

Analisis Kepuasan Pembeli Benih Ikan Lele Mutiara di IPB Merakurak, Kabupaten Tuban

Arga Satria Muhammad Bintang^{1*}, Miftachul Munir²

¹²Fakultas Perikanan dan Kelautan, Universitas PGRI Ronggolawe Tuban, Indonesia

*Correspondent email: argabintang38@gmail.com

Received: 15 Juni 2026 **Revised:** 9 Juli 2026 **Accepted:** 15 Oktober 2026 **Published:** 17 Oktober 2026

©2026 by the authors. Licensee Applied Science: Jurnal Sains dan Teknologi Terapan
This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

Abstract. Pearl catfish (*Clarias gariepinus*) is an improved strain with considerable potential to support freshwater aquaculture productivity. Buyer satisfaction is an important indicator for evaluating seed quality and hatchery services. This study aimed to analyze buyer satisfaction with Pearl catfish fingerlings at the Merakurak Aquaculture Installation, Tuban Regency, focusing on seed management, employee services, and supporting facilities. A descriptive survey was conducted involving 40 respondents selected through accidental sampling. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires and analyzed descriptively using response percentages. The results showed that 92.5% of respondents agreed with positive statements regarding water quality management, while 95% expressed positive assessments of feed quality. Agreement levels for employee services ranged from 80% to 87.5%, whereas supporting facilities received positive assessments ranging from 95% to 96%. Buyer satisfaction reached 90% for physical seed quality, 77.5% for price suitability, and 52% for seed availability. Economic analysis indicated that Pearl catfish fingerlings contributed an average of 21% to the total transaction value analyzed. Overall, most respondents positively evaluated product quality and service performance. However, seed availability emerged as the primary aspect requiring improvement. Strengthening production planning, inventory management, and service efficiency is therefore essential to maintaining sustainable buyer satisfaction and supporting hatchery operations.

Keywords: Buyer satisfaction; Pearl catfish; Seed quality; Service quality; Aquaculture installation.

Abstrak. Ikan lele Mutiara (*Clarias gariepinus*) merupakan varietas unggul yang memiliki potensi tinggi dalam mendukung produktivitas budidaya perikanan air tawar. Kepuasan pembeli menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas benih dan pelayanan unit pembenihan. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pembeli benih ikan lele Mutiara di Instalasi Perikanan Budidaya (IPB) Merakurak, Kabupaten Tuban, berdasarkan aspek perawatan benih, pelayanan karyawan, serta sarana dan prasarana. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif melalui survei terhadap 40 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis secara deskriptif berdasarkan persentase tanggapan responden. Hasil penelitian menunjukkan tingkat persetujuan sebesar 92,5% terhadap pengelolaan kualitas air dan 95% terhadap kualitas pakan benih. Pada aspek pelayanan, tingkat persetujuan berkisar antara 80–87,5%, sedangkan penilaian terhadap sarana dan prasarana mencapai 95–96%. Kepuasan terhadap kualitas fisik benih mencapai 90%, kesesuaian harga 77,5%, dan ketersediaan benih 52%. Analisis ekonomi menunjukkan kontribusi benih lele Mutiara sebesar rata-rata 21% terhadap total nilai transaksi yang dianalisis. Secara keseluruhan, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas produk dan pelayanan. Namun, ketersediaan benih menjadi aspek yang memerlukan perhatian utama. Oleh karena itu, peningkatan perencanaan produksi, pengelolaan persediaan, dan efisiensi pelayanan diperlukan untuk mempertahankan kepuasan pembeli secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan pembeli; Lele Mutiara; Kualitas benih; Pelayanan; Instalasi Perikanan Budidaya.

1. Pendahuluan

Budidaya ikan lele di Indonesia tetap menjadi salah satu primadona sektor perikanan air tawar karena karakteristiknya yang adaptif dan permintaan pasar yang tidak pernah surut. Kondisi ini menuntut ketersediaan benih yang baik dan berkualitas, mengingat pemilihan benih yang tepat menjadi penentu keberhasilan panen bagi pembudidaya. Berbagai kendala dalam pemilihan benih, seperti ukuran yang tidak sesuai, kesehatan ikan yang kurang baik, dan harga yang relatif tinggi, kerap menjadi sumber ketidakpuasan pelanggan (Hartami et al., 2023). Ikan lele Mutiara (*Clarias gariepinus*) merupakan strain hasil pemuliaan Balai Penelitian dan Pemuliaan Ikan (BPPI) Sukamandi yang memiliki performa pertumbuhan, efisiensi pakan, keseragaman ukuran, serta ketahanan terhadap penyakit dan lingkungan yang lebih unggul dibandingkan strain lele lainnya (Iswanto et al., 2016). Penggunaan benih unggul ini pada kegiatan budidaya berpotensi meningkatkan produktivitas, sehingga permintaan

pasar terhadapnya terus meningkat (Tarigan et al., 2023). Namun demikian, kepuasan pembeli dalam bisnis penjualan benih bukan sekadar soal ikan yang hidup sampai tujuan, melainkan juga menyangkut bagaimana benih tersebut tumbuh dan berkembang di tangan konsumen. Kualitas produk benih dan kualitas pelayanan (service quality) memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan pembeli benih ikan lele (Harahap et al., 2025). Instalasi Perikanan Budidaya (IPB) Merakurak, Tuban, sebagai salah satu unit pelaksana teknis pembenihan lele Mutiara, dihadapkan pada tantangan untuk menjaga konsistensi mutu produk sekaligus kualitas layanan agar kepuasan pembeli tetap terjaga di tengah persaingan usaha pembenihan yang semakin ketat. Penelitian mengenai faktor-faktor kepuasan pelanggan pada unit pembenihan ikan air tawar sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas produk, ketepatan waktu pelayanan, dan kesesuaian harga merupakan determinan utama loyalitas pembeli (Wardani & Rahayu, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk menjawab tiga permasalahan utama, yaitu: (1) apakah perawatan benih ikan lele Mutiara di IPB Merakurak telah membuat pembeli merasa puas; (2) bagaimana kepuasan pembeli terhadap layanan yang diberikan; dan (3) mengapa sarana dan prasarana IPB Merakurak perlu ditingkatkan agar kepuasan pembeli semakin optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pembeli benih ikan lele Mutiara di IPB Merakurak ditinjau dari kualitas produk/performa benih, kualitas pelayanan, serta kesesuaian harga, sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan mutu produk dan layanan di masa mendatang.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik survei, yang bertujuan memberikan pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pembeli benih ikan lele Mutiara di Instalasi Perikanan Budidaya (IPB) Merakurak, Kabupaten Tuban. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 dengan subjek penelitian adalah para pembudidaya/pembeli benih yang bertransaksi langsung di lokasi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling terhadap 40 responden pembudidaya yang membeli benih ikan lele Mutiara di IPB Merakurak. Data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara di lokasi penelitian (Wardani & Rahayu, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu wawancara dan

kuesioner. Wawancara dilaksanakan untuk menggali secara mendalam pandangan, pengalaman, dan pemikiran responden melalui interaksi langsung antara peneliti dan pembeli (Rivaldi et al., 2023). Kuesioner disusun dalam bentuk daftar pernyataan tertutup dengan tiga kategori jawaban, yaitu Setuju (S), Ragu-ragu (RS), dan Tidak Setuju (TS), yang mengukur empat variabel penelitian: perawatan benih (X1), pelayanan karyawan (X2), sarana dan prasarana (X3), serta kepuasan pembeli (Y) (Subasman & Aliyyah, 2024). Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014), yang terdiri atas tiga tahap: (1) reduksi data, yaitu proses pemilihan dan penyederhanaan data mentah hasil kuesioner dan wawancara menjadi informasi yang lebih bermakna; (2) penyajian data (display), yaitu penyusunan data terpilih dalam bentuk tabel frekuensi dan diagram persentase jawaban responden untuk setiap variabel; dan (3) penarikan kesimpulan, yaitu interpretasi terhadap pola hasil pada tiap variabel untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Selain analisis deskriptif per variabel, penelitian ini juga menghitung persentase kontribusi ekonomi pembelian benih lele Mutiara terhadap total nilai transaksi di lokasi penelitian, mengacu pada prinsip Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) sebagaimana dijelaskan oleh Umam dan Hariastuti (2018), yaitu bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu layanan dapat dinilai secara menyeluruh dengan memperhatikan kinerja aktual dan tingkat kepentingan atribut-atribut layanan tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Kepuasan pembeli benih ikan lele Mutiara di IPB Merakurak dibentuk oleh tiga pilar utama, yaitu perawatan benih (X1), pelayanan karyawan (X2), serta sarana dan prasarana (X3), yang secara bersama-sama memengaruhi persepsi kepuasan pembeli (Y). Hasil survei terhadap 40 responden untuk masing-masing variabel disajikan pada bagian berikut. Perawatan benih merupakan fase paling kritis dalam siklus hidup ikan lele Mutiara. Sebagai varietas unggul dengan potensi pertumbuhan 10-40% lebih cepat dibanding jenis lain, keunggulan genetik ini hanya tercapai optimal apabila didukung manajemen lingkungan dan nutrisi yang presisi.

Tabel 1. Hasil Survei Variabel Perawatan Benih (X1)

No	Pernyataan	S (%)	RS (%)	TS (%)
1	Prosedur rutin menjaga kualitas air	92,5	5,0	2,5
2	Kesesuaian dan kualitas pakan benih	95,0	2,5	2,5
3	Gejala awal penyakit pada benih	42,5	12,5	45,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Sebanyak 92,5% responden menyatakan puas terhadap prosedur menjaga kualitas air, dan 95% menyatakan puas terhadap kualitas pakan yang diberikan kepada benih, mengindikasikan bahwa standar operasional perawatan benih di IPB Merakurak telah dijalankan secara konsisten. Pada aspek pengendalian penyakit, tingkat persetujuan tercatat lebih rendah (42,5%) dengan proporsi ragu-ragu yang cukup besar (45%), yang mengindikasikan bahwa isu kesehatan benih masih menjadi perhatian tersendiri bagi sebagian pembeli meskipun IPB Merakurak menerapkan kebijakan hanya menjual benih yang telah dinyatakan sehat.

Tabel 2. Hasil Survei Variabel Pelayanan Karyawan (X2)

No	Pernyataan	S (%)	TS (%)
1	Daya tanggap karyawan terhadap keluhan/pertanyaan	87,5	12,5
2	Kecepatan pelayanan transaksi	83,0	17,0
3	Kecepatan respons dan ketepatan waktu pengiriman	80,0	20,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan karyawan berkisar antara 80-87,5%, menunjukkan bahwa pendekatan yang solutif dan informatif dari staf IPB Merakurak mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pembeli. Proporsi ketidakpuasan sebesar 12,5-20% pada aspek kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman umumnya berkaitan dengan lonjakan permintaan pada musim tebar tertentu (peak season), sehingga membutuhkan penguatan kapasitas personel pada periode tersebut.

Tabel 3. Hasil Survei Variabel Sarana dan Prasarana (X3)

No	Pernyataan	S (%)	RS/TS (%)
1	Kualitas fisik benih	96,0	4,0
2	Ketersediaan fasilitas pendukung	95,0	5,0
3	Kebersihan dan kelayakan wadah/bak transit	95,0	5,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Persepsi pembeli terhadap kualitas fisik benih, kelengkapan fasilitas pendukung, serta kebersihan wadah penampung dan bak transit secara konsisten berada pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi (95-96%). Kondisi ini menunjukkan bahwa IPB Merakurak

telah menerapkan standar operasional prosedur pembenihan serta manajemen biosekuriti dan sanitasi wadah secara baik, yang berkontribusi langsung terhadap daya tahan (survival rate) benih selama proses distribusi.

Tabel 4. Hasil Survei Variabel Kepuasan Pembeli (Y)

No	Pernyataan	S (%)	RS (%)	TS (%)
1	Kualitas fisik benih yang diterima	90,0	-	10,0
2	Kesesuaian harga dengan kualitas	77,5	7,5	15,0
3	Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan	87,5	-	12,5
4	Ketersediaan benih sesuai kebutuhan	52,0	15,0	33,0

Sumber: Data primer diolah (2026)

Variabel kepuasan pembeli (Y) menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi pada aspek kualitas fisik benih (90%) dan kecepatan/ketepatan waktu pelayanan (87,5%), yang menegaskan bahwa mutu produk dan responsivitas layanan menjadi determinan utama kepuasan. Aspek kesesuaian harga memperoleh persetujuan 77,5%, mencerminkan posisi harga yang kompetitif meskipun terdapat sebagian pembeli skala kecil yang sensitif terhadap fluktuasi harga. Aspek ketersediaan benih menunjukkan tingkat persetujuan paling rendah (52%) dengan ketidakpuasan mencapai 33%, terutama disebabkan oleh lonjakan permintaan pada musim puncak serta faktor eksternal seperti perubahan cuaca yang memengaruhi daya tetas telur (hatching rate) dan tingkat kelangsungan hidup larva. Temuan ini mengindikasikan bahwa stabilitas pasokan benih merupakan area yang paling memerlukan perbaikan dibandingkan aspek kualitas produk dan pelayanan lainnya.

Kontribusi Ekonomi Benih Lele Mutiara

Analisis kontribusi terhadap 40 transaksi pembelian menunjukkan bahwa benih lele Mutiara menyumbang rata-rata 21% dari total nilai penjualan yang dianalisis, dengan harga rata-rata sekitar Rp755 per ekor. Merujuk pada konsep Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Umam & Hariastuti, 2018), tingginya kontribusi ini mencerminkan adanya hubungan positif antara kepuasan terhadap kualitas benih, harga yang kompetitif, dan intensitas pembelian ulang (repeat order) oleh pembudidaya. Dengan kata lain, kepuasan pembeli tidak hanya bersifat persepsional, tetapi juga termanifestasi secara nyata dalam performa ekonomi IPB Merakurak, menjadikan lele Mutiara sebagai salah satu penggerak pertumbuhan (growth driver) utama bagi keberlanjutan usaha pembenihan di instalasi tersebut.

4. Kesimpulan

Kepuasan pembeli benih ikan lele Mutiara (*Clarias gariepinus*) di Instalasi Perikanan Budidaya Merakurak, Tuban, secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik, dengan tingkat persetujuan responden berkisar antara 52% hingga 96% pada berbagai indikator. Tiga pilar utama, yaitu kualitas perawatan benih, profesionalisme pelayanan karyawan, serta ketersediaan sarana dan prasarana, terbukti menjadi faktor penentu utama kepuasan. Kualitas fisik benih yang unggul dan kecepatan/ketepatan waktu pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan, sementara ketersediaan stok benih pada musim puncak permintaan menjadi aspek yang paling memerlukan perbaikan. Secara ekonomi, kontribusi benih lele Mutiara yang mencapai 21% dari nilai transaksi menegaskan perannya sebagai komoditas strategis bagi keberlanjutan IPB Merakurak. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pihak Instalasi: (1) memperkuat manajemen logistik dan mempertimbangkan digitalisasi sistem antrean pada masa puncak permintaan; (2) melakukan mitigasi fluktuasi stok melalui perencanaan produksi yang lebih presisi; (3) mengembangkan sistem informasi ketersediaan dan estimasi jadwal panen secara real-time bagi pembeli; serta (4) menjaga konsistensi pemeliharaan sarana penunjang, khususnya kebersihan bak transit dan area pengemasan, guna mempertahankan standar biosekuriti dan kepercayaan konsumen dalam jangka panjang.

Referensi

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60-77.
- Bambang, B., Umar, N. A., & Indrawati, E. (2024). Pengaruh ekoenzim dosis berbeda terhadap perbaikan kualitas air budidaya dalam pembesaran ikan lele mutiara *Clarias sp.* *Journal of Aquaculture and Environment*, 6(2), 84-89.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.

- Cahyani, L. R., & Hafiludin, H. (2022). Manajemen Pemberian Pakan Pada Pembesaran Ikan Lele Mutiara (*Clarias gariepinus*) di Karamba Tancap Balai Benih Ikan Pamekasan. *Juvenil: Jurnal Ilmiah Kelautan Dan Perikanan*, 3(2), 19-26.
- Fikri, S. N., Novianti, S. D., & Rahelia, S. L. (2022). Literature review faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen: harga, kualitas produk dan kepuasan pembeli. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 163-173.
- Harahap, R. Y., Zebua, Y., & Rambe, B. H. (2025). Pengaruh Harga, Produk, Citra Merek, dan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Kepiting Berserak Kotapinang. *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 4(1), 42-55.
- Hartami, P., Nirzalin, N., Martina, M., Hatta, M., Rafi, M., Zuraida, Z., & Rizki, M. (2023). Pendampingan Kelompok Maju Bersama dalam Upaya Memproduksi Benih Ikan Lele Mutiara (*Clarias* sp). *INTEGRITAS: Jurnal Pengabdian*, 7(2), 596-610.
- Iswanto, B., Suprpto, R., Marnis, H., & Imron, I. (2016). Performa Reproduksi Ikan Lele Mutiara (*Clarias gariepinus*). *Media Akuakultur*, 11(1), 1-9.
- Maharani, R. A. N., & Alam, I. A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Selama Pandemi Covid-19 Pada Kebab Salahuddin. *Sibatik Journal*, 1(4), 235-242.
- Qossami, A. I. Al. (2017). Evaluasi Pertumbuhan dan Daya Hidup Berbagai Strain Ikan Lele Dumbo (*Clarias gariepinus*) Dengan Menggunakan Probiotik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui E-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46-56.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara. *Sebuah Tinjauan Pustaka*, 16.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Safitri, D. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Jasa Online Maxim. *Jurnal Ecogen*.