

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor peternakan memegang peranan penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia sebagai salah satu subsektor pertanian yang menjadi motor penggerak pembangunan khususnya di wilayah pedesaan. Pembangunan peternakan sebagai industri yang dikendalikan oleh manusia mencakup empat komponen, yaitu peternak sebagai subjek, ternak sebagai objek, lahan sebagai basis ekologi budidaya serta lingkungan dan teknologi sebagai alat.

Peternakan itu sendiri adalah kegiatan mengembangbiakkan dan pemeliharaan hewan ternak untuk mendapatkan manfaat dan hasil dari kegiatan tersebut dengan berbasis pada tiga hal utama yaitu *breeding*, *feeding* dan *manajemen*. Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan menjadi salah satu instansi yang menjadi tumpuan informasi dan wadah bagi para peternak di wilayah Kabupaten Grobogan dalam upaya meningkatkan produktifitas hewan ternak baik ternak besar maupun ternak kecil. Komoditas hewan yang banyak dternakkan di Kabupaten Grobogan diantaranya adalah sapi, kerbau, kambing, domba, kuda, ayam dan ikan, dengan hasil peternakan berupa daging, susu, telur, bahan pakaian dan ternak itu sendiri

sebagai komoditas perdagangan. Selain itu, kotoran hewan dimanfaatkan sebagai fertilizer dan sumber daya energi terbarukan.

Hal-hal yang termasuk kegiatan di bidang peternakan di antaranya pemberian makanan, pemuliaan atau pengembangbiakan untuk mencari sifat-sifat unggul, pemeliharaan, penanganan kesehatan hewan ternak dan pemanfaatan hasil. Penanganan kesehatan hewan diemban oleh pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat melalui otoritas veteriner dalam kerangka Sistem Kesehatan Hewan Nasional (Sikeswannas). Otoritas veteriner adalah kelembagaan pemerintah dan/atau kelembagaan yang dibentuk pemerintah dalam pengambilan keputusan tertinggi yang bersifat teknis kesehatan hewan dengan melibatkan keprofesionalan dokter hewan dan dengan mengerahkan semua lini kemampuan profesi mulai dari mengindenfikasikan masalah, menentukan kebijakan, mengkoordinasikan implementasi kebijakan, sampai dengan mengendalikan teknis operasional di lapangan.

Pelayanan kesehatan hewan adalah sebagai suatu sistem pemeliharaan kesehatan hewan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan ternak, memberikan jaminan keamanan manusia, hewan dan lingkungan dari ancaman penyakit hewan, menghindari kemungkinan terjadinya resiko yang dapat mengganggu kesehatan (*safety*) baik pada hewan ternak maupun hewan non pangan serta meningkatkan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap ancaman penyakit hewan (Permentan No 64 tahun 2007).

Sementara itu, pelayanan kesehatan hewan meliputi jasa laboratorium veteriner, pelayanan jasa laboratorium pemeriksaan dan pengujian veteriner, pelayanan jasa medik veteriner, dan/atau pelayanan jasa di Pusat Kesehatan Hewan (Puskeswan). Puskeswan adalah salah satu Unit Pelayanan Terpadu (UPT) di bawah Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan yang khusus berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan bagi hewan ternak. Oleh karena itu, Puskeswan dapat dianggap sebagai salah satu institusi strategis dalam upaya percepatan proses pelayanan dan penanganan kesehatan hewan.

Petugas yang khusus melayani para peternak dan memberikan pelayanan langsung kepada hewan ternak terdiri dari petugas medik dan paramedik. Tugasnya memberikan pelayanan di bidang pengujian penyakit hewan dan kesehatan masyarakat veteriner dengan melaksanakan pelayanan pasif maupun aktif berupa monitoring, surveilans, investigasi kasus wabah dan lain-lain di wilayah kerja.

Kotler dan Keller (2009) menyatakan loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai besarnya kemungkinan pelanggan membeli kembali dan kesediaan mereka untuk menjadi *partner* bagi perusahaan. Menjadi *partner* berarti bersedia membeli produk atau jasa dalam jumlah lebih banyak, memberikan rekomendasi positif serta bersedia menginformasikan kepada pihak perusahaan apabila terjadi kesalahan dalam operasional pelayanan. Loyalitas dalam penelitian ini adalah loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan terhadap petugas jasa pelayanan

kesehatan hewan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan. Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan terhadap layanan phewanara petugas kesehatan

Banyak faktor yang menyebabkan meningkatnya loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan diantaranya adalah kualitas pelayanan oleh petugas.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sudah banyak dilakukan sebelumnya, diantaranya adalah penelitian Raherang dan Nurida (2017), Fuad dkk (2019), Tiong (2018), Marcell dan Michael Adiwijaya (2017) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan Loyalitas.

Kualitas pelayanan kesehatan hewan adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan terhadap hewan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan, yang juga dapat menimbulkan rasa puas bagi pemilik (Oesman, 2006). Peningkatan pelayanan kesehatan hewan sangat diperlukan untuk meningkatkan produktifitas, menjaga penyebaran penyakit hewan, melindungi masyarakat dari bahaya makanan asal hewan yang berbahaya, memenuhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan hewan, pencegahan, pengendalian dan pemberantasan penyakit hewan (Anwar, 2009).

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, hampir semua penyedia jasa ingin memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan sesuai dengan harapannya, berupaya menciptakan atribut-atribut layanan yang diharapkan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Zeithaml, et al (2009) menyatakan kualitas pelayanan dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (wujud fisik) *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Kualitas pelayanan lebih sulit ditentukan dan dinilai daripada kualitas suatu barang. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pengunjung akan kembali lagi menggunakan jasa yang ditawarkan (Sutedja, 2007). Peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan harus senantiasa diperbaharui mengikuti perkembangan ilmu, serta teknologi terkini dengan tidak mengesampingkan kualitas dan tujuan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan itu sendiri. Pada hakekatnya, pelayanan ditentukan untuk mengoptimalkan kepuasan para pelanggan, karena dari kepuasan yang dimiliki oleh peternak nantinya diharapkan akan muncul loyalitas peternak terhadap pelayanan jasa veteriner.

Penelitian ini mengambil obyek peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, dari dimensi respon atau sikap mereka dalam menanggapi angket yang dibagikan oleh peneliti. Respon tersebut merupakan gambaran perilaku peternak di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan secara heterogen terkait variabel

penelitian. Jumlah peternak khususnya sapi, kambing, domba dan kerbau di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sebanyak 505 peternak dengan jumlah ternak sebanyak hampir 3000 ekor. Selama ini semua pelayanan jasa dilakukan oleh petugas jasa pelayanan kesehatan hewan dengan mendatangi hewan ternak yang akan diperiksa kesehatannya atas permintaan peternak.

Petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan sebagai aparatur pemerintah yang bertugas melayani masyarakat peternak, diharapkan dapat menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya (*customer*) dalam hal ini adalah peternak. Berbagai diklat, pelatihan, kursus maupun workshop telah banyak dilaksanakan demi meningkatkan kemampuan petugas jasa pelayanan kesehatan hewan .

Tjiptono (2015) menyatakan *Tangible* (Bukti fisik), merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawai. Petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Dinas khususnya yang bertugas di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan bekerja dengan menggunakan fasilitas yang dipenuhi oleh Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan berupa sarana dan prasarana fisik dalam rangka

memberikan pelayanan terbaik kepada peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Penelitian Fuad, dkk (2019;), Rahareng dan Nurida (2017), Wijayanto (2015), Irma & Saputra (2020), Lusiana dkk (2020), Karyadi, (2018), Syaifudin (2020), Utomo (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan sedangkan penelitian Ristanti, dkk (2011), mengatakan *tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Hubungan antara *tangibles* dengan loyalitas telah dilakukan oleh Utami (2014), Wijayanto (2015), Ristanti, dkk (2011), Marcell dan Michael Adiwijaya (2017) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangibles* dengan Loyalitas sedangkan penelitian Setiawan, dkk (2020), mengatakan *Tangibles* berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas.

Atas dasar fenomena, dan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta hasil penelitian terdahulu maka *Tangible* (Bukti fisik) akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Tjiptono (2015) menyatakan *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Selama ini Petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Desa Boloh

Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

Hubungan antara *reliability* dengan Kepuasan telah dilakukan sebelumnya oleh Utami (2014), Tiong (2018), Lusiana dkk (2020), Lusiana dkk (2020), Syaifudin (2020), Sukma dan Utomo (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* dengan Kepuasan sedangkan penelitian Fuad dkk (2019), Rahareng dan Nurida (2017), Ristanti, dkk (2011), mengatakan *Reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Hubungan antara *reliability* dengan loyalitas peternak telah dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ristanti, dkk (2011), Wijayanto (2015), Marcell dan Michael Adiwijaya (2017) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* dengan Loyalitas. Atas dasar fenomena, dan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta hasil penelitian terdahulu maka *Reliability* (Keandalan) akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Tjiptono (2015) menyatakan *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh

Kabupaten Grobogan menggunakan jasa petugas pelayanan kesehatan hewan Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dengan datang langsung berkonsultasi dengan petugas baru kemudian petugas langsung datang ke tempat peternak untuk melakukan pemeriksaan. Sedangkan untuk pemeriksaan yang sifatnya rutin petugas langsung datang ke peternak. Terkadang konsultasi dilakukan melalui telepon agar lebih cepat menangani jika ada yang bersifat darurat. Petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dituntut untuk bertindak cepat dan tepat kepada peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan.

Penelitian mengenai hubungan antara *Responsiveness* dengan Kepuasan telah dilakukan sebelumnya oleh Rahareng dan Nurida (2017), Wijayanto(2015), Irma dan Saputra (2020), Lusiana dkk (2020), Karyadi, (2018), yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan sedangkan penelitian Fuad dkk (2019), Ristanti, dkk (2011), mengatakan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Penelitian mengenai hubungan antara *Responsiveness* dengan loyalitas telah dilakukan sebelumnya oleh Setiawan dkk (2020), Ristanti, dkk (2011), Tiong (2018), yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* dengan Loyalitas, sedangkan penelitian Marcell dan Michael Adiwijaya (2017) mengatakan *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas

Atas dasar fenomena, dan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta hasil penelitian terdahulu maka *Responsiveness* (Daya Tanggap) akan diuji pengaruhnya terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Tjiptono (2015) menyatakan *Assurance* (Jaminan), yakni pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan selalu menyiapkan alat dan menyiapkan obat-obatan yang diperlukan saat melakukan pemeriksaan dan menggunakan seragam lapangan. Hal ini yang akan membuat peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan bersikap baik dan lebih menumbuhkan rasa kepercayaan dari peternak kepada petugas. Selain itu petugas dituntut untuk meningkatkan kompetensi serta ketrampilan agar bisa selalu mengatasi masalah yang ada di lapangan yang berhubungan dengan masalah kesehatan hewan ternak.

Penelitian mengenai hubungan antara *Assurance* dengan Kepuasan telah dilakukan sebelumnya oleh Lusiana dkk (2020), yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* dengan Kepuasan, sedangkan penelitian Fuad dkk (2019), Ristanti, dkk (2011), mengatakan *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan. Hubungan antara *Assurance* dengan loyalitas telah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2015), yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara

Assurance dengan Loyalitas sedangkan penelitian Ristanti, dkk (2011), mengatakan *Assurance* berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas.

. Atas dasar fenomena, dan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta hasil penelitian terdahulu maka *Assurance* (Jaminan) akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Tjiptono (2015) menyatakan *Empathy* (Empati), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian *personal* kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Selama ini petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sangat dekat secara personal dengan para peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, dikarenakan pendekatan personal sangat diperlukan petugas untuk lebih dekat dan mengenal peternak . Dengan pendekatan personal seperti ini memudahkan petugas untuk mengenalkan pentingnya kesehatan hewan dan melakukan pemeriksaan rutin untuk setiap peternak yang mempunyai hewan ternak .

Hubungan antara *Empathy* dengan Kepuasan telah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020), Karyadi (2018), Fuad dkk (2019), Ristanti, dkk (2011), yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* dengan Kepuasan, sedangkan penelitian Wijayanto (2015), Irma dan Saputra (2020), mengatakan *Empathy* berpengaruh tidak

signifikan terhadap kepuasan. Hubungan antara *Empathy* dengan Loyalitas telah dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiong (2018) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* dengan Loyalitas sedangkan penelitian Ristanti, dkk (2011), mengatakan *Empathy* berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas. Atas dasar fenomena, dan teori yang dikemukakan oleh para ahli serta hasil penelitian terdahulu maka *Empathy* (Empati), akan diuji pengaruhnya terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

Seiring berjalannya waktu, perubahan taraf perekonomian masyarakat, peningkatan mutu pendidikan dan kemajuan teknologi yang begitu massif, terjadi perubahan yang cukup signifikan atas perilaku peternak dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan hewan. Mereka cenderung berpikir instan dalam penanganan masalah kesehatan ternaknya. Penyisipan kata-kata “*sakniki*” (sekarang dalam bahasa Jawa) seperti menjadi kata wajib yang harus diucapkan saat menghubungi petugas.

Kondisi yang terjadi dilapangan ini dikarenakan peternak ingin segera dilayani kondisi ternaknya oleh petugas jasa pelayanan kesehatan hewan. Padahal, bila menilik hasil pelayanan kesehatan ternak yang dilakukan oleh petugas selama ini telah memberikan hasil yang optimal, walau memang harus membutuhkan waktu. Peternak sering terkesan tidak sabar dalam menunggu kesembuhan ternak, sehingga seringkali berganti petugas jasa pelayanan

kesehatan hewan lainnya bila ternaknya belum membaik, menurut batas waktu yang mereka tetapkan. Fenomena ini menjadi kendala dan tantangan tersendiri untuk dapat meningkatkan kepercayaan peternak kepada petugas jasa pelayanan kesehatan hewan, karena kepercayaan ini merupakan modal bagi pemerintah agar terjadinya kolaborasi dan partisipasi peternak dalam program-program pemerintah.

Penetapan variabel penelitian berdasarkan observasi yang telah dilakukan dalam studi ini, sehingga memberikan asumsi dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dari obyek penelitian yaitu peternak pengguna jasa layanan kesehatan hewan di desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan. Dari latar belakang masalah yang dibangun oleh peneliti, digunakan dasar dalam merumuskan masalah penelitian, tujuan penelitian dan membangun hipotesis penelitian.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, yang mana dirasa perlu untuk meningkatkan loyalitas peternak, mendorong peneliti untuk mengambil judul penelitian “Peran Kepuasan Sebagai Pemediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan).

B. Perumusan dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pokok masalah yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
3. Apakah *Responsibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?

6. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
7. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
8. Apakah *Responsibility* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
9. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
10. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?
11. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- b. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- c. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Responsibility* terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- d. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- e. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- f. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Tangible* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

- g. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- h. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Responsibility* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- i. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- j. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Empathy* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
- k. Untuk menguji secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini menambah khasanah ilmu pemasaran terkait dengan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan atau konsumen. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan

sebagai dasar referensi dan replikasi penelitian bagi peneliti lain yang mengambil tema yang sama dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadikan bahan pertimbangan kebijakan manajemen mengenai keterkaitan pengaruh kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.