

JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 1 No 2 Tahun 2023

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: 09-10-2023 | Revisi: 16-10-2023 | Diterbitkan: 29-11-2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN *TRUST* TERHADAP KEPUASAN KOMUNITAS PEMILIK HEWAN PADA KLINIK HEWAN PIONERAS DI WONOGIRI

Eloichristi Diareka Pionera¹, Ike Kusdyah², Fathorrahman³¹Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang²Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang³Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang¹eloichristidiareka@gmail.com, ²ike.kusdyah@asia.ac.id, ³faturrahman@asia.ac.id

Abstrak

Klinik Hewan dan *Petshop* merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup menjanjikan akibat dari semakin banyaknya pemilik hewan yang memelihara hewan peliharaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* terhadap kepuasan komunitas pemilik hewan pada Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan komunitas pemilik hewan yang terhitung dari tiga bulan terakhir berjumlah 893 orang pemilik hewan di Wonogiri yang sudah berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan medis ke Klinik Hewan Pioneras. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Non-Probability Sampling*, dengan teknik pengambilan sampelnya yaitu *Accidental Sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, yang kemudian didapatkan 90 responden dan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda, uji instrumen, dan uji asumsi klasik yang menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan di Wonogiri.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Trust*, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Veterinary Clinic and Petshop are one of the promising business opportunities due to the increasing number of animal lovers who keep pets. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, facilities, and trust on the customer satisfaction of the animal lovers community at the Pioneras Veterinary Clinic in Wonogiri. The population of this study were all customers of the animal owner community, from the last three months totaling 893 animal lovers in Wonogiri who had visited and used medical services at the Pioneras Veterinary Clinic. Sampling technique using Non-Probability Sampling and using Accidental Sampling. Collecting data through questionnaires and determining the number of samples in this study using the Slovin formula, which then obtained 90 respondents and used multiple linear regression data analysis techniques, instrument tests, and classical assumption tests using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results showed that service quality had a significant positive effect on customer satisfaction, facilities had no significant effect on customer satisfaction, and trust had no significant effect on customer satisfaction, the Animal Lovers Community in Wonogiri.

Keywords: Service Quality, Facilities, Trust, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Hobi memelihara hewan peliharaan sangatlah digemari oleh banyak orang di jaman yang semakin *modern*. Hal itu dikarenakan hewan peliharaan seperti anjing, kucing, kelinci, dan hamster dapat menghibur dalam keadaan apapun. Selain itu, banyak orang sadar bahwa memelihara hewan peliharaan tersebut dapat juga untuk mengurangi beban stres kehidupan sehari-hari seperti yang dijelaskan oleh Allen Mc Connell dalam (Utami, 2019) bahwa “Manusia yang memiliki hewan peliharaan biasanya lebih sehat dan bahagia karena memiliki hubungan sosial yang lebih baik dan itu akan membantu mengatasi stres dan beban hidup.” Akibatnya, muncullah permintaan jasa penyediaan makanan dan berbagai kebutuhan hewan kesayangan lainnya yang biasa dikenal oleh masyarakat luas dengan istilah *petshop*.

Petshop merupakan sebuah toko yang menjual berbagai kebutuhan hewan peliharaan dengan berbagai fasilitas yang mendukungnya, seperti penitipan hewan dan *grooming* hewan. *Petshop* juga sudah mulai berkembang dengan diadakannya pelayanan tambahan seperti *pet clinic* untuk pemeriksaan kesehatan hewan sehingga pemilik hewan dapat memberikan pelayanan untuk hewan peliharaannya melalui jasa *petshop* tersebut. Beberapa *petshop* tergabung dengan klinik hewan, tetapi ada juga beberapa diantaranya yang *petshop* dan klinik hewan berdiri sendiri. *Petshop* yang sudah tergabung dengan klinik hewan sudah pasti terdapat tenaga medis yaitu Dokter Hewan dan Paramedis dengan dilengkapi ruang periksa, ruang rawat inap, dan lain-lain. Profesi dokter hewan umumnya dikenal sebagai profesi yang berperan dalam mencegah hewan agar tidak terinfeksi penyakit dan mampu mengobati penyakit melalui terapi, eradikasi, dan lain-lain.

Klinik Hewan Pioneras berdiri sejak tahun 2015 yang bermula dari hanya sebuah *Petshop* dengan menyediakan beberapa kebutuhan hewan, diantaranya: *pet food*, *pet accessories*, *litter box*, dan lain-lain dengan ditambah adanya pelayanan *grooming*. Seiring dengan berjalannya waktu, *petshop* ini berkembang dengan adanya sebuah klinik hewan untuk memenuhi jawaban dari kebutuhan setiap *pet owner*. Klinik hewan tersebut memberikan pelayanan vaksinasi dan berbagai macam pengobatan penyakit yang diderita hewan, baik yang ringan sampai yang berat. Beberapa *pet owner* juga menggunakan jasa *House Call* dikarenakan keterbatasan mereka dalam membawa hewan peliharaannya ke klinik hewan. Para *pet owner* ini juga sering menggunakan pelayanan *grooming* karena harga yang ramah dikantong dan terdapat bonus maupun promo disetiap kali hewan peliharaan mereka menggunakan jasa *grooming*. Hal ini didukung juga dengan peran tenaga medis dan karyawan yang selalu memberikan keramahan dan kenyamanan kepada para *pet owner* sehingga terjadi hubungan (*chemistry*) yang baik antara kedua belah pihak.

Penelitian sebelumnya milik Febsri Susanti dan Rima Yani (2021) juga menyampaikan bahwa kualitas pelayanan tenaga medis berpengaruh pada kepuasan pasien. Penelitian Suyitno (2018) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perubahan kepuasan pasien. Penelitian Taufik (2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan salah satu cara mempertahankan pasien dan mendapatkan pasien baru. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yedo Yendra, Salfadri, dan Yulistia (2021) didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh seorang pelaku bisnis jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing dipasar untuk memuaskan dan keinginan pelanggan. Berbeda dengan penelitian milik Habel Roy Sulo, dkk (2019) dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil uji analisis *gap* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien.

Kepuasan pelanggan komunitas pemilik hewan dalam pelayanan klinik merupakan hal utama yang dapat meningkatkan pemasaran pada klinik hewan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan yang tergabung dalam komunitas pemilik hewan di Wonogiri. Kepuasan pelanggan diperoleh karena kualitas pelayanan yang diberikan klinik hewan, kepuasan pada tenaga medis, yaitu dokter hewan yang memiliki kemampuan dalam memberikan fasilitas yang paling *up to date*, kepada komunitas pemilik hewan, dan mampu menyakinkan para pelanggan komunitas pemilik hewan.

Kepuasan pelanggan pemilik hewan dari hasil *survey* awal dengan melakukan wawancara singkat sebelum penelitian adalah kepuasan diperoleh karena kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh klinik hewan adalah, tenaga medis yang cepat dalam menangani hewan yang bermasalah, cepat dan tepat dalam memberikan solusi terutama tindakan medis dan obat yang diberikan. Penanganan

hewan memang tidak semua memiliki kasus yang sama, tetapi untuk masalah-masalah ringan, tidak lebih dari 2 hari hewan bisa sembuh, khusus untuk kategori sakit ringan, misalnya luka terbuka atau lecet pada hewan akibat berkelahi dengan hewan lain, *myasis*, abses, dan lain-lain. Informasi fasilitas yang diterima pemilik hewan (*owner*) juga sangat membantu dalam melakukan *treatment* untuk hewan peliharaan seperti contohnya pelaksanaan vaksinasi, pemberian obat cacing, pemberian vitamin, dan lain-lain. Tenaga medis mampu membangun kepercayaan para pemilik hewan dengan mau mendengar semua keluhan para pemilik hewan dengan sabar, sehingga berdampak pada kepuasan. Tenaga medis selalu memberikan arahan yang dapat dipercaya dengan memberikan alasan dan argumen yang kuat dari hasil pengetahuan (*knowledge*) maupun pengalaman (*experience*) yang diperoleh.

Berdasarkan fenomena perkembangan komunitas pemilik hewan yang ada di Wonogiri serta adanya beberapa *gap* empiris sebagaimana yang dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini diangkat topik: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Trust Terhadap Kepuasan Komunitas Pemilik Hewan Pada Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri.”**

Beberapa masalah yang dirumuskan berdasarkan latar belakang masalah antara lain: 1). Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Komunitas Pemilik Hewan Pada Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri? 2). Apakah fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Komunitas Pemilik Hewan Pada Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri? 3). Apakah *trust* berpengaruh terhadap Kepuasan Komunitas Pemilik Hewan Pada Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Fandy Tjiptono (2016), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sehingga dapat sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk.

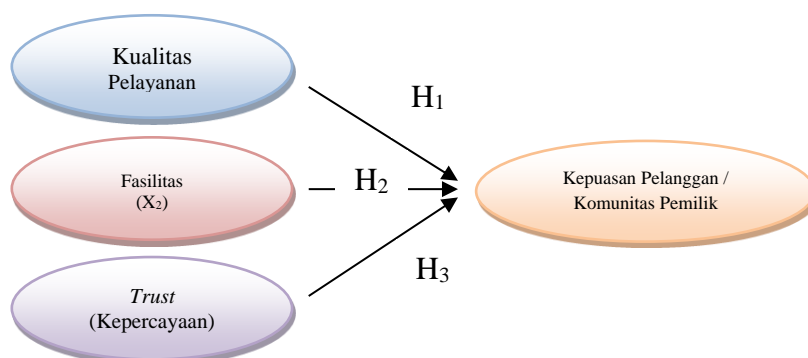
Menurut Tjiptono (2016) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus adasebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan salah satu hal yang dirasa sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung.

Kepercayaan pelanggan dapat didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku pelanggan yang merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan kontrol langsung (Leninkumar, 2017). Kepercayaan pelanggan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan jasa. Kepercayaan pada pelanggan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil pelayanan jasa yang dirasakan.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller dalam buku Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (2018:213), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil dari dari pelayanan jasa seorang pelaku usaha yang dirasakan.

MODEL PENELITIAN

Kerangka konsep pada penelitian ini digambarkan lebih lanjut pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Konsep atau Model Penelitian

PERUMUSAN HIPOTESIS PENELITIAN

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----------------|---|--|
| H ₁ | : | Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan). |
| H ₂ | : | Diduga fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan). |
| H ₃ | : | Diduga <i>trust</i> berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan). |

METODE PENELITIAN

Merujuk pada permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, penelitian ini merupakan penelitian lapangan studi pada pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan di Wonogiri yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif berlandaskan pada realitas dipandang sebagai sesuatu yang kongkrit, dapat diamati dengan panca indera, dapat dikategorikan menurut jenis, bentuk, dan perilaku, tidak berubah, dapat diukur dan diverifikasi (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust* terhadap kepuasan pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan di Wonogiri. Dalam penelitian ini persepsi responden tentang variabel-variabel penelitian, yaitu: kualitas pelayanan, fasilitas, *trust*, dan kepuasan pelanggan diukur dengan skala *likert 5 point*, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju, sehingga data yang diperoleh merupakan data kuantitatif.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan komunitas pemilik hewan yang terhitung dari tiga bulan terakhir, yaitu pada bulan Agustus sampai Oktober 2021 yang berjumlah 893 orang pemilik hewan di Wonogiri yang sudah berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan medis ke Klinik Hewan Pioneras. Penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling*, dengan teknik pengambilan sampelnya *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan komunitas pemilik hewan yang pernah mengunjungi Klinik Hewan Pioneras sebagai responden. Pengumpulan data melalui kuesioner dan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dan didapatkan sampel sebanyak 90 orang.

Metode analisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 25 yang akan membantu penulis dalam melakukan perhitungan secara numerik dan membantu penulis dalam mengambil kesimpulan dari penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan untuk umum atau secara generalisasi (Sugiyono, 2015).

Penggunaan statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai variabel bebas dan variabel terkait melalui penggunaan tabel frekuensi dan prosentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

1. Semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan yang berjumlah 15 item dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,2072.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X₁)	X _{1.1}	0,845	0,2072	Valid
	X _{1.2}	0,841		Valid
	X _{1.3}	0,824		Valid
	X _{1.4}	0,741		Valid
	X _{1.5}	0,810		Valid
	X _{1.6}	0,869		Valid
	X _{1.7}	0,894		Valid
	X _{1.8}	0,945		Valid
	X _{1.9}	0,852		Valid
	X _{1.10}	0,814		Valid
	X _{1.11}	0,977		Valid
	X _{1.12}	0,815		Valid
	X _{1.13}	0,825		Valid
	X _{1.14}	0,976		Valid
	X _{1.15}	0,976		Valid

2. Semua item pernyataan variabel fasilitas yang berjumlah 4 item dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,2072.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X₂)	X _{2.1}	0,932	0,2072	Valid
	X _{2.2}	0,910		Valid
	X _{2.3}	0,871		Valid
	X _{2.4}	0,917		Valid

3. Semua item pernyataan variabel *trust* yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,2072.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Trust (X₃)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Trust (X₃)	X _{3.1}	0,924	0,2072	Valid
	X _{3.2}	0,927		Valid
	X _{3.3}	0,938		Valid

4. Semua item pernyataan kepuasan pelanggan yang berjumlah 3 item dinyatakan valid dimana *correlated item total correlation* > 0,2072.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,939	0,2072	Valid
	Y.2	0,958		Valid
	Y.3	0,965		Valid

5. Semua item pernyataan variabel independen dan variabel dependen reliabel karena nilai koefisien *alpha cronbach* > 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Pada Semua Variabel

No	Variabel	Nilai α Cronbach	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,974	Reliabel
2.	Fasilitas (X ₂)	0,928	Reliabel
3.	Trust (X ₃)	0,918	Reliabel
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,948	Reliabel

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.42836992
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.088
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel diatas menunjukkan bahwa data mempunyai distribusi normal. Hal ini terbukti dengan adanya nilai signifikansi variabel > 0,05.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.165	6.074
	Fasilitas	.205	4.883
	Trust	.350	2.857

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel diatas diketahui bahwa masing-masing *nilai tolerance* pada setiap variabel > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.566E-16	.783		.000	1.000
Kualitas Pelayanan	.000	.032	.000	.000	1.000
Fasilitas	.000	.106	.000	.000	1.000
Trust	.000	.103	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: ABRESID

Berdasarkan hasil uji glejser pada tabel diatas diketahui bahwa masing-masing nilai signifikansi pada setiap variabel > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

Metode Analisis

1. Regresi Linier Berganda

Tabel 9. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.345	.783		.441	.660
Kualitas Pelayanan	.115	.032	.522	3.649	.000
Fasilitas	.171	.106	.208	1.617	.109
Trust	.162	.103	.154	1.572	.120

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,345 + 0,115X_1 + 0,171X_2 + 0,162X_3$$

Persamaan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 0,345 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan, maka besarnya Kepuasan Pelanggan adalah 0,345. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan, dengan koefisien regresi Kualitas Pelayanan dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,115 maksudnya adalah jika setiap kenaikan 1 satuan Kualitas Pelayanan (X_1) akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan (Y) sebesar 0,115 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan. Variabel Fasilitas (X_2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan, dengan koefisien regresi sebesar 0,171, yang artinya apabila Fasilitas (X_2) meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan (Y) akan meningkat sebesar 0,171 dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan. Variabel *Trust* (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan, dengan koefisien regresi sebesar 0,162 yang artinya apabila *Trust* (X_3) meningkat sebesar 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan (Y) akan meningkat sebesar 0,162 dengan asumsi variabel

independen yang lain dianggap konstan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.710	.700	1.318

a. Predictors: (Constant), Trust, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien regresi (*R-square*) sebesar 0,710 sehingga dapat dinyatakan bahwa sebesar 71% dari total keseluruhan variabel independen mempengaruhi variabel dependen, sedangkan sisanya sebesar 29% dipengaruhi oleh variabel yang lain selain kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust*.

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Tabel 11. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.345	.783		.441	.660

Kualitas Pelayanan	.115	.032	.522	3.649	.000
Fasilitas	.171	.106	.208	1.617	.109
Trust	.162	.103	.154	1.572	.120

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan mengenai antar variabel sebagai berikut:

1. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,649 > t_{tabel} 1,98793$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan) dinyatakan **diterima**.
2. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,109 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,617 < t_{tabel} 1,98793$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan) dinyatakan **ditolak**.
3. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel *Trust* (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar $0,120 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,572 < t_{tabel} 1,98793$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel *Trust* (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka hipotesis yang menyatakan bahwa diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Komunitas Pemilik Hewan) dinyatakan **ditolak**.

2. Uji F

**Tabel 12. Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	365.888	3	121.963	70.158	.000 ^b
Residual	149.501	86	1.738		
Total	515.389	89			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Trust, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai F sebesar 70.158 dengan tingkat signifikansi $0,00$ atau $< 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, yakni Komunitas Pemilik Hewan Wonogiri.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan (X_1) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Klinik Hewan Pioneras

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} serta membandingkan nilai signifikansi dari pengolahan data SPSS. Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} 3,649 > t_{tabel} 1,98793$ dan uji signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), yaitu Komunitas Pemilik Hewan.

Kualitas pelayanan yang ada di Klinik Hewan Pioneras di Wonogiri secara berangsur-angsur meningkat dengan adanya kegiatan evaluasi yang rutin dilakukan setiap akhir bulan sejak tahun berdirinya, yaitu tahun 2015. Berbagai kebutuhan alat medis untuk penanganan hewan semakin *modern* dan semakin lengkap. Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Tenaga medis juga mendiagnosa penyakit secara tepat dan didukung dengan pelayanan yang diberikan secara tepat waktu sehingga informasi yang diberikan oleh tenaga medis kepada para pemilik hewan bisa diterima secara jelas. Berbagai keluhan para pemilik hewan yang disampaikan dapat dijawab secara tepat oleh tenaga medis karena tenaga medis memberikan penjelasan tentang penyakit kepada pemilik hewan. Selain itu, Klinik Hewan Pioneras didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga ketika ada berbagai pertanyaan,

tenaga medis mampu menjawab dengan sopan dan dengan menggunakan bahasa yang mudah diterima oleh pemilik hewan. Tindakan medis yang diberikan sudah pasti dilakukan untuk kesembuhan pasien. Pasien yang terkena penyakit serius atau berat biasanya membuat para pemilik hewan cemas sehingga tenaga medis berusaha menenangkan rasa cemas pemilik hewan tersebut terhadap penyakit yang diderita hewan peliharaannya.

Hasil tersebut mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyitno (2018), Lusiana, N Nugrohowati, S Wahyuningsih (2020), Febsri Susanti dan Rima Yani (2021), Taufik (2019), Rusmiyati, Rasyidin Abdullah, Hasmin Tamsah (2019), Yedo Yendra, Salfadri, dan Yulistia (2021), Devita Sari (2017), Lira Netriadi, Salfadri, dan Tifani Ratu Firdaus (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Habel Roy Sulo, Elina Hartono, R. A. Oetari (2019) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Fasilitas (X_2) Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Klinik Hewan Pioneras

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} serta membandingkan nilai signifikansi dari pengolahan data SPSS. Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} 1,617 < t_{tabel} 1,98793$ dan uji signifikansi $0,109 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), yaitu Komunitas Pemilik Hewan.

Ketersediaannya fasilitas menurut Fandy Tjiptono menyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang ada di Klinik Hewan Pioneras Wonogiri terdapat ruang periksa untuk pasien dan ruang rawat inap untuk pasien. Ruang periksa untuk pasien selalu disterilkan baik sebelum maupun sesudah pemeriksaan agar tidak terjadi penularan penyakit dari hewan satu ke hewan lainnya. Ruang rawat inap untuk pasien dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu ruang infeksius dan non-infeksius. Kebersihan fasilitas dan penataan fasilitasnya pun selalu diperhatikan agar membuat para pemilik hewan merasa nyaman.

Hasil tersebut tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyitno (2018), Rusmiyati, Rasyidin Abdullah, Hasmin Tamsah (2019), Yedo Yendra, Salfadri, dan Yulistia (2021), Lira Netriadi, Salfadri, dan Tifani Ratu Firdaus (2021).

3. Trust (X_3) Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Klinik Hewan Pioneras

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} serta membandingkan nilai signifikansi dari pengolahan data SPSS. Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan uji t dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} 1,572 < t_{tabel} 1,98793$ dan uji signifikansi $0,120 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel Trust (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), yaitu Komunitas Pemilik Hewan.

Menurut Anindya menyatakan bahwa *trust* atau kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penawaran jasa sesuai dengan informasi yang diberikan kepada pemilik hewan sudah diberikan oleh tenaga medis, walaupun seringkali terjadi kesalahpahaman antara tenaga medis dan pemilik hewan akibat informasi yang diterima kurang jelas. Tenaga medis juga menerima kritik, saran maupun keluhan dari pemilik hewan walaupun seringkali tenaga medis mendapati berbagai kendala di lapangan. Kualitas jasa pelayanan medis yang diberikan semakin meningkat. Hal ini telah dilakukan kurang lebih selama 6 tahun sehingga pelayanan medis menjadi maksimal. Namun, menurut pengakuan beberapa pemilik hewan kualitas jasa pelayanan medis tetap harus lebih baik supaya mengalami peningkatan lebih lagi dan menjadi semakin optimal.

Hasil tersebut tidak mendukung hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Febsri Susanti dan Rima Yani (2021) dan Chou (2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan di Klinik Hewan Pioneras yang telah dibahas dan dianalisis perhitungan statistik menggunakan aplikasi SPSS Versi 25 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan.
2. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan.
3. *Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, yaitu Komunitas Pemilik Hewan.

Saran

Adapun saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan dan perbaikan untuk kedepannya, antara lain:

1. Bagi Pihak Klinik Hewan Pioneras
Khususnya untuk para Tenaga Medis dan Karyawan Klinik Hewan Pioneras supaya aktif selalu memberikan atau memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang dan mempertahankan yang sudah baik agar kepuasan pelanggan juga lebih baik lagi. Fasilitas ruang periksa dan ruang rawat inap untuk pasien lebih diperhatikan kembali dari segi kebersihan dan penataannya di Klinik Hewan Pioneras. Tenaga medis lebih meyakinkan lagi dan memberikan penawaran jasa sesuai dengan informasi yang diberikan. Tenaga medis juga lebih bisa kembali memperhatikan dan menerima kritik, saran, maupun keluhan dari pemilik hewan, serta lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan medis yang diberikan kepada pemilik hewan supaya tingkat kepercayaan (*trust*) semakin meningkat terhadap para tenaga medis di Klinik Hewan Pioneras.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan *trust*. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan atau menambah variabel lainnya seperti penetapan harga, citra, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartanto, A., & Andreani, F. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandailing Café Surabaya. *Agora, Vol 7, No (1), 1-6*.
- Kiswanto, Anjar Hari. 2011. *Pengaruh Harga Tiket, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Obyek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*. Universitas Negeri Semarang.
- Leninkumar, V. 2017. The Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Trust On Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4).
- Lusiana, N Nugrohowati, S Wahyuningsih. 2020. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. *Seminar Nasional Riset Kedokteran (SENSORIK) 2020*.
- Netriadi, Lira., Salfadri, Tifani Ratu Firdaus. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *JM, VOL. , 3 NO. 1, MARET 2021, Hal: 91-106*.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Prasetyo, W. B. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Rusmiati, Rasyidin Abdullah, Hasmin Tamsah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *Article: April 2019*.

- Sadewo, Eri., Farli Humala Siregar, Iwan Sukirna, Juda Adisusanto, Nova Fauzan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Di Indonesia. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal* 2(2) April 2021.
- Sari, Devita. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X”. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MEDIAHUSADA / VOLUME 06/NOMOR 01/MARET 2017*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulo, Habel Roy, Elina Hartono, R. A. Oetari. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *JURNAL ILMIAH MANUNTUNG*, 5(1), 81-90, 2019.
- Susanti, Febsri, Rima Yani. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra (Merek) Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Semen Padang Hospital. *Academic Conference For Management Vol.3 (Agustus 2021): 29-3*.
- Suyitno. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration Vol 2, No 1, Maret 2018, hlm. 129-146*. e-ISSN:2548-9909.
- Taufik. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah. *JURNAL SIMPLEX Vol. 2 No. 3 Desember 2019*.
- Tingkir, C. F. 2014. Pengaruh Identitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Yendra, Yedo., Salfadri, Yulistia. 2021. Analisa Pengaruh Biaya Pengobatan, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Inderapura Kabupaten Pesisir Selatan. *JM, VOL. , 3 NO. 1 , MARET 2021, Hal: 35-44*.