

**PERAN KEPUASAN SEBAGAI PEMEDIASI KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan  
Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh  
Kabupaten Grobogan)**

**TESIS**



**Oleh :**

**TIDAR ARGASASMITA  
2019015139**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) "AUB" SURAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TIDAR ARGASASMITA  
NIM : 2019015139  
JUDUL TESIS : Peran Kepuasan Sebagai Pemediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan”  
(Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah-kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh STIE-AUB Surakarta yang saya terima, sewaktu-waktu dapat dicabut atau ditinjau kembali.

Surakarta, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

TIDAR ARGASASMITA  
2019015139

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

NAMA : TIDAR ARGASASMITA  
NIM : 2019015139  
PROGRAM : Pascasarjana  
PROGRAM STUDI : Magister Manajemen  
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran  
JUDUL TESIS : Peran Kepuasan Sebagai Pemediasi Kualitas  
Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi Pada Peternak Pengguna Jasa  
Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh  
Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan)  
Pembimbing : Dr. Purwito Kesdu, AC, M.M

Surakarta, Juli 2021

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Purwito Kesdu, AC, M.M



## **MOTTO**

*"Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya bagi orang lain."*

*(Muhammad SAW)*

*"Bukan uang dan kejayaan yang merubah seseorang. Saat seseorang diliputi uang dan kejayaan, saat itulah akan tampak siapa dirinya yang sebenarnya."*

*(Khabib Nurmagomedov)*

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Istri tercinta dan keluarga besar yang saya sayangi
2. Teman-teman Program Magister Manajemen STIE AUB Surakarta
3. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen STIE AUB Surakarta
4. Segenap rekan kerja di Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan
5. Segenap peternak di wilayah kerja saya
6. Semua orang yang dapat mengambil manfaat dari karya ini.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesehatan, penulis akhirnya mampu menyelesaikan tesis dengan judul “Peran Kepuasan Sebagai Pemediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan).

Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) AUB Surakarta. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Agus Utomo, M.M, selaku Ketua STIE AUB Surakarta;
2. Dr. Siti Fatonah , M.M, selaku Ketua Program Magister Manajemen STIE AUB Surakarta;
3. Dr. Purwito Kesdu, AC, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penulisan tesis;
4. Seluruh dosen pengajar Program Magister Manajemen STIE AUB Surakarta yang telah sudi berbagi ilmu;
5. Rekan-rekan yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini;
6. Segenap rekan kerja di Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis;

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi substansi tesis ini masih ada keterbatasan, sehingga kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini sangat diharapkan. Semoga karya ini dapat bermanfaat.

Surakarta, Juli 2021

TIDAR ARGASASMITA



## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis dan menguji secara empirik signifikansi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan Di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan).

Populasi dalam Penelitian ini adalah peternak dengan sampel sebanyak 105 responden yang diambil secara acak (*random sampling*). Metode analisa data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji linieritas, uji partial (uji t), uji serempak (uji F), uji Koefisien determinasi dan uji analisis jalur.

Hasil uji t sebagai berikut : *Tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peternak, *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak, *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan peternak, *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak, *Tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas peternak, *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas peternak. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak. *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas. *Emphaty* berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas peternak. Kepuasan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas peternak. Hasil uji serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai F sebesar 8,856 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* total sebesar 0,671, artinya variable loyalitas dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, serta kepuasan sebagai variable *intervening* sebesar 67,1 % dan sisanya sebesar 32,9% dijelaskan faktor lain di luar model penelitian antara lain tingkat interaksi dan lokasi. Kesimpulan analisis jalur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak efektif sebagai mediasi untuk semua variabel independen dalam mempengaruhi loyalitas.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, Kepuasan, dan Loyalitas

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study was to analyze and empirically test the Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study on Farmers Users of Animal Health Services in Boloh Village, Toroh District, Grobogan Regency).

This research is a quantitative research. The data used is primary data by taking a sample of 105 farmers in Boloh Village, Toroh District, Grobogan Regency. The data analysis method was tested with validity test, reliability test, linearity test, partial test (t test), simultaneous test (F test), coefficient of determination test and path analysis test.

The results of the t-test are as follows: Tangibles have no significant effect on farmer satisfaction, Reliability has no significant effect on farmer satisfaction, Responsiveness has a significant effect on farmer satisfaction, Assurance has no significant effect on farmer satisfaction, Empathy significant effect on farmer satisfaction, Tangibles insignificant effect on farmer loyalty, reliability insignificant effect on farmer loyalty. Responsiveness has a significant effect on loyalty. Assurance has no significant effect on farmer loyalty and Empathy has no significant effect on farmer loyalty. Satisfaction has no significant effect on farmer loyalty. The results of the simultaneous test (F test) are known that the F value is 8.856 and the significance value is 0.000 <0.05. So it can be concluded that the variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and satisfaction have a positive and significant effect on farmer loyalty. The results of the coefficient of determination test show that the total R square value is 0.671, meaning that the loyalty variable is explained by tangibles, reliability, Responsiveness, assurance, empathy, and satisfaction as an intervening variable is 67.1% and the remaining 32.9% is explained by other factors outside research models include interaction level and location. The conclusion of the path analysis in this study shows that satisfaction is not effective as a mediation for all independent variables in influencing loyalty.

**Keywords:** Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Satisfaction, and Loyalty

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian .....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESA.....	19
A. LandasanTeori.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Hubungan Antar Variabel.....	37

		D. Kerangka Konseptual.....	43
		E. Hipotesis.....	44
	III	METODE PENELITIAN.....	53
		A. Desain Penelitian.....	53
		B. Lokasi dan Obyek Penelitian.....	54
		C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	54
		D. Populasi dan Sampel.....	58
		E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
		F. Teknik Analisa Data.....	61
BAB	IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
		A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	75
		B. Hasil dan Pembahasan.....	78
		C. Implikasi Manajerial.....	106
BAB	V	PENUTUP.....	117
		A. Kesimpulan.....	117
		B. Keterbatasan Penelitian.....	119
		C. Saran.....	120

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

- a. Ijin Penelitian
- b. Kuesioner
- c. Tabulasi dan Hasil Olah Data

## DAFTAR TABEL

Tabel	II.1	Mapping Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel	III.1	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	74
Tabel	IV.1	Identitas responden berdasarkan usia.....	75
Tabel	IV.2	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	76
Tabel	IV.3	Identitas responden berdasarkan masa beternak .....	76
Tabel	IV.4	Identitas responden berdasarkan pendidikan .....	77
Tabel	IV.5	Korelasi item pernyataan terhadap variabel <i>tangibles</i>	79
Tabel	IV.6	Korelasi item pernyataan terhadap variabel <i>Reliabilty</i> .....	79
Tabel	IV.7	Korelasi item pernyataan terhadap variabel <i>responsibility</i> .....	80
Tabel	IV.8	Korelasi item pernyataan terhadap variabel <i>assurance</i> .....	81
Tabel	IV.9	Korelasi item pernyataan terhadap variabel <i>emphaty</i> .....	82
Tabel	IV10	Korelasi item pernyataan terhadap variabel kepuasan.....	83
Tabel	IV.11	Korelasi item pernyataan terhadap variabel loyalitas.....	84
Tabel	IV.12	Hasil uji reliabilitas .....	85
Tabel	IV.13	Hasil uji linieritas.....	86
Tabel	IV.14	Hasil analisa jalur persamaan 1 .....	87
Tabel	IV.15	Hasil analisa jalur persamaan 2.....	88
Tabel	IV.16	Hasil uji t.....	90
Tabel	IV.17	Hasil uji F Persamaan 1 .....	93
Tabel	IV.18	Hasil uji F Persamaan 2.....	94

Tabel	IV.19	Hasil koefisien determinasi persamaan 1.....	95
Tabel	IV.20	Hasil koefisien determinasi persamaan 2.....	96
Tabel	IV.21	Hasil analisis korelasi .....	97
Tabel	IV.22	Koefisien jalur .....	100

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	II.1	Kerangka Konseptual.....	43
Gambar	III.1	Desain Penelitian.....	53
Gambar	III.2	Path Diagram.....	68
Gambar	IV.1	Hasil analisa jalur.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi dan Hasil Olah Data