

ANALISIS 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).

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS THE INTERVENING VARIABLE”
(Study on Breeders Using Animal Health Services in Boloh Village, Toroh District, Grobogan Regency).

TIDAR ARGASASMITA

Magister Manajemen, tidar_arga86@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis dan menguji secara empirik mengenai Analisis 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). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan mengambil sampel peternak di desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sebanyak 105 peternak.

Metode analisa data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji linieritas, uji partial (uji t), uji serempak (uji F), uji Koefisien determinasi dan uji analisa 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. *Assurance* berpengaruh 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 variabel *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 variabel loyalitas dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, serta kepuasan sebagai variabel *intervening* sebesar 67,1 % dan sisanya sebesar 32,9% dijelaskan faktor lain di luar model penelitian antara lain citra 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. *Assurance* has a significant effect on loyalty. *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*, *emphaty* 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*, *emphaty*, and satisfaction as an intervening variable is 67.1% and the remaining 32.9% is explained by other factors outside research models include image 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

PENDAHULUAN

Memiliki perekonomian yang maju dan kebutuhan pangan masyarakat yang tercukupi seringkali menjadi tolok ukur bangsa yang sejahtera. Indonesia, dengan segala kemandirian, kemauan dan sumber daya bangsa yang dimiliki, terus berusaha mencapai tolok ukur tersebut. Sangatlah penting kemandirian suatu negara untuk memproduksi hasil bumi sendiri apalagi kita, Indonesia, memiliki keanekaragaman sumber daya yang tidak ternilai. Produktivitas suatu bangsa ditentukan dari kemampuan masyarakat dalam mengolah dan mengelola potensi sumber daya yang tersedia.

Salah satu sektor yang masih perlu dikembangkan untuk kesejahteraan masyarakat adalah sektor peternakan. Sektor peternakan memegang peranan penting bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Sektor peternakan merupakan 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. Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan merupakan salah satu instansi yang menjadi tumpuan informasi dan wadah bagi para peternak di wilayah Kabupaten Grobogan dalam upaya meningkatkan produktivitas hewan ternak baik ternak besar maupun ternak kecil. Komoditas hewan yang banyak ditanamkan 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 pupuk 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, penjagaan kesehatan hewan ternak dan pemanfaatan hasil. Penyelenggaraan 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 mengidentifikasi masalah, menentukan kebijakan, mengkoordinasikan implementasi kebijakan, sampai dengan mengendalikan teknis operasional di lapangan.

Pelayanan kesehatan hewan adalah suatu sistem pemeliharaan kesehatan hewan yang 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.

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 produktivitas, 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), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) dan *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.

Hasil penelitian dengan tema pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen telah banyak dilakukan studi oleh para peneliti terdahulu. Menurut penelitian dari Setyowati dan Wiyadi (2016) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Nofri (2018) yang membuktikan dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas konsumen.

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 hampir semua pelayanan jasa dilakukan oleh petugas jasa pelayanan kesehatan hewan dengan mendatangi hewan ternak yang akan diperiksa kesehatannya atas permintaan peternak.

Sebagai aparat pemerintah yang bertugas melayani masyarakat peternak, petugas jasa pelayanan kesehatan hewan Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan diharapkan dapat menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya (*customer*) dalam hal ini adalah peternak. Akan tetapi, sejatinya hingga saat ini eksistensi dan peran petugas jasa pelayanan kesehatan hewan di Puskesmas boleh dikatakan masih belum optimal. Kondisi yang terjadi dilapangan ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan kondisi ternaknya kepada petugas jasa pelayanan kesehatan hewan, ditambah lagi belum optimalnya sosialisasi dan pelayanan yang diterima oleh peternak. Untuk memperbaiki hal ini perlu dilakukan pembenahan terhadap pelayanan publik sehingga 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 “ANALISIS 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).

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan Populasi bukan hanya orang tetapi bisa benda alam lain, juga bukan hanya jumlah obyek/subyek yang dipelajari tetapi seluruh karakteristik yang dimiliki obyek/subyek (Sugiyono, 2012:115). Penelitian populasi dilakukan apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sejumlah 505 peternak. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:16). Cara pengambilan sampel dilakukan dengan *random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 105 peternak. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Observasi, yaitu suatu pendekatan dimana dilakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
- 2) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data, literatur, serta informasi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- 3) Kuesioner, yaitu daftar pernyataan yang terstruktur yang ditujukan pada Peternak Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan sebagai responden kemudian dari jawaban setiap pernyataan tersebut akan diberi skor dengan menggunakan skala likert.
- 4) Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang obyek dan permasalahan yang berhubungan dengan variabel yang akan diteliti.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah *dengan* pendekatan statistik deskriptif melalui penggunaan alat analisis statistik regresi linear berganda (*multi linear regression*).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan usia, jenis kelamin, lama masa beternak dan pendidikan. Keseluruhan kuesioner untuk responden sebanyak 105 orang dan dideskripsikan sebagai berikut: sebanyak 15 orang (14,3 %) berusia antara 31-40 tahun, 30 orang (28,6 %) berusia 41-50 tahun dan sebanyak 60 orang (57,1%) berusia >50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak berusia >50 tahun.

responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan 86 orang atau 81,9 % adalah laki-laki dan 19 orang atau 18,1 % adalah perempuan. Dari hasil deskripsi tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin laki laki.

Responden berdasarkan lama masa beternak terdiri dari 7 orang (6,7 %) lama masa beternak kurang dari 5 tahun, 52 orang (49,5%) lama menjadi peternak antara 5-10 tahun, 24 orang (22,9%) lama menjadi peternak antara 11-20 tahun, 20 orang (19%) lama menjadi peternak 21-30 tahun, dan 2 orang (1,9%) lama menjadi peternak lebih dari 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa peternak yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan kebanyakan mempunyai lama masa beternak selama 5 - 10 tahun. Responden berdasarkan tingkat pendidikan tingkat, SD berjumlah 82 (78,09%), tingkat pendidikan SMP berjumlah 11 (10,5%), tingkat pendidikan SMA berjumlah 11 (10,5%), tingkat pendidikan S1 berjumlah 1 (0,91%). Dari hasil deskripsi tersebut menunjukkan bahwa responden paling banyak dengan tingkat pendidikan SD.

Hasil Uji validitas dan reliabilitas

Dari hasil uji validitas dan reabilitas diketahui bahwa semua item *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan dan loyalitas semua valid. Pengujian validitas menggunakan teknik *one shot methods* yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai $r_{tabel} = 0,190$. Pengujian reabilitas dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban item – item pernyataan yang diberikan kepada responden dan dapat digunakan pada kondisi yang berbeda-beda. Pengukuran untuk menguji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien (r) alpha hitung seluruh variabel lebih besar dibandingkan dengan kriteria yang dipersyaratkan atau nilai kritis (*rule of thumb*) sebesar 0,6 atau *Cronbach's Alpha* > 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa butir-butir pernyataan seluruh variabel dalam keadaan reliabel.

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui status linier antar variabel penelitian. Jika hasil uji linieritas menghasilkan data linier maka digunakan analisis regresi linier.

Dari hasil uji linieritas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,002 dengan jumlah sampel 105, besarnya nilai c^2 hitung = $105 \times 0,002 = 0,21$ sedangkan nilai c^2 tabel sebesar 128,804. Nilai c^2 hitung < c^2 tabel jadi dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linier

PEMBAHASAN

a. Hasil analisis regresi persamaan pertama

Tabel IV.11
Hasil Analisis Jalur Persamaan I

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.488	1,412		-.346	,730
	Tangible	,120	,074	,145	1,618	,109
	Reliability	,055	,079	,069	,696	,488
	Responsibility	,381	,094	,397	4,054	,000
	Assurance	-.015	,075	-.021	-.201	,841
	Empathy	,245	,093	,277	2,645	,010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : data yang diolah, 2021

Diperoleh persamaan regresi jalur sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,145 X_1 + 0,069 X_2 + 0,397 X_3 - 0,021 X_4 + 0,277 X_5 + e$$

Penjelasan dari persamaan pertama analisis regresi jalur:

- 1) $\beta_1 = 0,145$, artinya *Tangible* berpengaruh positif terhadap Kepuasan, apabila *Tangible* ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- 2) $\beta_2 = 0,069$, artinya *Reliability* berpengaruh positif terhadap Kepuasan, apabila *Reliability* ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- 3) $\beta_3 = 0,397$, artinya *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan, apabila *Responsiveness* ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- 4) $\beta_4 = -0,021$, artinya *Assurance* berpengaruh negatif terhadap Kepuasan, apabila *Assurance* ditingkatkan maka kepuasan akan menurun.
- 5) $\beta_5 = 0,277$, artinya *Empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan, apabila *Empathy* ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.

b. Hasil Analisis Regresi Persamaan Kedua

Tabel IV.12
Hasil Analisis Jalur Persamaan II

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,729	1,529		1,785	,077
	Tangible	-.089	,081	-.112	-1,092	,278
	Reliability	-.004	,085	-.005	-.047	,963
	Responsibility	,440	,110	,481	4,006	,000
	Assurance	,073	,082	,105	,900	,370
	Empathy	,186	,104	,220	1,790	,076
	Kepuasan	-.051	,109	-.054	-.472	,638

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Data yang diolah, 2021

Diperoleh persamaan regresi jalur sebagai berikut:

$$Y_2 = -0,112 X_1 - 0,005 X_2 + 0,481 X_3 + 0,105 X_4 + 0,220 X_5 - 0,054 X_6 + e$$

Penjelasan dari persamaan ketiga analisis regresi jalur:

- 1) $\beta_1 = -0,112$, artinya *Tangible* berpengaruh negatif terhadap Loyalitas, apabila *Tangible* ditingkatkan maka loyalitas akan menurun.

- 2) $\beta_2 = -0,005$, artinya *Reliability* berpengaruh negatif terhadap Loyalitas, apabila *Reliability* ditingkatkan maka loyalitas akan menurun.
- 3) $\beta_3 = 0,481$, artinya *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Loyalitas, apabila *Responsiveness* ditingkatkan maka loyalitas akan meningkat.
- 4) $\beta_4 = 0,105$, artinya *Assurance* berpengaruh positif terhadap Loyalitas, apabila *Assurance* ditingkatkan maka loyalitas akan meningkat .
- 5) $\beta_5 = 0,220$, artinya *Emphaty* berpengaruh positif terhadap Loyalitas, apabila *Emphaty* ditingkatkan maka loyalitas akan meningkat.
- 6) $\beta_5 = -0,054$ artinya kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas akan meningkat.

Uji Hipotesis

a. Uji t

- 1) Hasil Uji t Persamaan Pertama

Tabel IV.13

Hasil Uji t Persamaan I

Variabel	t _{hitung}	Sig
Persamaan 1		
<i>Tangibles</i> → Kepuasan	1,618	0,109
<i>Reliability</i> → Kepuasan	0,696	0,488
<i>Responsiveness</i> → Kepuasan	4,054	0,000
<i>Assurance</i> → Kepuasan	-0,201	0,841
<i>Emphaty</i> → Kepuasan	2,645	0,010
Persamaan 2		
<i>Tangibles</i> → Loyalitas	1,092	0,278
<i>Reliability</i> → Loyalitas	-0,047	0,963
<i>Responsiveness</i> → Loyalitas	4,006	0,000
<i>Assurance</i> → Loyalitas	0,900	0,370
<i>Emphaty</i> → Loyalitas	1,790	0,076
Kepuasan → Loyalitas	-0,472	0,638

Dari tabel dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pengaruh *Tangibles* terhadap kepuasan
Tangibles berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,109 > 0,05$, sehingga hipotesis 1 tidak terbukti.
- 2) Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan
Reliability berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,488 > 0,05$, sehingga hipotesis 2 tidak terbukti.
- 3) Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan
Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak

pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis 3 terbukti.

- 4) Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan
Assurance berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,841 > 0,05$, sehingga hipotesis 4 tidak terbukti.
- 5) Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan
Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,010 < 0,05$, sehingga hipotesis 5 terbukti.
- 6) Pengaruh *Tangibles* terhadap loyalitas
Tangibles berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,278 > 0,05$, sehingga hipotesis 6 tidak terbukti.
- 7) Pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas
Reliability berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,963 > 0,05$, sehingga hipotesis 7 tidak terbukti.
- 8) Pengaruh *Responsiveness* terhadap loyalitas
Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis 8 terbukti.
- 9) Pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas
Assurance berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,370 > 0,05$, sehingga hipotesis 9 tidak terbukti.
- 10) Pengaruh *Emphaty* terhadap loyalitas
Emphaty berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,076 > 0,05$, sehingga hipotesis 10 tidak terbukti.

11) Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu $0,010 < 0,05$, sehingga hipotesis 11 tidak terbukti.

b. Uji F

1. Hasil uji F Persamaan Pertama

Hasil uji serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai F sebesar 19,100 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

Tabel IV.16

Hasil uji F persamaan pertama

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108,703	5	21,741	19,100	,000 ^b
	Residual	112,688	99	1,138		
	Total	221,390	104			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsibility, Tangible, Reliability, Assurance
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data yang diolah, 2021

2. Hasil uji F Persamaan Kedua

Tabel IV.17

Hasil uji F persamaan kedua

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,802	6	11,800	8,856	,000 ^b
	Residual	130,589	98	1,333		
	Total	201,390	104			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Assurance, Tangible, Reliability, Responsibility, Empathy
 b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: data yang diolah, 2021

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 variabel *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

. Uji Determinasi (R²)

1. Koefisien Determinasi Persamaan

Hasil uji koefisien Determinasi persamaan 1 dalam penelitian dapat terlihat dari tabel berikut :

Tabel IV.18

Hasil koefisien determinasi persamaan 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,701 ^a	,491	,465	1,067

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsibility, Tangible, Reliability, Assurance

Sumber: data yang diolah 2021

Dari hasil koefisien determinasi persamaan satu dapat dijelaskan sebagai berikut: $\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,491} = \sqrt{0,509}$ atau 0,713.

2. Koefisien Determinasi Persamaan 2

Hasil uji koefisien Determinasi persamaan 2 dalam penelitian dapat terlihat dari tabel berikut :

Tabel IV.19

Hasil koefisien determinasi persamaan 2

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,593 ^a	,352	,312	1,154

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Assurance, Tangible, Reliability, Responsibility, Empathy
 b. Dependent Variable: Loyalitas

Dari hasil koefisien determinasi persamaan satu dapat dijelaskan sebagai berikut: $\epsilon_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,352} = \sqrt{0,648}$ atau 0,804.

3. Koefisien Determinasi Total

Koefisien determinasi total diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2 \text{ total} &= 1 - [(\epsilon_1)^2 \times (\epsilon_2)^2] \\
 &= 1 - (0,7132) \times (0,8042) \\
 &= 1 - (0,509 \times 0,648) \\
 &= 1 - 0,329 \\
 &= 0,671
 \end{aligned}$$

Dari hasil koefisien determinasi total dapat dijelaskan, nilai R square total sebesar 0,671, artinya variabel loyalitas dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dengan kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 67,1 % dan sisanya sebesar 32,9 % dijelaskan faktor lain di luar model penelitian antara lain citra dan lokasi.

c. Analisa Koefisien Korelasi

Tabel IV.19
Hasil analisis koefisien korelasi

		Correlations						
		Tangible	Reliability	Responsibility	Assurance	Empathy	Kepuasan	Loyalitas
Tangible	Pearson Correlation	1	.493**	.483**	.299**	.464**	.493**	.224*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.021
	N	105	105	105	105	105	105	105
Reliability	Pearson Correlation	.493**	1	.549**	.500**	.594**	.513**	.359**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105
Responsibility	Pearson Correlation	.483**	.549**	1	.556**	.426**	.612**	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105
Assurance	Pearson Correlation	.299**	.500**	.556**	1	.625**	.452**	.449**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105
Empathy	Pearson Correlation	.464**	.594**	.426**	.625**	1	.542**	.406**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105
Kepuasan	Pearson Correlation	.493**	.513**	.612**	.452**	.542**	1	.349**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105	105	105
Loyalitas	Pearson Correlation	.224*	.359**	.543**	.449**	.406**	.349**	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105	105	105

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Implikasi Manajerial

1. Pengaruh tangibles terhadap loyalitas melalui kepuasan

Pengaruh langsung Tangibles terhadap loyalitas dengan hasil Tangibles berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas. apabila Tangibles ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun dan tidak signifikan. Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2020) yang menyatakan bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh tidak langsung Tangibles terhadap loyalitas melalui kepuasan diperoleh hasil tangibles berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas. Tangibles berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan, apabila tangibles ditingkatkan maka kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat namun tidak signifikan.

Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahareng dan Nurida (2017), Lusiana dkk (2020), Syaifudin (2020) yang menyatakan bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun namun tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erni dan Wiyadi (2016), Nofri (2018) dan Hanafiah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Analisis jalur ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung maupun pengaruh tidak

langsung tangibles terhadap loyalitas keduanya tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

2. Pengaruh Reliability terhadap loyalitas melalui kepuasan

Pengaruh langsung Reliability terhadap loyalitas dengan hasil Reliability berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila Reliability ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun meskipun tidak signifikan. Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2020) yang menyatakan bahwa Reliability berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh tidak langsung Reliability terhadap loyalitas melalui kepuasan diperoleh hasil Reliability berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas.

Reliability berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan, apabila Reliability ditingkatkan maka kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat tetapi tidak meningkat.

Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020) yang menyatakan bahwa Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun tapi tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erni dan Wiyadi (2016), Nofri (2018) dan Hanafiah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Analisis jalur ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung Reliability terhadap loyalitas keduanya tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

3. Pengaruh Responsiveness terhadap loyalitas melalui kepercayaan dan kepuasan

Pengaruh langsung Responsiveness terhadap loyalitas dengan hasil

Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, apabila *Responsiveness* ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat dan signifikan. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2020) bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas melalui kepuasan diperoleh hasil *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas.

Responsiveness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, apabila *Responsiveness* ditingkatkan maka kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat dan signifikan.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Lusiana dkk (2020) bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun namun tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erni dan Wiyadi (2016), Nofri (2018) dan Hanafiah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Analisis jalur ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas lebih efektif dibandingkan pengaruh tidak langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas melalui kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan tidak efektif memediasi pengaruh *Responsiveness* terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

4. Pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas melalui kepuasan

Pengaruh langsung *Assurance* terhadap loyalitas dengan hasil *Assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila *Assurance* ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat tetapi tidak signifikan. Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2020). yang

menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh tidak langsung *Assurance* terhadap loyalitas melalui kepuasan diperoleh hasil *Assurance* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas.

Assurance berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan, apabila *Assurance* ditingkatkan maka kepuasan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun tetapi tidak signifikan. Temuan penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Syaifudin (2020) yang menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun tetapi tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erni dan Wiyadi (2016), Nofri (2018) dan Hanafiah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Analisis jalur ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung *assurance* terhadap loyalitas keduanya tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap loyalitas melalui kepuasan

Pengaruh langsung *Emphaty* terhadap loyalitas dengan hasil *Emphaty* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila *Emphaty* ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat namun tidak signifikan. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2020) yang menyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas melalui kepuasan diperoleh hasil *Emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas.

Emphaty berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, apabila *Emphaty* ditingkatkan maka kepuasan

peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan meningkat dan signifikan

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukma dan Utomo (2020), Karyadi (2018) yang menyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kepuasan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas, apabila kepuasan ditingkatkan maka loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan akan menurun tetapi tidak signifikan. Temuan penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Erni dan Wiyadi (2016), Nofri (2018) dan Hanafiah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Analisis jalur ini menunjukkan bahwa pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung *Emphaty* terhadap loyalitas keduanya tidak efektif untuk meningkatkan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan

PENUTUP

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bab terdahulu, khususnya dalam analisa dan pembahasan dalam penelitian ini selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Tangibles* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
2. *Reliability* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
4. *Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
5. *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
6. *Tangibles* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.

7. *Reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
8. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
9. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
10. *Emphaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
11. Kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan
12. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan.
13. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R square* total sebesar 0,671, artinya variabel loyalitas dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, serta kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 67,1 % dan sisanya sebesar 32,9% dijelaskan faktor lain di luar model penelitian antara lain citra dan lokasi.
14. Analisis jalur diketahui jalur langsung *Responsiveness* terhadap loyalitas merupakan jalur yang paling dominan atau efektif untuk meningkatkan loyalitas

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan diantaranya sebagai berikut:

1. Sampel penelitian hanya menggunakan sebanyak 105 peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan, hal ini menjadikan kurangnya karakteristik responden yang diambil sebagai sampel sehingga tidak dapat dipartisipasikan pada obyek penelitian lainnya.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dalam mempengaruhi loyalitas. Adanya kemungkinan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap variabel loyalitas yang belum bisa dijabarkan dalam penelitian ini misalnya citra dan lokasi dapat terjadi.
3. Obyek yang dipilih sebagai sampel diupayakan dan dikembangkan pada responden yang memahami karakteristik operasional lembaga,

sehingga diperoleh jawaban atas kuesioner yang obyektif.

Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hal yang dapat disarankan untuk Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan adalah sebagai berikut:

1. Kesimpulan analisis jalur diketahui jalur langsung *responsiveness* terhadap loyalitas merupakan jalur yang paling dominan atau efektif untuk meningkatkan loyalitas, sehingga upaya untuk meningkatkan loyalitas dilakukan dengan peningkatan *responsiveness*
Upaya kongkrit untuk meningkatkan *responsiveness*, dalam rangka untuk meningkatkan loyalitas peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:
 - a. Petugas meningkatkan kualitas pelayanan kepada peternak Peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dengan memberikan layanan yang terbaik bagi peternak yang membutuhkan jasa kesehatan hewan.
 - b. Petugas meningkatkan kualitas pelayanan kepada peternak Peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dengan merespon lebih cepat ketika peternak membutuhkan pelayanan
 - c. Petugas meningkatkan kualitas pelayanan kepada peternak Peternak pengguna jasa pelayanan kesehatan hewan di Desa Boloh Kecamatan Toroh Kabupaten Grobogan dengan cara petugas selalu siap di tempat.
2. Bagi peneliti yang akan datang hendaknya dapat mengembangkan model atau menguji kembali model konseptual penelitian agar diperoleh penguatan atas temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *Jurnal Orasi Binis*, VII: ISSN: 2085-1375.
- Anwar, M. 2009. Analisis *Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Kesehatan Hewan di Kabupaten Siak Propinsi Riau*. Bogor : IPB.
- Ali Hanafiah, 2015. Analisis dampak kualitas pelayanan akademik terhadap Loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervenning (Studi pada program Pascasarjana magister manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 1, no 3 November 2015*.
- Arfianti, Shella Rizqi. Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan

Nasabah. *Management Analysis Journal. Semarang Vol 3 No 2 (2014): Universitas Negeri Semarang*

- Arikunto, Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 5(1):hal: 54- 61.
- Dessy, O., Rahayu, A, N, 2011. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Penyedia Layanan Jasa Internet Di Kecamatan Sumpalsari*
- Erni Setyowati, Wiyadi (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016*
- Fajar Wahyu Karyadi, Kim Budiwinarto, Rohwiyati, Roch Mulyani, Astrid Widayani. Pengaruh Aspek Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Emphaty dalam Pelayanan Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mutiara Madani, Volume 06 No. 2 Juli 2018, 150-162*
- Ghozali, Imam H. Prof. Dr. M.Com, Akt. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Harnoto, F. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, (34), 1–23
- Herlis Sukma, Hardi Utomo (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang *Jurnal Among Makarti Vol.13 No.25, Juli 2020*
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal*

ekonomi bisnis dan akuntansi ventura. Vol 12, No 2 hal 99-116.

- Khairiyan Nofri (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Peternak Indukan Di Kota Sungai Penuh*
- Istianto, John Hendra dan Tyara, Maria Josephine. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, 1 (3), pp: 275-293.*
- Khamdan Rifa'I (2015).Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan, kepercayaan merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan studi pada nasabah bri syariah di banyuwangi. *FENOMENA, Vol. 14 No. 1 April 2015 hal 182 -205*
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1), 37-45.*
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). *Principles of marketing (9th ed). New Jersey: Pretince Hall.*
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.*Jakarta: PT. Indeks
- Lusiana, Salamun Pasda, Mustari, Muh. Ihsan Said, Muhamad Hasana (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan Volume 3 Nomor 2 Bulan Juli 2020 Hal. 34-40 p-ISSN: 2614-2139; e-IS SN: 2614-1973,*
- Lupiyadi,Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa,Teori dan prakter. Jakarta : Salemba Empat.*
- Mulyadi.2007.*Sistem Perencanaan dan Pengendaliann Manajemen:Sistem Pelipat ganda Kinerja Perusahaan.*Jakarta:Salemba Empat
- Oesman. 2006. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Hewan.* Bandung : ITB.
- Oliver, Richard L., 1997, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*, McGraw-Hill: New York
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V, (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future*
- Permana, Made Virma. 2013. Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Journal Dinamika Manajemen. Vol. 4, No.2. Semarang : Universitas Negeri Semarang.*
- Pratama, T. F. B. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam “Jasa” Cabang Purwokerta. *Management Analysis Journal Universitas Negeri Semarang.*
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud, 4(5), 1422-1433.*
- Rachmady, A. (2011). *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Klinik Hewan Sukhoi Tulungagung),* (1- NaN-2011).
- Rangkuti, freddy. (2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kupuasan pelanggan dan analisi kasus pln-jp.* (sukoco, Ed.) (3rd ed.). jakarta: pt gramedia pustaka utama.
- Ritna Rahmawati Dewi (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2, Desember 2016*
- Slamet Wiyono, A. 2005. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.* <http://eprints>.
- Solechah & Soliha Euis. (2015). *Pengaruh citra dan kepercayaan terhadap nilai pelanggan dan dampaknya pada kepuasan serta loyalitas nasabah,* (November), 978-979.
- Sugiyono,2004, *Metode Penelitian Bisnis,* Alfabeta, Jakarta.
- Sutedja, W 2007, *Panduan Layanan Konsumen* Jakarta, PT Grasindo
- Toyib Syaifudin (2020).Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Pada Ojek Online Grab Di Lamongan *Jurnal ekonomi manajemen akuntansi Vol 1 no 3 Tahun 2020*
- Tjiptono, F 2015, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima,* CV Andi Offset, Yogyakarta
- Tommy Setiawan, Ruslim Mukti Rahardjo Halim ,Putera Siswanto (2020).Pengaruh tangible, responsiveness, trust, communication, dan satisfaction Terhadap loyalitas (Investasi : Bank Danamon di Mall TSR) *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan.Vol 1 no 5 Tahun 2020*

Vinny Jenifer Rahareng dan Nurida (2017). Pengaruh kualitas pelayanan Akademik terhadap kepuasan mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Univ. Telkom) *Jurnal Adbispreneur Vol.2, No 2, Agustus 2017. Hal 125-133*

Wartini dan Utami, 2015. Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal. Vol. 4, No.3.*

Zeithmal, Valerie A, Mary Jo Bitner & Dwayne D Gremler (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* 5th ed. New York: McGraw Hill