

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IKAN HASIL TANGKAP
KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUB) PERIKANAN SINAR LAUT
DI KABUPATEN TANAH LAUT**

Roslina¹, Sulastini², Rina³

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 19311059

²Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1109046301

³Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 111206792
Email : roslina170202@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian : 1) mengetahui kebijakan kualitas pelayanan ikan hasil tangkap Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut di Kabupaten Tanah Laut. 2) mengetahui kendala-kendala apa saja yang menghambat kualitas pelayanan ikan hasil tangkap Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut di Kabupaten Tanah Laut. Rancangan penelitian ialah kualitatif dengan populasi seluruh karyawan Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; 1) dampak dari kendala yang dihadapi oleh Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut. 2) solusi dari kendala Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut. 3) implementasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kelompok Usaha Bersama (KUB) Perikanan Sinar Laut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Research objectives: 1) determine the service quality policy for fish caught by the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB) in Tanah Laut Regency. 2) find out what obstacles hinder the quality of service for fish caught by the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB) in Tanah Laut Regency. The research design was qualitative with a population of all employees of the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB). The research results show that; 1) the impact of the obstacles faced by the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB). 2) solutions to the problems of the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB). 3) implementation to improve the quality of service in the Sinar Laut Fisheries Joint Business Group (KUB).

Keywords: Service Quality

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(2).
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262-267.
- Ginting, B., Nasution, M. A., Subhilhar, S., & Harahap, R. H. (2018). Analysis of weaknesses of coastal community economy empowerment program (PEMP) and national program of community empowerment of independent marine and fisheries (PNPM-MKP) on traditional fishermen in Indonesia.
- Goetsch D.L., & Davis, S.B (2019). *Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Hendryadi, H., Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muzakkir, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan Anang AC Banjarmasin.
- Nitasar, E. D. (2016). Analisis Harga, Kualitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tola Pako Martapura.
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Sukarno Pressindo.
- Pratista, A. C. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 10-15.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Susanti, S. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Camat Gamping.

Tjiptadi, M. (2019). *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management – Mewujudkan Layanan Prima. Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.