

**IDENTIFIKASI HARAPAN PELANGGAN TERHADAP  
MUTU PELAYANAN DAN MUTU PROSES PRODUKSI OLAHAN IKAN  
DI CV. MINA UTAMA**

**Dian Asgar Paradisa<sup>1</sup>, I Wayan Widia<sup>2</sup>, I.G.N. Apriadi Aviantara<sup>2</sup>**  
Fakultas Teknologi Pertanian, Teknik Pertanian Universitas Udayana  
Email: [diza2222@yahoo.com](mailto:diza2222@yahoo.com)

**ABSTRACT**

The research aimed to identify (1) the significant of quality service and (2) the quality factor of the production processing fish, in according to the expectations of customers in the company CV. Mina Utama. The method used in the research, was a survey. Results of this research showed that the highest level of satisfaction towards quality service factors indicated by the variable of empathy and the highest level of importance to the factors indicated by the variable of quality service assurance, while the quality factor the aspects of the production processed variable raw materials showed that in terms of the level satisfaction as well in terms of level interest has the highest level. The results were of confirmatory factor analysis showed that, five significant variables affecting the quality service that was, the variable tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, with variable reliability biggest factor in satisfaction and in terms of the interested rate variable responsiveness has the largest factor, the next results of confirmatory factor analysis showed that, five significant variables affecting the quality of the production processing that was, the variable raw materials, means of production, production, packaging, and product descriptions, with variable raw material has the largest factor in satisfaction and in terms of the level variable interested packaging biggest factor.

**Keywords:** expectation, importance , process quality, satisfaction, quality service

**PENDAHULUAN**

Banyaknya pengusaha yang tertarik untuk berinvestasi disektor industri pengolahan ikan, menyebabkan persaingan bisnis disektor tersebut menjadi semakin ketat. Situasi ini membuat perusahaan harus senantiasa mampu memenuhi harapan- harapan serta kepuasan pelanggan. Berbagai upaya dilakukan oleh industri pengolahan ikan untuk tetap berproduksi, salah satunya adalah dengan cara menentukan strategi yang tepat dan sigap. Dalam melakukan strateginya, suatu industri akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan itu sendiri (Muhandri dan Kadarisman, 2012). Pengembangan yang dilakukan secara terus menerus oleh perusahaan diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan yang berubah secara dinamis serta mampu menepatkan perusahaan pada posisi yang lebih unggul dibandingkan perusahaan pesaing yang telah ada maupun perusahaan calon pesaing potensial, hal ini sangat penting bagi perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan produksi di era persaingan bebas.

Kelangsungan produksi di era persaingan bebas salah satunya ditentukan oleh mutu pelayanan dan mutu proses yang dapat memberikan pengaruh cukup besar terhadap terpenuhinya harapan-harapan pelanggan kepada perusahaan, sehingga terciptanya

---

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Teknik Pertanian, FTP UNUD

<sup>2)</sup> Staf Pengajar Jurusan Teknik Pertanian, FTP UNUD

kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan yang telah diberikan (Kotler *et.al.*, 2006). Faktor mutu pelayanan dan faktor mutu proses produksi ini akan bersentuhan langsung kepada pelanggan perusahaan, dari faktor-faktor tersebutlah terpenuhinya atau tidak terpenuhinya harapan serta kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dapat diketahui, karena dalam kesehariannya, mutu pelayanan dan mutu proses sangatlah penting bagi perusahaan maupun bagi pelanggan perusahaan, hal ini juga dapat mencerminkan sikap pelanggan terhadap perusahaan serta dapat mengetahui kualitas perusahaan dimata pelanggannya.

Dua faktor penting yang menjadi perhatian perusahaan yaitu, faktor mutu pelayanan dan faktor mutu proses produksi dari sudut pandang pelanggan menjadi objek penelitian, adalah untuk mengidentifikasi harapan pelanggan terhadap variabel-variabel yang menentukan mutu pelayanan dan variabel-variabel yang menentukan mutu proses produksi olahan ikan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan waktu**

Penelitian dilaksanakan di Perusahaan CV. Mina Utama Jln. By Pass Ngurah Rai No 17x Pesanggaran – Denpasar, dengan kawasan penyebaran kuesioner kepada pelanggan meliputi daerah Nusa Dua, Jimbaran, Seminyak, Denpasar dan Ubud. Waktu penelitian dimulai dari tanggal 10 juni 2014 sampai 11 juli 2014.

### **Variabel penelitian**

Variabel penelitian adalah (1) variabel tampilan fisik (*tangible*), (2) kemampuan mewujudkan janji (*reliability*), (3) ketanggapan dalam memberi pelayanan (*responsiveness*), (4) kemampuan memberi jaminan pelayanan (*assurance*), serta (5) kemampuan memberi jaminan pelayanan (*empathy*) untuk faktor mutu pelayanan (Parasuraman dalam Tjiptono, 2012), sedangkan untuk faktor mutu proses produksi yaitu (1) variabel bahan baku, (2) cara produksi yang baik, (3) hasil produksi, (4) kemasan, dan (5) keterangan produk (Badan POM RI, 2005).

### **Populasi dan sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan perusahaan CV. Mina Utama yang berasal dari Hotel, Restaurant, Retail Modern, Retail Tradisional dan telah berlangganan minimal dua tahun serta membeli produk olahan ikan minimal 100 kg perbulanya, dengan jumlah populasi CV. Mina Utama yang diketahui adalah 98 pelanggan. Sampel penelitian ditarik dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2011). Besarnya sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Prasetyo, 2010) yaitu  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$  dengan  $n$  = besar sampel minimal kelompok pelanggan,  $N$  = jumlah populasi kelompok pelanggan dan  $e$  = persentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel (0,10) dengan tingkat kepercayaan 90%, dari perhitungan tersebut didapatkan sampel minimal 49 responden yang dibulatkan pada penelitian ini menjadi 50 orang responden.

### **Metode dan instrumen pengumpulan data**

Pengumpulan data menggunakan metode survey. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Setiap variabel penelitian diukur

---

dengan pertanyaan yang dianggap sebagai indikator mencirikan variabel. Peringkat skala Likert yang digunakan dalam kuesioner adalah 7 peringkat yang mengukur tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan pelanggan seperti pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert pengukuran

Keterangan		Peringkat
Sama Sekali Tidak Penting	Sama Sekali Tidak Puas	1
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	2
Tidak Penting	Tidak Puas	3
Moderat/Netral	Moderat/Netral	4
Penting	Puas	5
Sangat Penting	Sangat Puas	6
Sangat Penting Sekali	Sangat Puas Sekali	7

Peringkat diatas dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui seberapa pentingkah hal-hal/pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan

Adapun interval skala kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap perusahaan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Interval skala kepentingan dan kepuasan

Keterangan		Peringkat
Sama Sekali Tidak Penting	Sama Sekali Tidak Puas	$1.0 < x \leq 1.7$
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	$1.7 < x \leq 2.4$
Tidak Penting	Tidak Puas	$2.4 < x \leq 3.1$
Moderat/Netral	Moderat/Netral	$3.1 < x \leq 4.8$
Penting	Puas	$4.8 < x \leq 5.6$
Sangat Penting	Sangat Puas	$5.6 < x \leq 6.3$
Sangat Penting Sekali	Sangat Puas Sekali	$6.3 < x \leq 7.0$

### Analisis data penelitian

Kuesioner yang disebar kepada responden dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mendapatkan data yang sah serta handal (Azwar, 2001), dan selanjutnya data akan dianalisis menggunakan model analisis faktor konfirmatori. Menurut Hair *et.al.*, (2013), analisis faktor konfirmatori yaitu teknik analisis faktor yang secara teori dan konsep sudah ditentukan sebelumnya faktor mana yang akan dianalisis, sehingga dibuat sejumlah faktor yang akan dibentuk dan variabel apa saja yang termasuk ke dalam masing-masing faktor tersebut, dengan ketentuan suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap faktor apabila bobot faktor dari variabel tersebut lebih besar 0.500. Perhitungan analisis faktor konfirmatori dihitung menggunakan program SPSS IBM 19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil pengujian uji validitas dan uji reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen pertanyaan faktor mutu pelayanan dan mutu proses produksi menunjukkan bahwa, seluruh indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian memberikan hasil yang valid serta reliabel. Hasil pengujian terhadap validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan uji statistik multivariat, indikator dinyatakan valid dan reliabel apabila nilai  $r$  koefisien korelasi dari indikator yang bersangkutan lebih besar dari  $r$ -kritis *product moment* (Nurgiyantoro,

2004). Nilai *r*-kritis *product moment* dengan perhitungan derajat bebas (*degree of freedom*) menunjukkan nilai 0.422.

#### **Analisis statistik deskriptif tingkat kepuasan variabel mutu pelayanan**

Tabel dibawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepuasan.

Tabel 3. Hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepuasan

No	Variabel	rata-rata	standar deviasi
1	<i>Tangible</i>	4.14	0.405
2	<i>Reliability</i>	4.86	0.351
3	<i>Responsiveness</i>	5.02	0.141
4	<i>Assurance</i>	5.98	0.319
5	<i>Empathy</i>	6.42	0.499

Pada Tabel 3 terlihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.14 \pm 0.405)$ , variabel *reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.86 \pm 0.351)$ , variabel *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.502 \pm 0.141)$ , variabel *assurance* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.98 \pm 0.319)$ , dan variabel *empathy* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.42 \pm 0.499)$ . Dari kelima variabel tersebut variabel *empathy* memiliki nilai rata-rata paling tinggi ditingkat kepuasan faktor mutu pelayanan, yang artinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel *empathy* terletak diperingkat sangat puas sekali.

#### **Analisis statistik deskriptif tingkat kepentingan variabel mutu pelayanan**

Tabel dibawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepentingan.

Tabel 4. Hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepentingan

No	Variabel	rata-rata	standar deviasi
1	<i>Tangible</i>	5.22	0.887
2	<i>Reliability</i>	5.58	0.859
3	<i>Responsiveness</i>	5.82	0.919
4	<i>Assurance</i>	5.96	0.638
5	<i>Empathy</i>	5.90	0.763

Pada Tabel 4 terlihat bahwa variabel *tangible* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.22 \pm 0.887)$ , variabel *reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.58 \pm 0.859)$ , variabel *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.82 \pm 0.919)$ , variabel *assurance* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.96 \pm 0.638)$ , dan variabel *empathy* memiliki nilai rata-rata sebesar  $(5.90 \pm 0.763)$ . Dari kelima variabel tersebut variabel *assurance* memiliki nilai rata-rata paling tinggi ditingkat kepentingan faktor mutu pelayanan, yang artinya tingkat kepentingan pelanggan terhadap variabel *assurance* menunjukkan peringkat yang sangat penting.

### Analisis statistik deskriptif tingkat kepuasan variabel mutu proses produksi

Tabel dibawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepuasan.

Tabel 5. Hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepuasan

No	Variabel	rata-rata	standar deviasi
1	Bahan baku	4.76	0.771
2	Cara produksi	4.40	0.670
3	Hasil produksi	4.62	0.753
4	Kemasan	4.66	0.593
5	Keterangan produk	4.66	0.557

Pada Tabel 5 terlihat bahwa variabel bahan baku memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.76 \pm 0.711)$ , variabel cara produksi memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.40 \pm 0.670)$ , variabel hasil produksi memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.62 \pm 0.753)$ , variabel spesifikasi kemasan memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.66 \pm 0.593)$ , dan variabel keterangan produk memiliki nilai rata-rata sebesar  $(4.66 \pm 0.557)$ . Dari kelima variabel tersebut variabel bahan baku memiliki nilai rata-rata paling tinggi ditingkat kepuasan faktor mutu proses produksi, yang artinya tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel bahan baku terletak diantara moderat dan puas.

### Analisis statistik deskriptif tingkat kepentingan variabel mutu proses produksi

Tabel dibawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepentingan.

Tabel 6. Hasil analisis statistik deskriptif variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepentingan

No	Variabel	rata-rata	standar deviasi
1	Bahan baku	6.64	0.525
2	Cara produksi	6.14	0.405
3	Hasil produksi	6.32	0.471
4	Kemasan	6.20	0.452
5	Keterangan produk	6.10	0.463

Pada Tabel 6 terlihat bahwa variabel bahan baku memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.64 \pm 0.525)$ , variabel cara produksi memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.14 \pm 0.405)$ , variabel hasil produksi memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.32 \pm 0.471)$ , variabel kemasan memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.20 \pm 0.452)$ , dan variabel keterangan produk memiliki nilai rata-rata sebesar  $(6.10 \pm 0.463)$ . Dari kelima variabel tersebut variabel bahan baku memiliki nilai rata-rata paling tinggi ditingkat kepentingan faktor mutu proses produksi, yang artinya tingkat kepentingan pelanggan terhadap variabel bahan baku menunjukkan peringkat yang sangat penting sekali.

### Hasil analisis faktor konfirmatori tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mutu pelayanan

Tabel 7 di bawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi faktor mutu pelayanan dalam hal tingkat kepuasan. Berdasarkan ketentuan dalam analisis faktor konfirmatori, menurut Hair *et. al.*, (2013), suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap faktor mutu pelayanan apabila bobot faktor variabel tersebut lebih besar 0.500.

Tabel 7. Hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepuasan

Variabel	bobot faktor				
	1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	0.629	-0.047	0.273	<b>(0.717)</b>	0.114
<i>Reliability</i>	0.129	<b>(0.858)</b>	-0,387	0.038	0.311
<i>Responsiveness</i>	-0.333	0.549	<b>(0.682)</b>	0.054	-0.348
<i>Assurance</i>	<b>(0.600)</b>	0.011	0.508	-0.520	0.334
<i>Empathy</i>	-0.739	-0.129	0.271	0.171	<b>(0.579)</b>

Ket : 1. Bobot faktor pada baris 1, 2, . . . 5 menunjukkan angka – angka yang direduksi dari hasil rekapitulasi kuesioner tingkat kepuasan mutu pelayanan yang dianalisis dengan analisis faktor konfirmatori

2. Angka yang tertera dalam kurung menunjukkan bahwa bobot faktor tersebut memberikan pengaruh terbesar dan signifikan.

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa variabel *tangible* memiliki bobot faktor 0.717, variabel *reliability* memiliki bobot faktor 0.858, variabel *responsiveness* memiliki bobot faktor 0.682, variabel *assurance* memiliki bobot faktor 0.600, dan variabel *empathy* memiliki bobot faktor 0.579. Jika diperbandingkan antara kelima variabel tersebut, variabel *reliability* adalah variabel yang memiliki bobot faktor terbesar. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pelanggan terhadap faktor mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh variabel *reliability* yaitu kemampuan perusahaan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat.

Tabel 8 di bawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis faktor konfirmatori dari variabel-variabel yang mempengaruhi faktor mutu pelayanan dalam hal tingkat kepentingan.

Tabel 8. Hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam hal tingkat kepentingan

Variabel	bobot faktor				
	1	2	3	4	5
<i>Tangible</i>	0.643	-0.028	0.512	0.396	<b>(0.509)</b>
<i>Reliability</i>	-0.271	<b>(0.528)</b>	-0.127	0.532	0.099
<i>Responsiveness</i>	<b>(0.798)</b>	0.152	0.045	-0.050	0.580
<i>Assurance</i>	-0.480	-0.427	0.584	<b>(0.786)</b>	0.373
<i>Empathy</i>	-0.179	0.534	<b>(0.667)</b>	-0.486	-0.033

Ket : 1. Bobot faktor pada baris 1, 2, . . . 5 menunjukkan angka – angka yang direduksi dari hasil rekapitulasi kuesioner tingkat kepentingan mutu pelayanan yang dianalisis dengan analisis faktor konfirmatori

2. Angka yang tertera dalam kurung menunjukkan bahwa bobot faktor tersebut memberikan pengaruh terbesar dan signifikan.

Pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa variabel *tangible* memiliki bobot faktor 0.509, variabel *reliability* memiliki bobot faktor 0.528, variabel *responsiveness* memiliki bobot faktor 0.798, variabel *assurance* memiliki bobot faktor 0.786, dan variabel *empathy* memiliki bobot faktor 0.667. Jika diperbandingkan antara kelima variabel tersebut, variabel *responsiveness* memiliki bobot faktor yang terbesar. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepentingan pelanggan terhadap faktor mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh variabel *responsiveness* yaitu kemampuan perusahaan melayani dan merespon pelanggan secara segera.

Penjelasan dari kelima variabel yang signifikan mencirikan faktor mutu pelayanan baik dalam hal tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

a. Tampilan fisik (*tangible*)

Variabel tampilan fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

b. Kemampuan mewujudkan janji (*Reliability*)

Variabel kemampuan mewujudkan janji (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya terhadap pelanggan.

c. Ketanggapan dalam memberi pelayanan (*responsiveness*)

Variabel ketanggapan dalam memberi pelayanan (*responsiveness*) adalah kemampuan peyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

d. Kemampuan memberi jaminan pelayanan (*assurance*)

Variabel kemampuan memberi jaminan pelayanan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*)

Variabel kemampuan memahami kebutuhan pelanggan (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Hasil analisis faktor konfirmatori tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mutu proses produksi**

Tabel 9 di bawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi faktor mutu proses produksi dalam hal tingkat kepuasan. Berdasarkan ketentuan dalam analisis faktor konfirmatori, menurut Hair *et.al.*, (2013), suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap faktor mutu proses produksi apabila bobot faktor variabel tersebut lebih besar 0.500.

---

Tabel 9. Hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepuasan

Variabel	bobot faktor				
	1	2	3	4	5
Bahan baku	0.159	-.305	-.460	0.406	<b>(0.956)</b>
Cara produksi	0.454	<b>(0.691)</b>	-.289	-.470	0.106
Hasil produksi	0.622	-.389	<b>(0.605)</b>	-.278	0.137
Kemasan	<b>(0.711)</b>	-.089	-.068	-.076	-.260
Keterangan produk	0.343	0.497	0.430	<b>(0.671)</b>	0.008

Ket : 1. Bobot faktor pada baris 1, 2, . . . 5 menunjukkan angka – angka yang direduksi dari hasil rekapitulasi kuesioner tingkat kepuasan mutu proses produksi yang dianalisis dengan analisis faktor konfirmatori  
 2. Angka yang tertera dalam kurung menunjukkan bahwa bobot faktor tersebut memberikan pengaruh terbesar dan signifikan.

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa variabel bahan baku memiliki bobot faktor 0.956, variabel cara berproduksi memiliki bobot faktor 0.691, variabel hasil produksi memiliki bobot faktor 0.605, variabel kemasan memiliki bobot faktor 0.711, dan variabel keterangan produk memiliki bobot faktor 0.671. Jika diperbandingkan antara kelima variabel tersebut, variabel bahan baku memiliki bobot faktor yang terbesar. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pelanggan terhadap faktor mutu proses produksi sangat dipengaruhi oleh variabel bahan baku yaitu penetapan standar atau pemilihan barang-barang terbaik yang diperoleh untuk digunakan dalam proses produksi.

Tabel 10 di bawah ini adalah Tabel yang menunjukkan hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi faktor mutu proses produksi dalam hal tingkat kepentingan.

Tabel 10. Hasil analisis faktor konfirmatori variabel-variabel yang mempengaruhi mutu proses produksi dalam hal tingkat kepentingan

Variabel	bobot faktor				
	1	2	3	4	5
Bahan baku	-.216	0.445	<b>(0.827)</b>	0.266	0.031
Cara produksi	0.337	-.221	0.069	0.286	<b>(0.867)</b>
Hasil produksi	-.167	0.604	-.489	<b>(0.607)</b>	0.018
Kemasan	<b>(0.900)</b>	0.233	.0066	0.048	-.359
Keterangan produk	0.233	<b>(0.766)</b>	.095	.565	0.174

Ket : 1. Bobot faktor pada baris 1, 2, . . . 5 menunjukkan angka – angka yang direduksi dari hasil rekapitulasi kuesioner tingkat kepentingan mutu proses produksi yang dianalisis dengan analisis faktor konfirmatori  
 2. Angka yang tertera dalam kurung menunjukkan bahwa bobot faktor tersebut memberikan pengaruh terbesar dan signifikan.

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa variabel bahan baku memiliki bobot faktor 0.827, variabel cara berproduksi memiliki bobot faktor 0.867, variabel hasil produksi memiliki bobot faktor 0.607, variabel kemasan memiliki bobot faktor 0.900, dan variabel keterangan produk memiliki bobot faktor 0.766. Jika diperbandingkan antara kelima variabel tersebut, variabel kemasan memiliki bobot faktor yang terbesar. Hal ini dapat



dimaknai bahwa kepentingan pelanggan terhadap faktor mutu proses produksi sangat dipengaruhi oleh variabel kemasan yaitu komponen yang akan dipakai dalam penetapan kemasan pada produk olahan.

Penjelasan dari kelima variabel yang signifikan mencirikan faktor mutu proses produksi baik dalam hal tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

a. Bahan baku

Variabel bahan baku merupakan penetapan standar atau pemilihan barang-barang terbaik yang diperoleh untuk digunakan dalam proses produksi.

b. Cara produksi yang baik

Variabel cara produksi adalah tahapan-tahapan dalam menghasilkan suatu produk tertentu dengan standar dan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

c. Hasil produksi

Variabel hasil produksi merupakan perincian hasil dari suatu kegiatan yang memproses bahan baku.

d. Kemasan

Variabel kemasan merupakan level komponen yang akan dipakai dalam penetapan kemasan pada produk olahan.

e. Keterangan produk

Variabel keterangan produk merupakan informasi-informasi mengenai produk olahan ikan yang dimuat dalam produk tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel-variabel yang signifikan mencirikan faktor mutu pelayanan adalah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Variabel *reliability* dengan bobot faktor 0.858 menunjukkan pengaruh sangat signifikan dalam hal tingkat kepuasan dan variabel *responsiveness* dengan bobot faktor 0.798 menunjukkan pengaruh sangat signifikan dalam hal tingkat kepentingan.
  2. Variabel-variabel yang signifikan mencirikan faktor mutu proses produksi sesuai dengan harapan pelanggan CV. Mina Utama adalah variabel bahan baku, cara berproduksi, hasil produksi, kemasan, dan keterangan produk. Dengan variabel bahan baku yang memiliki bobot faktor 0.956 menunjukkan pengaruh sangat signifikan dalam hal tingkat kepuasan dan variabel kemasan yang memiliki bobot faktor 0.900 menunjukkan pengaruh sangat signifikan dalam hal tingkat kepentingan.
  3. Tingkat harapan kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan CV. Mina Utama menunjukkan bahwa variabel *empathy* dengan rata-rata 6,42 paling memuaskan pelanggan pada saat ini, dan untuk tingkat harapan kepentingan pelanggan terhadap mutu pelayanan CV. Mina Utama menunjukkan bahwa variabel *assurance* dengan rata-rata 5.96 penting untuk diperbaiki lagi kualitasnya.
  4. Tingkat harapan kepuasan maupun kepentingan pelanggan terhadap mutu proses produksi CV. Mina Utama menunjukkan bahwa variabel bahan baku yang memiliki rata-rata 4.76 dalam hal tingkat kepuasan dan memiliki rata-rata 6.64 dalam hal tingkat kepentingan menunjukkan bahwa saat ini paling memuaskan pelanggan namun lebih penting lagi untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya diperusahaan.
-

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disarankan bahwa:

1. untuk perbaikan mutu pelayanan yang lebih baik, perusahaan dianjurkan tetap memelihara rasa empati yang selama ini telah memuaskan pelanggan serta perusahaan juga dianjurkan segera melakukan perbaikan pada pelayanan jaminan yang diberikan kepada pelanggan.
2. untuk perbaikan mutu proses produksi, perusahaan dianjurkan mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas bahan baku dalam proses produksi yang selama ini telah memuaskan pelanggan dalam hal memenuhi harapan pelanggan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, Saifuddin, 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J. and Anderson, Rolph E, 2013. *Multivariate Data Analysis*: Pearson New International Edition.
- Prasetyo, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Wali Press.
- Sugiyono.,2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan R&B*. Bandung :Alfabeta.
- Muhandri dan Kadarisman, 2012. *Sistem Jaminan Mutu, Industri Pangan*. IPB Press. Bogor.
- Nurgiyantoro, Burhan, gunawan dan Marzuki. 2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Cetakan ke Tiga*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane, 2006. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2007. PT Indeks, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
-