

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP HASIL OLAHAN
LAUT (UKM KEPITING) DI KOTA TARAKAN**

**ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON PROCESSED
SEAFOOD (UKM KEPITING) IN TARAKAN CITY**

Meylin Rahmawati

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Borneo Tarakan
rahmawatimeylin@gmail.com

Abstrak: Salah satu sumber daya laut yang berpotensi di Kota Tarakan adalah Kepiting, yang mana budidaya kepiting itu sendiri memiliki tingkat permintaan pasar yang tinggi. Sehingga terdapat banyak UKM yang menjadikan kepiting ini sebagai salah satu sumber daya yang digunakan produk dari UKM itu sendiri. Adapun penelitian ini dilakukan, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga dan kualitas terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk olahan kepiting. Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan responden dengan pertanyaan yang telah terdaftar terlebih dahulu. Hasil menunjukkan bahwa variabel secara bersama-sama (simultan) didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara harga dan kualitas.

Kata kunci: UKM, Produk Olahan Kepiting, Kepuasan Konsumen

Abstract: One of the potential marine resources in Tarakan City is Crab, where crab cultivation itself has a high level of market demand. So there are many SMEs that make this crab as one of the resources used by the products of the SMEs themselves. This research was conducted, aiming to determine and analyze the effect of price and quality on the level of consumer satisfaction in consuming processed crab products. Sources of data used in this study are primary and secondary data. Primary data collection is done by conducting direct interviews with respondents with questions that have been registered in advance. The results show that the variables simultaneously (simultaneously) show that there is a simultaneous influence between, price and quality.

Keywords: *UKM, Crab Processed Products, Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Daerah pesisir merupakan daerah yang sangat terkait dengan hajat hidup banyak orang, terutama masyarakat yang bertempat tinggal di daerah tersebut. Daerah pesisir adalah daerah pertemuan antara pengaruh daratan dan lautan, ke arah darat sampai pada daerah masih adanya pengaruh perembesan air laut dan angin laut, dan ke arah laut sampai pada daerah masih ada pengaruh air tawar yang memiliki beragam sumberdaya (California Environmental Associates, 2018).

Secara sosial ekonomi wilayah pesisir merupakan tempat aktivitas manusia bersosialisasi, yaitu pemerintahan, sosial, ekonomi budaya, pertahanan dan keamanan (Clifton, Tonts, & Boruff, 2007; Chen & Zheng, 2016). Daerah pesisir merupakan wilayah daratan dan wilayah laut yang bertemu di garis pantai, di mana wilayah daratan mencakup daerah yang tergenang atau tidak tergenang air yang dipengaruhi oleh proses-proses laut seperti pasang surut, angin laut, dan intrusi air laut (Apridar Et All, 2011). Sedangkan wilayah laut mencakup perairan yang dipengaruhi oleh proses-proses alami daratan seperti sedimentasi dan aliran air tawar ke laut serta

perairan yang dipengaruhi oleh kegiatan manusia di darat. Berdasarkan dua definisi di atas, daerah pesisir mencakup dua wilayah utama, yaitu wilayah daratan 2 dan wilayah laut, yang menyimpan berbagai macam sumber daya, baik yang ada di daratan maupun yang ada di lautan.

Daerah pesisir memiliki berbagai macam potensi, meliputi sumber makanan utama yang mengandung protein (khususnya protein hewani yang berasal dari ikan, udang dan sejenisnya), kekayaan minyak bumi, gas dan mineral lainnya yang berpotensi dalam bidang pertambangan, potensi pariwisata, pemukiman dan pengembangan industri (David, Leandro, Almeida, & Estupiñán, 2015). Oleh karena itu, daerah pesisir menjadi daerah yang strategis untuk dikelola dalam rangka memenuhi hajat hidup masyarakat, terutama berkaitan dengan pembangunan ekonomi yang dapat menunjang perekonomian masyarakat sekitar, pemerintah daerah maupun pihak-pihak lainnya (FAO, 2005; Cahaya, 2015). Pengelolaan daerah pesisir tentu saja melibatkan banyak pemangku kepentingan (stakeholders), sehingga berbagai kepentingan pun bertemu atas nama pembangunan daerah pesisir (Fragouli & Theodoulou,

2015; Zamroni, Apriliani, Yusuf, & Kurniasari, 2019).

Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk?
- b. Atribut apa saja yang berpengaruh pada kepuasan konsumen?

Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk
2. Mengidentifikasi atribut yang berpengaruh pada kepuasan konsumen
3. Mengidentifikasi atribut prioritas yang berpengaruh pada kepuasan konsumen

Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Menyediakan informasi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk.
- b. Menyediakan informasi atribut yang berpengaruh pada kepuasan konsumen.
- c. Menyediakan informasi atribut yang berpengaruh pada kepuasan konsumen
- d. Memberikan informasi atribut prioritas yang berpengaruh pada

kepuasan konsumen

- e. Rekomendasi kebijakan berdasarkan atribut prioritas

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi UKM

Definisi UMKM menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Bab 1 Pasal 1: Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha bukan merupakan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha kecil atau Usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.

Definisi UMKM menurut Kementrian Koperasi dan UMKM dalam Aufar (2014:8) : Usaha Kecil

(UK), termasuk usaha Mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp. 1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp. 200.000.000 s.d. Rp.10.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan.

Definisi UMKM menurut Bank Indonesia Usaha kecil adalah usaha produktif milik warga negara Indonesia, yang berbentuk badan usaha orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha berbadan hukum seperti koperasi; bukan merupakan anak perusahaan atau cabang yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau besar (Aufar, 2014). Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan atau memiliki hasil penjualan paling banyak Rp. 200.000.000 per tahun, sedangkan usaha menengah, merupakan usaha yang memiliki kriteria aset tetapnya dengan besaran yang dibedakan antara industri manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 500.000.000) dan non manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 600.000.000). Berdasarkan definisi di atas dapat

dikatakan bahwa UMKM adalah usaha milik orang perorangan badan usaha yang bukan merupakan anak atau cabang dari perusahaan lain dengan kriteria memiliki modal usaha yang memiliki batasan-batasan tertentu.

Kepiting

Kepiting adalah binatang anggota krustasea berkaki sepuluh dari upabangsa (infraordo) Brachyura, yang dikenal mempunyai "ekor" yang sangat pendek (bahasa Yunani: *brachy* = pendek, *ura* = ekor), atau yang perutnya (*abdomen*) sama sekali tersembunyi di bawah dada (*thorax*). Tubuh kepiting dilindungi oleh cangkang yang sangat keras, tersusun dari kitin, dan dipersenjatai dengan sepasang capit. Ketam adalah nama lain bagi kepiting.

Kepiting terdapat di semua samudra dunia. Ada pula kepiting airtawar dan darat, khususnya di wilayah-wilayah tropis. Rajungan adalah kepiting yang hidup di perairan laut dan jarang naik ke pantai, sedangkan yuyu adalah ketam penghuni perairan tawar (sungai dan danau). Kepiting beraneka ragam ukurannya, dari ketam kacang, yang lebarnya hanya beberapa milimeter, hingga kepiting laba-laba Jepang, dengan rentangan kaki hingga 4 meter.

Jenis dan Ukuran Kepiting Bakau (*Scylla sp.*) yang diperdagangkan di Kota Tarakan

memiliki jenis dan ukuran yang bervariasi sesuai dengan permintaan konsumen di pasar. Pengelompokan kepiting bakau ini secara umum didasarkan pada jenis, kelengkapan anggota tubuh, kekerasan cangkang, ukuran berat dan persentase telurnya. Berikut ini kelompok kepiting dan kriteria yang diperdagangkan di Kota Tarakan (Dinas Perikanan dan Kelautan, 2019).

Kepuasan Konsumen

Konsep kepuasan pelanggan tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para ahli Tjiptono (2008), kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang di rasakan setelah pemakaiannya. Kotler (2009), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan amatpuas.

Menurut P.J. Johnson dalam Purwoko (2000) mengemukakan

kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Menurut Gaspersz (2005), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan terdiri dari Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori The Expectancy Disconfirmation Model (Gremler *et al.*, 2012).

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu oleh Willy Wijaya (2017) “Analisa Pengaruh Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya”. Berdasarkan hasil analisis dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: *pertama* Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat dikatakan bahwa variabel kualitas makanan yang terdiri dari *freshness, presentation, well cooked,* dan *variety of food* secara simultan dan parsial terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik

kualitas makanan yang disajikan oleh restoran Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya, maka akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan konsumen.

Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel-variabel pendukung seperti *Price* /harga dan *Quality* /Kualitas. Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu persoalan yang masih perlu dibuktikan kebenarannya dan harus bersifat logis, jelas, dan dapat diuji. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara *Price*/Harga dan *Quality*/Kualitas terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil tangkap laut.
2. Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara *Price*/Hargadan *Quality*/Kualitas terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil tangkap laut.

METODOLOGI PENELITIAN

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Untuk menjelaskan istilah yang digunakan dan menghindari perluasan masalah dalam penelitian ini, maka dibuat variabel operasionalnya sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen yaitu keinginan dan kebutuhan yang berkaitan dengan hal-hal yang

dirasakan konsumen ketika para konsumen mengosumsi olahankepiting.

2. *Price*/Harga yaitu biaya yang dikenakan kepada konsumen untuk mendapatkan olahankepiting.
3. *Quality*/Kualitas yaitu tingkat baik buruknya olahan kepiting untuk dikonsumsi olehkonsumen.

Jenis Data Rincian yang diperlukan

Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis Data
Data yang digunakan dalam menganalisis pengaruh *Quality*/kualitas dan *Price*/Harga menggunakan data jenis *cross section* yaitu data yang dikumpulkan pada waktu tertentu untuk menggambarkan keadaan pada waktu tertentu.
- b. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini data diambil berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang berupa informasi maupun sumber bacaan lain yang terkait dengan penelitian.
2. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu mengumpulkan data primer, dimana peneliti secara langsung terjun ke lapangan untuk melakukan pengamatan serta wawancara maupun mencatat untuk memperoleh dan atau keterangan yang diperlukan. Selanjutnya untuk lebih memudahkan wawancara kepada responden maka dibantu dengan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang berkaitan dengan kegiatan konsumen.
3. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan sejumlah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban langsung dari responden.

Populasi dan Sampel

$n = \frac{T-t_0}{t_1}$
 Populasi dalam penelitian ini adalah para masyarakat yang mengkonsumsi hasil olahan laut (kepiting) yang tidak diketahui secara pasti.

Sampel penelitian meliputi jumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden. Menurut Guilford (1987) dalam

Supranto (2006), dimana semakin besar sampel (makin besar nilai banyaknya elemen sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat.

Metode sampling yang digunakan adalah metode random sampling, adapun Menurut Sugiyono (2001) teknik simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan Menurut Kerlinger (2006), simple random sampling adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil adalah dengan menggunakan rumus *linier time function*, jumlah sampel ditentukan berdasarkan waktu yang efektif yang digunakan untuk melakukan penelitian, karena populasi tidak diketahui.

$$\dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana : n = Jumlah Sampel yang Terpilih

T = Waktu yang tersedia untuk penelitian (6 hari x 12 Jam = 72 jam)

T₀ = Waktu pengambilan sampel (6hari x 8 jam = 48 jam)

t₁ = Waktu yang digunakan untuk mengisi kuesioner (1/4 jam = 0,25 jam)

Alat Analisis Data

Skala Likert

Menurut Sugiyono (2009) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada skala likert (*likert scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 kategori. Guna memberi skor terhadap jawaban yang diperoleh dari responden, peneliti menggunakan skala kategori (*category scale*) dengan kriteria yang masing-masing jawaban diberi skor atau bobot yaitu banyaknya skor antara 1 sampai 5.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berupa analisis tabel yang digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasikan data secara langsung sehingga dapat diambil kesimpulan.

Data yang ditabelkan berupa kepuasan konsumen terhadap olahan kepiting berdasarkan harga dan kualitas. Data deskriptif ini akan

dikemukakan dengan tabel data maupun distribusi frekuensi.

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan data pada instrumen kondisi kepuasan konsumen terhadap hasil olahan kepiting. Perhitungan digunakan untuk mengetahui persentase skor jawaban dari masing-masing pengujung yang telah diambil sebagai sampel dengan melihat rumus sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan : n : Nilai yang diperoleh

N : Nilai Total

% : Tingkat keberhasilan yang dicapai

Analisis Regesi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mempengaruhi pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Hubungan tersebut terikat Y dengan satu atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_n dalam analisis regresi pola hubungan antar variabel diekspresikan dalam sebuah persamaan regresi yang diduga berdasarkan data sam

Dalam analisis regresi, variabel yang mempengaruhi disebut *Independent Variabel* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *Dependent Variabel* (variabel terikat), Jika dalam persamaan disebut sebagai persamaan regresi sederhana,

sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda. Untuk menganalisis kepuasan pengunjung yang dipengaruhi oleh *price*/harga dan *Quality*/Kualitas, dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = f(X_1, X_2) \dots \dots \dots (3.1)$$

Y = Kepuasan/penilaian konsumen olahan keping

X_1 = *price*/harga

X_2 = *quality* / kualitas

Dari formulasi di atas, di transformasikan ke dalam regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan/penilaian konsumen

β_0 = Konstanta

β_1 = Besarnya pengaruh *price*/harga terhadap kepuasan konsumen

β_2 = Besarnya pengaruh *quality*/kualitas terhadap kepuasan konsumen

X_1 = *price*/harga

X_2 = *quality* / kualitas

ε = *Error Term*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden Penelitian

Rekapitulasi Karakteristik Responden

Karakteristik		Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	37,5
	Perempuan	62
Umur	≤ 20 Tahun	6,25
	21 Tahun – 25 Tahun	46,875
	26 Tahun – 30 Tahun	12,5
	31 Tahun – 35 Tahun	6,25
	> 35 Tahun	28,125
Pendidikan	SMP	28,125
	SMA	43,75
	D3	3,125
	S1	25
	SMP	28,125
Jenis Pekerjaan	PNS	6,25
	Pelajar/Mahasiswa	28,125
	Pegawai Swasta	6,25
	Wiraswata	31,25
	Lain-lain	28,125

Distribusi Responden Berdasarkan Informasi Objek Hasil Olahan	Media Cetak	12,5
	Media elektronik	18,75
	Informasi lisan	40,625
	Lainnya	28,125
Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengonsumsi	Pertama kali	12,5
	2 kali	18,75
	3-5 kali	40,625
	lebih dari 5 kali	28,125

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan pada tabel diatas terlihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah para konsumen yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting sebanyak 32 orang. Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah para masyarakat yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting di Kota Tarakan sebanyak 32 orang, berdasarkan usia di bawah atau sama dengan 20 tahun sebanyak 2 orang (6,25%), 21 sampai 25 tahun sebanyak 15 orang (46,875%), 26 sampai 30 tahun sebanyak 4 orang (12,5%), 31 sampai 35 tahun sebanyak 2 orang (6,25%), dan lebih dari 35 sebanyak 9 orang (28,125%).

Masyarakat yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting di Kota Tarakan sebanyak 32 orang, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang (28,125%), SMA sebanyak 14 orang (43,75%), D3 sebanyak 1 orang

(3,125%), S1 sebanyak 8 orang (25%). Masyarakat yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting sebanyak 32 orang, berdasarkan dengan pekerjaan utama sebagai PNS sebanyak 2 orang (6,25%), pelajar /mahasiswa 9 orang (28,125%), pegawai swasta sebanyak 2 orang (6,25%), wiraswasta 10 orang (31,25%), dan lain-lain 9 orang (28,125%).

Di sisi lain, para konsumen yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting sebanyak 32 orang, berdasarkan informasi objek hasil olahan media cetak sebanyak 4 orang (12,5%), media elektronik sebanyak 6 orang (18,75%), informasi lisan sebanyak 13 orang (40,625%), dan lainnya sebanyak 9 orang (28,125%). Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah para konsumen yang mengkonsumsi hasil olahan laut yaitu kepiting sebanyak 32 orang, berdasarkan berapa kali mengkonsumsi pertama kali

sebanyak 0 orang (0%), 2 kalisebanyak 2 orang (6,25%), 3-5kali sebanyak 2 orang (6,25%), lebih dari 5 kali sebanyak 28 orang (87,5%).

Deskriptif Variabel Penelitian

Penelitian ini mengambil variabel bebas yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil tangkap laut yaitu kepiting di kota Tarakan. Variabel bebas tersebut di antaranya adalah Harga/Price (X1) dan Kualitas/Quality (X2). Berikut analisis deskriptif setiap variabel bebas.

Price / Harga

Data tentang Price/Harga berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh 32 reponden. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Distribusi Frekuensi Price/Harga

Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	28,125
Setuju	19	59,375
Netral	4	12,5
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak Setuju	0	0
Jumlah	32	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa untuk *atrraction*/atraksi 9 responden (28,125%) sangat setuju, 19 responden (59,375%) setuju, 4 responden (12,5%) Netral, 0 responden (0%) tidak setuju, dan 0 responden (0%) sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi terbesar ada pada frekuensi 19 responden (59,375 %) setuju.

Quality/Kualitas

Data tentang *quality*/kualitas diperoleh dari tanggapan 32 responden.

Distribusi Frekuensi Quality/Kualitas

Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	19	59,375
Setuju	7	21,875
Netral	5	15,625
Tidak setuju	1	3,125
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	32	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan table di atas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa untuk *quality*/kualitas 19 responden (59,375%) sangat setuju, 7 responden (21,875%) setuju, 5

responden (15,625 %) Netral, responden 1 (3,125%) tidak setuju, dan 0 responden (0%) sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa frekuensi terbesar ada pada frekuensi 19 responden (59,375 %) sangat setuju.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi linier berganda yang digunakan dalam menganalisa penelitian telah menemui asumsi klasik atau tidak. Berikut beberapa pengujian asumsi klasik yang dilakukan:

1. Uji Multikolinieritas

Deteksi adanya multikolinieritas dapat dipergunakan VIF (*varian inflation factor*), bila nilai VIF lebih besar dari 10 dan *tolerance* < 0,10 maka variabel tersebut memiliki persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Berikut dari uji multikolinieritas:

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Price/Harga	0.600	1.666
Quality/Kualitas	0.600	1.666

dependent variabel: kepuasan

Tabel diatas menunjukkan nilai VIF (*varian inflation factor*) ke dua variabel yaitu *price/harga* (X_1) sebesar 1.666, *quality/kualitas* (X_2) memiliki nilai VIF lebih dari 10.

Sedangkan melihat dari nilai *tolerance* ke dua variabel memiliki nilai masing-masing yaitu *price/harga* (X_1) sebesar 0.600, *quality/kualitas* (X_2) sebesar 0.600, Hal ini menunjukkan bahwa *tolerance* > 0,10 hasil pengujian model regresi menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinieritas dalam model regresi. Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas tersebut layak digunakan sebagai prediktor.

2. Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan dengan uji *glejser* di Deteksi adanya heterokedastisitas dapat dilihat dengan mengamati angka signifikan, apabila angka signifikan lebih bsar dari 0,05 atau 5% maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dan apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka dapat dikatakan bahwa terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji heterokedastisitas:

Model	Sig.
(Constant)	0.735
<i>Price/Harga</i>	0.024
<i>Quality/Kualitas</i>	0.063

Sumber: Data Primerdiolah

Tabel diatas menunjukkan nilai signifkansi keempat variabel yaitu

price/harga (X_1) sebesar 0,024, *quality/kualitas* (X_2) sebesar 0,063, memiliki nilai sig < 5% (0,05). Hasil pengujian model regresi menunjukkan bahwa data tidak termasuk dalam data non heterokedastisitas.

3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogrov smirnof test* dengan melihat nilai *Kolmogrov dan Asymp. Sig.* untuk mengetahui data residual berdistribusi normal maka cukup dengan membandingkan nilai *Asymp. Sig* dengan tingkat error 5% atau 0,05. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal dan jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05

maka data residual berdistribusi normal.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 5% atau 0,05 yang mana nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,749. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas telah dipenuhi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda terhadap kepuasan (Y) dan variabel yang mempengaruhinya (*Price /harga, Quality/Kualitas*) ditunjukkan oleh hasil perhitungan seperti tabel berikut:

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinierity Statsitic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.850	2.491		0.341	0.735		
<i>Price/Harga</i>	0.580	0.244	0.416	2.377	0.024	0.600	1.666
<i>Quality /Kualitas</i>	0.325	0.168	0.339	1.937	0.063	0.600	1.666

Dependent Variable : Kepuasan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu:

$$Y = 0.850 + 0.580X_1 + 0.325X_2 \quad (4.9)$$

Dari persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

- a. Konstanta (β_0) = 0.850 Artinya jika *price/harga* (X_1), *quality/kualitas* (X_2), sebesar 0

(nol) dengan konstanta sebesar 0.850, maka kepuasan pengunjung (Y) akan sebesar 0.850.

- b. Nilai koefisien $\beta_1 = 0.580$ artinya jika *Price/harga* pada hasil olahan

laut yaitu kepiting mengalami kenaikan sebesar satu satuan sementara variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan konsumen terhadap hasil olahan laut sebesar 0.196.

- c. Nilai koefisien $\beta_2 = 0.325$ artinya jika *quality*/kualitas pada hasil olahan laut yaitu kepiting mengalami kenaikan sebesar satu satuan sementara variabel bebas lainnya dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan konsumen terhadap hasil olahan laut sebesar 0.325.

4. Uji T

Uji t atau bisa disebut sebagai pengujian hipotesis parsial yang mana digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu *Price*/harga (X_1) dan *Quality*/kualitas (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pengujian secara parsial ini menggunakan uji t dengan kaidah H_0 diterima H_1 ditolak dan melihat signifikan dengan *error* 0,05 dan atau menggunakan penentuan nilai kritis $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- Pengaruh *price*/harga (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel *price*/harga diperoleh signifikan 0.24. Karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak H_a diterima. Variabel X_1 mempunyai t_{hitung} yakni 2.377 dengan t_{tabel} 1.697. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat

disimpulkan bahwa variabel *atraccion*/atraksi (X_1) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y).

- Pengaruh *quality* /kualitas (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) Berdasarkan hasil perhitungan pada variabel *quality*/kualitas diperoleh nilai signifikan 0.63. Karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima H_a ditolak. Variabel X_2 mempunyai t_{hitung} yakni 1.937 dengan t_{tabel} 1.697. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *quality*/kualitas (X_2) tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y).

5. Uji F

Berikut Hasil Uji F

Hasil Analisis Regresi Secara Simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.683 ^a	.467	.430	1.65032

a. Predictors: (Constant), Price, Quality

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^b

Model	Su	D	Me	F	Si
-------	----	---	----	---	----

		m of Squ ares	F	an Sq uar e		g
1	Regr essio n	69.0 72	2	34. 53 6	12. 680	.0 00 a
	Resid ual	78.9 83	2	2.7 42		
	Total	148. 005	3 1			

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan perhitungan analisis regresi berganda menggunakan SPSS diperoleh $F_{hitung} = 12,680$ dengan nilai signifikan 0.000. jika hasil ini dibandingkan dengan F_{tabel} pada degree of freedom ($n-k-1=29$) ada probabilitas kesalahan 0,05 maka pada F_{tabel} sebesar 4,17. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12,680 > 4,17$) dan probabilitas kesalahan 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara, *price/harga* dan, *quality/kualitas*, terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil olahan laut.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0.467 atau 46,7%. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa variasi variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *price/harga* dan *quality /kualitas* sebesar 46,7% sedangkan sisanya 53,3%

diterangkan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variansi variabel dependen sangat terbatas. Meskipun nilai R^2 yang diperoleh dari hasil analisis rendah bukan berarti hasil penelitiannya tidak bagus. Namun demikian, kita harus memahami bahwa rendahnya nilai R^2 terjadi karena beberapa alasan. Menurut Widarjono (2013), bahwa nilai R Square yang tinggi adalah baik tetapi apabila diperoleh nilai R Square yang rendah bukanlah berarti hasil penelitian tersebut tidak baik.

PEMBAHASAN

Pengaruh *price/harga* terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diungkapkan bahwa 32 responden yang telah diteliti merasa setuju dengan *price/harga* dari hasil olahan laut.

Penelitian ini juga bahwa hipotesis diterima yaitu harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil olahan laut. Hal ini dapat kita lihat dari nilai signifikansi atraksi sebesar 0.024 lebih kecil dari 0.05 oleh karena itu atraksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Pengaruh *Quality /Kualitas* Terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diungkapkan bahwa 32 responden yang di teliti merasa setuju mengenai *quality* /kualitas dari hasil laut.

Penelitian ini juga bahwa hipotesis diterima yaitu *Quality* /kualitas memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen terhadap hasil olahan laut. Hal ini dapat kita lihat dari nilai signifikansi *Quality* /kualitas sebesar 0.063 lebih besar dari 0.05 oleh karena itu *Quality* /Kualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang di uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara individu (parsial) didapatkan hasil sebagai berikut:
 - a. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *price* /harga memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).
 - b. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *quality* /kualitas tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen(Y).

2. Secara bersama-sama (simultan) didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara, *price* /harga, *quality* /kualitas. terhadap kepuasan konsumen terhadap olahan kepiting di kota Tarakan.
3. Berdasarkan hasil perhitungan R-square sebesar 0.467 artinya kemampuan variabel independen (*price*/harga, *Quality*/kualitas) sebesar 0.467 atau 46,7%. sedangkan sisanya 53,3% diterangkan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan yaitu:

1. Bagi pemerintah pihak-pihak berwenang, untuk menambahkan fasilitas maupun sarana prasarana dan menambahkan kualitas sarana prasarana yang ada untuk mendorong dan memudahkan pengelolaan kepiting dalam produksinya.
2. Dilihat dari sisi pengelolaan lebih menjaga kebersihan dari produk- produknya sehingga kualitas dari produksinya lebih terjaga , serta dapat memberikan label dari hasil olahannya agar olahan tersebut dapat dikenali banyakorang.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memperluas variabel bebas juga menyebarkan kuesioner

tidak hanya berdasarkan hasil perhitungan sampel, jika perlu ditingkatkan agar data yang tersebar dan diambil akan lebih mewakili populasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Apridar Et All. (2011). *Ekonomi Kelautan Dan Pesisir*. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Aufar, Arizali. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Informasi Akuntansi Pada UMKM (Survei Pada Perusahaan Rekanan PT. PLN (Persero) di Kota Bandung)*
- Cahaya, A. (2015). Fishermen Community in the Coastal Area: A Note from Indonesian Poor Family. *Procedia Economics and Finance*, 26, 29-33.
- California Environmental Associates. (2018). *Trends in Marine Resources and Fisheries Management in Indonesia: A 2018 Review*. Prepared with the support of the David and Lucile Packard Foundation.
- Chen, J., & Zheng, J. (2016). On farmers' educational problem in the construction of beautiful village -- A case study of Jinjiang City. *SHS Web of Conferences*.24, pp. 1-5. EDP Sciences.
- Clifton, J., Tonts, M., & Boruff, B. (2007). *a Socio-Economic Overview of the Coastal Communities Adjacent To the North-West Marine Region*. Department of the Environment, Water, Heritage and the Arts.
- David, G., Leandro, C., Almeida, O., & Estupiñán, G. (2015). Market Formalization, Governance, and the Integration of Community Fisheries in the Brazilian Amazon. *Society & Natural Resources*, 28(5), 513-529.
- FAO. (2005). *Increasing the contribution of small-scale fisheries to poverty alleviation and food security. FAO Technical Guidelines for Responsible Fisheries. No 10*. (Vol. 10). FAO Technical Guidelines for Responsible Fisheries.
- Fragouli, E., & Theodoulou, P. (2015). The Way People And Societies Perceive The Nature And Context Of Risk Is Different, Due To Psychological And Cultural Issues. *Journal of Economics And Business*, XVIII(1), 29-46.
- Gasperz, V. (2005). *Lean Sigma Approach*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gremler, D., Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2012). *Services Marketing*. NY: McGraw Hill

- Kerlinger. (2006). *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River
- Kyvelou, S., & Ierapetritis, D. (2020). Fisheries sustainability through soft multi-use maritime spatial planning and local development co-management: Potentials and challenges in Greece. *Sustainability (Switzerland)*, 12, 1-26.
- Leasiwal, T. C. (2017). Determinants of Fishermen Income in Regency of West Seram, Maluku. *Cita Ekonomika*, XI(1), 1-14.
- Lein, A., & Setiawina, N. (2018). Factors affecting the fishermen household income and welfare. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(4), 80-90.
- Pratiwi, Sulistya, & Rahmawati, Meylin. (2018). Nilai Tambah Pada Industri Ikan Kering Tipis Di Juata Laut. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7(2), 223 – 238.
- Purwoko. B. A. (2000). Kepuasan dan Loyalitas: Perspektif Kualitas Layanan. Jakarta: Komunika Jaya Pratama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Amus Yogyakarta dan CV. Ngeksigondo Utama.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yunita, E., Sinaga, R., & Pargito, P. (2018). Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat Nelayan Di Pantai Labuhan Jukung Krui Pasca Terbentuknya Kabupaten Pesisir Barat. *Jurnal Studi Sosial*, 6(1), 1-10.
- Zamroni, A., Apriliani, T., Yusuf, R., & Kurniasari, N. (2019). Enhancing small-scale community for coastal management in Puntondo Bay, Indonesia. 370, pp. 1-8. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science.