas pada penelitian ini fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN Brondong (Y).

Skala Pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dimana fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian [12]. Di dalam penelitian ini populasi adalah seluruh pedagang ikan sebanyak 173 orang.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Suliyanto, 2015). Jenis sampel nonprobability dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya.

Dalam penelitian, peneliti mengambil pendapat Suharsimi Arikunto [11] yaitu: Dalam pengambilan sampel apabila sampelnya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih.

Rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel menurut Suharsimi Arikunto adalah:  $(n = e \times N)$ :  
Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas kesalahan yang diperbolehkan atau taraf nyata (10%, 15% atau 25% atau lebih)

Setelah diketahui rumus yang akan digunakan dalam penentuan sampel, maka peneliti dapat menentukan besar sampel dengan rumus tersebut : Diketahui :  $N = 173$   $e = 35\%$   $n = \dots?$   $n = 35\% \times 173 = 60,55$ .

Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung oleh peneliti. Data primer diperoleh langsung dari penyebaran daftar pertanyaan atau kuisioner kepada responden terpilih [11].

Dalam hal ini peneliti meminta responden yang merupakan pedagang ikan skala mikro di PPN Brondong mengisi pernyataan mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN Brondong [12].

Pada penelitian ini, dokumentasi meliputi hal-hal yang terkait meliputi gambar gedung, lokasi PPN dan struktur organisasi, visi-misi-tujuan PPN serta hal-hal yang terkait dengan PPN Brondong. Dalam penelitian ini perhitungan validitas item dianalisis menggunakan komputer program SPSS 24.0 Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan critical value nilai r dengan taraf signifikan 5% atau (0,05) dan jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk moment lebih besar dari critical value, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari critical value, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

Reabilitas ialah mengukur instrumen terhadap ketepatan (konsisten). Uji realibilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Realibilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60. Jadi pengujian realibilitas instrumen dalam suatu

penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut [12].

Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka data distribusi tersebut dinyatakan normal [11].

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, jika nilai variace Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas [13].

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section daripada time series. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut [13].

Pengujian secara parsial atau individu, tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dari masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel [14].

Pengujian secara bersama-sama atau silmutan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara silmutan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan [14]. Pengujian dilakukan dengan uji F yaitu membandingkan antara F-hitung dengan F-tabel.

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode sederhana untuk melakukan investigasi tentang hubungan fungsional di antara beberapa variabel. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan variabel pelayanan (X1), fasilitas (X2), terhadap variabel kepuasan pedagang ikan (Y). Dalam menjawab analisisnya akan dipecahkan dengan bantuan software SPSS [14]. Uji regresi linier berganda pada penelitian ini selanjutnya akan dihitung menggunakan rumus regresi pada program aplikasi SPSS 24.0. Menurut [15] uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (X1, X2 dan X3) terhadap variabel terikat (Y). Jika (R2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas (X dan X2) adalah besar terhadap variabel terikat (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif variabel fasilitas (X1) Tanggapan responden mengenai variabel fasilitas dan untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator dari variabel fasilitas (X1) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Deskriptif Variabel X1

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
Fasilitas (X1)	Pertanyaan 1	19	31,7	29	48,3	10	16,7	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 2	23	38,3	24	40,0	10	16,7	3	5,0	0	0
	Pertanyaan 3	22	36,7	16	26,7	20	33,3	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 4	22	36,7	24	40,0	12	20,0	1	1,7	1	1,7
	Pertanyaan 5	24	40,0	17	28,3	16	26,7	2	3,3	1	1,7
	Pertanyaan 6	21	35,0	22	36,7	16	26,7	1	1,7	0	0
	Pertanyaan 7	42	70,0	16	26,7	1	1,7	0	0	1	1,7

Hasil tabel, secara umum responden yang paling banyak menjawab adalah sangat setuju sebesar 41% atas fasilitas yang diberikan PPN brondong. Hal ini berarti pedagang menganggap kualitas fasilitas untuk melakukan kegiatan usaha sangat memuaskan dan bagus.

Deskriptif variabel kualitas pelayanan (X2) Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan dan untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan (X2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2 Deskriptif Variabel X2

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
Fasilitas (X1)	Pertanyaan 1	19	31,7	29	48,3	10	16,7	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 2	18	30,0	27	45,0	13	21,7	1	1,7	1	1,7
	Pertanyaan 3	22	36,7	16	26,7	20	33,3	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 4	19	31,7	20	33,3	18	30,0	3	5,0	0	0
	Pertanyaan 5	18	30,0	24	40,0	15	25,0	2	3,3	1	1,7
	Pertanyaan 6	24	40,0	13	21,7	22	36,7	1	1,7	0	0
	Pertanyaan 7	24	40,0	17	28,3	16	26,7	2	3,3	1	1,7

Hasil tabel secara umum responden yang paling banyak menjawab adalah setuju sebesar 35% atas kualitas pelayanan untuk kembali melakukan kegiatan usaha di PPN brondong. Hal ini berarti pedagang menganggap kualitas pelayanan untuk kegiatan usaha sangat memuaskan dan bagus.

Deskriptif variabel kepuasan pedagang (Y) Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pedagang dan untuk melihat pernyataan responden terhadap indikator-indikator dari variabel kepuasan pedagang (Y) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3 Deskriptif Variabel Y

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepuasan Pedagang (Y)	Pertanyaan 1	18	30,0	31	51,7	10	16,7	1	1,7	0	0
	Pertanyaan 2	18	30,0	27	45,0	13	21,7	1	1,7	1	1,7
	Pertanyaan 3	19	31,7	29	48,3	10	16,7	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 4	20	33,3	24	40,0	14	23,3	2	3,3	0	0
	Pertanyaan 5	20	33,3	26	43,3	13	21,7	1	1,7	0	0
	Pertanyaan 6	24	40,0	13	21,7	22	36,7	1	1,7	0	0
	Pertanyaan 7	44	73,3	11	18,3	4	6,7	1	1,7	0	0

Hasil tabel, secara umum responden yang paling banyak menjawab adalah sangat setuju sebesar 40% atas fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PPN brondong berarti kepuasan pedagang sudah cukup puas dengan apa yang diberikan pihak PPN brondong. Hal ini berarti pedagang menganggap kepuasan yang diberikan cukup untuk membuat pedagang akan kembali melakukan kegiatan usaha di PPN brondong.

Tabel 4 hasil pengujian validitas

Indikator	Nilai r	R tabel	ket
X1.1	0.853	0.254	Valid
X1.2	0.865	0.254	Valid
X1.3	0.736	0.254	Valid
X1.4	0.896	0.254	Valid
X1.5	0.869	0.254	Valid
X1.6	0.754	0.254	Valid
X1.7	0.367	0.254	Valid
Indikator	Nilai r	R tabel	ket
X2.1	0.756	0.254	Valid
X2.2	0.817	0.254	Valid
X2.3	0.846	0.254	Valid
X2.4	0.863	0.254	Valid
X2.5	0.843	0.254	Valid
X2.6	0.880	0.254	Valid
X2.7	0.902	0.254	Valid
Indikator	Nilai r	R tabel	Ket
Y.1	0.855	0.254	Valid
Y.2	0.884	0.254	Valid
Y.3	0.801	0.254	Valid
Y.4	0.893	0.254	Valid

Y.5	0.853	0.254	Valid
Y.6	0.829	0.254	Valid
Y.7	0.501	0.254	Valid

Berdasarkan hasil tabel menunjukkan variabel X1, X2 dan Y yang menjadi bahan penelitian. Dari masing-masing item pertanyaan pada variabel ternyata memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0.254 maka datanya yang didapat di lapangan dapat dinyatakan valid.

Tabel 5 Pengujian Reabilitas

variabel	Cronbach Alfa	Role of thumb	Keterangan
X1	0,887	0,60	Relibel
X2	0,910	0,60	Relibel
Y	0,910	0,60	Relibel

Berdasarkan hasil tabel menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pertanyaan pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah nilai cronbach's alpha lebih besar daripada 0,60 maka dapat dikatakan reliabel.

Untuk menentukan normal tidaknya data pada variabel dependen dapat dilakukan dengan menggunakan kolmogorovsmirnov.

Apabila nilai signifikan kolmogorov-smirnov  $< 0,05$  maka distribusi tidak normal, sebaliknya apabila nilai signifikansi kolmogorov-smirnov  $> 0,05$  maka data terdistribusi tersebut normal. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Pengujian Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36809313
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.086
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.166 <sup>c</sup>

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan pada Asym.sig (2-tailed) sebesar **0,166** yang dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal karena nilai signifikasinya lebih besar daripada **0,05** maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 7 Pengujian Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.038	1.207		3.347	.001		
FASILITAS	.394	.119	.401	3.314	.002	.108	9.222
PELAYANAN	.483	.103	.566	4.682	.000	.108	9.222

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari hasil uji multikolinearitas di atas ditunjukkan bahwa nilai tolerance kedua variabel adalah **0.108** lebih besar dari **0,1** sedangkan nilai VIF kedua variabel adalah **9.222** kurang dari **10**. Maka dapat dikatakan bahwa hasil data tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, serta

untuk menunjukkan arah hubungan variabel-variabel tersebut. analisis ini akan membentuk sebuah persamaan yang dapat dijelaskan hasilnya dibawah ini:

Tabel 7 Regresi Linear Bergada

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4.038	1.207		3.347	.001
FASILITAS	.394	.119	.401	3.314	.002
PELAYANAN	.483	.103	.566	4.682	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Koefisien Konstanta bernilai positif artinya bahwa ketika PPN brondong dalam mengelola sebuah usaha tidak mempertimbangkan kualitas pelayanan dan fasilitas resiko yang ditimbulkan maka kepuasan pedagang ikan skala mikro tetap akan meningkat sebesar 4.038.

Koefisien fasilitas (X1) bernilai positif artinya setiap kenaikan fasilitas yang dilakukan PPN brondong meningkat, akan disertai dengan peningkatan kepuasan pedagang ikan skala mikro juga sebesar 0,394. Sedangkan setiap penurunan fasilitas yang dilakukan PPN brondong menurun, akan disertai penurunan kepuasan pedagang ikan skala mikro.

Koefisien pelayanan (X2) bernilai positif artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan yang dimiliki PPN brondong meningkat, akan disertai dengan peningkatan kepuasan pedagang juga sebesar 0,483. Sedangkan setiap penurunan pelayanan yang dimiliki PPN brondong menurun, akan disertai penurunan kepuasan pedagang ikan skala mikro.

Tabel 8 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1111.304	2	555.652	286.810	.000 <sup>b</sup>
	Residual	110.429	57	1.937		
	Total	1221.733	59			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS

Pada tabel ANOVA diperoleh nilai Sig. (**0,000**) < 0,05 maka H0 ditolak karena H0 ditola maka H1 diterima jadi variabel X1 (fasilitas) dan X2 (pelayanan) secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pedagang) Menggunakan perbandingan F hitung dengan F tabel

Diperoleh nilai f hitung **288.810** > f tabel **3.16** maka H0 ditolak, karena H0 ditolak maka H1 diterima jadi variabel X1 (fasilitas) dan X2 (pelayanan) secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pedagang).

Tabel 9 Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	4.038	1.207		3.347	.001
FASILITAS	.394	.119	.401	3.314	.002
PELAYANAN	.483	.103	.566	4.682	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Diperoleh nilai t hitung **3.314** > t tabel **1,672** maka H0 ditolak, karena H0 ditolak maka H1 diterima jadi variabel X1 (fasilitas) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pedagang).

Diperoleh nilai t hitung **4,682** > t tabel **1,672** maka H0 ditolak, karena H0 ditolak maka H2 diterima jadi variabel X2 (pelayanan) secara individu berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pedagang).

Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel fasilitas (X1) adalah **3,314** dengan sig **0,002**. Hasil analisis sig. **0,002** < **0,05** artinya secara individu variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro.

Nilai t hitung yang dihasilkan pada variabel pelayanan (X2) adalah **4,682** dengan sig **0,000**. Hasil analisis sig. **0,000** < **0,05** artinya secara individu variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro.

Tabel 10 Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.954 <sup>a</sup>	.910	.906	1.392

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, FASILITAS  
b. Dependent Variable: KEPUASAN

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Nilai R2 adalah antara 0 dan 1. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai R square sebesar 0,906 (90,6%) dapat diinterpretasikan bahwa fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2), menerangkan variasi variabel kepuasan pedagang (Y) sebesar 90,6% dan sisanya dipengaruhi variabel independen lainnya sebesar 9,4%.

## KESIMPULAN

Penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN brondong". Setelah dilakukan pengumpulan data, analisis data, dan sebagainya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN brondong. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 3.314 dan ttabel sebesar 1,672 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pedagang. Sehingga H1 diterima

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN brondong. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 4.682 dan ttabel sebesar 1,672 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pedagang. Sehingga H2 diterima.

kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pedagang ikan skala mikro di PPN brondong. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 286.10 dan ftabel sebesar 3,16. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pedagang. Sehingga H3 diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Lubis, *Pelabuhan perikanan*. PT Penerbit IPB Press, 2019.
- [2] D. A. Putri and A. P. Gumilang, "Analisis Perbandingan Efisiensi Teknis Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Bondet Dan Karangreja di Perairan Cirebon," *Barakuda 45 J. Ilmu Perikan. dan Kelaut.*, vol. 4, no. 1, pp. 86–100, 2022.
- [3] D. WINARNO, O. Supriadi, and I. E. Jumiati, "MANAJEMEN PENGELOLAAN TEMPAT PELELANGAN IKAN PANIMBANG DI KABUPATEN PANDEGLANG." Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2015.
- [4] R. A. A. Soemitro and H. Suprayitno, "Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas," *J. Manaj. Aset Infrastruktur Fasilitas*, vol. 2, 2018.
- [5] N. C. Marati, "Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya)," *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 4, no. 3, 2016.

- [6] M. Ibrahim and S. M. Thawil, “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen,” *J. Ris. Manaj. Dan Bisnis Fak. Ekon. UNIAT*, vol. 4, no. 1, pp. 175–182, 2019.
- [7] A. D. W. I. P. FEIZAL, “ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN SYAHBANDAR, FASILITAS, DAN KEAMANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NELAYAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PRIGI,” *SKRIPSI*, 2021.
- [8] F. Tjiptono, *Strategi pemasaran*. Andi Offset, 2015.
- [9] D. DWI DJAYANTI, “KOMPARASI PENDAPATAN ANTARA NELAYAN SWADANA DENGAN NELAYAN MODAL DARI TENGGULAK DI PANGKALAN PENDARATAN IKAN (PPI) JAYANTI.” Universitas Siliwangi, 2019.
- [10] Y. R. Suci, “Perkembangan UMKM (Usaha mikro kecil dan menengah) di Indonesia,” *J. Ilm. cano Ekon.*, vol. 6, no. 1, pp. 51–58, 2017.
- [11] S. Arikunto, “Pendekatan Penelitian,” *Jakarta: Rineka Cipta*, 2018.
- [12] D. Sugiyono, “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D,” 2015.
- [13] A. E. Sujianto, “Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0,” 2015.
- [14] B. Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia, 2021.
- [15] D. Arya, L. Rochmawati, and I. Sonhaji, “Koefisien korelasi ( $r$ ) dan koefisien determinasi ( $r^2$ ),” *J. Penelit.*, vol. 5, no. 4, pp. 289–296, 2020.