

Intisari

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN PERIKANAN DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PRIGI KABUPATEN TRENGGALEK

Penelitian ini dilakukan pada Desember 2023 hingga Januari 2024 dengan tujuan utama mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna pelabuhan perikanan dan menentukan atribut layanan yang perlu ditingkatkan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi. Penelitian melibatkan 60 responden yaitu nelayan, pemilik kapal, dan pedagang ikan, yang dipilih dengan metode *snowball sampling* dan *purposive sampling*. Analisis kepuasan menggunakan perpaduan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 20 atribut layanan. Analisis CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan PPN Prigi pada kategori "Puas" atau dengan persentase 79,98%. Analisis IPA mengidentifikasi enam atribut layanan utama yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu: (1) peningkatan konsistensi layanan sesuai standar yang telah dijanjikan, (2) peningkatan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diberikan, (3) peningkatan kemampuan dan responsivitas petugas dalam penanganan masalah yang muncul, (4) peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi, (5) peningkatan pengetahuan dan kecakapan petugas, dan (6) peningkatan pembinaan atau penyuluhan di pelabuhan. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya fokus pada peningkatan kemampuan petugas dalam merespon dengan cepat dan tepat terhadap masalah serta keluhan pengguna.

Kata kunci: *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, kabupaten trenggalek, pelayanan, ppn prigi.

Abstract

ANALYSIS OF FISHING PORT SERVICES QUALITY USING THE CUSTOMERS SATISFACTION INDEX AND IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS IN PRIGI ARCHIPELAGIC FISHING PORT TRENGGALEK REGENCY

This study aims to evaluate the satisfaction level of fishing port users and to identify specific service attributes that require improvement at Prigi Archipelagic Fishing Port (PPN Prigi). The study was conducted between December 2023 and January 2024 and selected 60 port users, including fishers, fishing vessel owners, and fish traders, by using snowball sampling and purposive sampling technique. The user satisfaction analysis combined the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) techniques and evaluated 20 service attributes. The analysis of CSI indicated that the satisfaction level of Prigi PPN service users fell under the "Satisfied" category, or with a percentage of 79.98%. The IPA analysis showed that six key service attributes requiring improvement. The attribute were: (1) ensuring consistent service delivery in line with established standards; (2) aligning charges with the services provided; (3) enhancing the competence and responsiveness of officers in resolving problems; (4) improving the efficiency and accuracy of administrative services; (5) enhancing the knowledge and skills of port officers; and (6) providing better assistance and consulting at the fishing port. This study demonstrated the significance of prioritizing the enhancement of officers' capacity to promptly and effectively address port user issues and complaints.

Keywords: customer satisfaction index, importance performance analysis, Trenggalek regency, services, Prigi fishing port.