

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hewan peliharaan merupakan hewan yang hidup berdampingan dengan manusia dan tinggal bersama mereka yang harus dirawat dan dipenuhi kebutuhan hidupnya serta memiliki tempat yang layak. Hewan peliharaan dapat dianggap sebagai teman manusia, yang umumnya memiliki karakter setia pada pemiliknya. Selain itu hewan peliharaan juga memiliki penampilan yang menarik, bertingkah lucu, menggemaskan, memiliki suara yang indah, unik dan menghibur pemiliknya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2014 tentang peternakan dan kesehatan hewan pasal 1 ayat 2 dan 3, menyatakan bahwa hewan peliharaan adalah hewan yang kehidupannya untuk sebagian atau seluruhnya bergantung pada manusia untuk maksud dan tujuan tertentu. Sedangkan hewan ternak adalah hewan peliharaan yang diperuntukkan sebagai penghasil pangan, bahan baku industry, jasa atau untuk keperluan pertanian.<sup>1</sup> Jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hewan sendiri berarti makhluk bernyawa yang mampu bergerak (berpindah tempat) dan mampu bereaksi terhadap rangsangan,

---

<sup>1</sup> “UU No. 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan Dan Kesehatan Hewan [JDIH BPK RI],” accessed July 18, 2022, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38801>.

akan tetapi tidak berakal. Sedangkan hewan peliharaan berarti binatang yang biasa dipelihara untuk kesenangan.<sup>2</sup>

Saat ini, memelihara hewan kesayangan telah menjadi hobi bagi sebagian masyarakat pecinta binatang. Di Indonesia pun, nampaknya semakin banyak masyarakat yang mengoleksi, memelihara, dan menunjukkan perhatiannya pada berbagai jenis hewan. Terbukti dengan adanya Komunitas penyayang hewan yang muncul di beberapa kota, termasuk Kota Kediri, seperti KCL (Komunitas *CatLovers*), KOREK (Komunitas Reptil Kediri) dan Komunitas Kediri *Dogs Club*. Dengan berbagai kegiatan yang sengaja diadakan, seperti pertukaran informasi cara pemeliharaan, cara pengobatan, serta transaksi jual beli berbagai satwa ini.

Meningkatnya rasa cinta terhadap hewan kesayangan, menyebabkan timbulnya suatu kebutuhan besar. Hal ini dimaksudkan dengan suatu tempat yang dapat menampung atau menyediakan berbagai alat, bahan dan jasa dalam perawatan serta pemeliharaan. Tempat yang dimaksud yaitu *Pet Care* yang berupa *Pet Shop/Pet Store*, *Pet Grooming*, *Pet Hotel* dan *Pet Clinic*.

*Pet Shop* adalah tempat/toko yang menyediakan barang-barang untuk memenuhi kebutuhan hewan peliharaan, seperti halnya makanan, snack, kandang, *acesories*, pasir dan yang lainnya. *Pet Hotel* yaitu tempat

---

<sup>2</sup> “2 Arti Binatang Di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” accessed July 18, 2022, <https://kbbi.lektur.id/binatang>.

untuk menitipkan hewan peliharaan. *Pet Clinic* untuk pemeriksaan kesehatan hewan dan *Pet Grooming* untuk perawatan hewan.<sup>3</sup>

Sebagaimana diketahui bahwa keberadaan *Pet Care* sangat penting dalam memenuhi semua kebutuhan hewan peliharaan untuk menjaga keberlangsungan hidup mereka secara layak. Maka keberadaan tempat pemenuhan kebutuhan hewan pun dapat ditemukan diberbagai kota termasuk Kota Kediri. Berdasarkan informasi yang diperoleh, peneliti mendapatkan data *pet care* yang tersebar di tiga kecamatan Kota Kediri, antara lain Kecamatan Pesantren, Kecamatan Kota dan Kecamatan Mojoroto. Berikut ini adalah data *pet care* yang ada di kota kediri, yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Data Pet Care Kota Kediri**

No.	Pet Care	Lokasi
1.	Pet Care TokoKuning	Kecamatan Pesantren
2.	Anabul Petcare Kediri	Kecamatan Pesantren
3.	Kaki Empat Pet Care	Kecamatan Kota
4.	Gudang Petshop	Kecamatan Kota
5.	My Hobby Petshop	Kecamatan Kota
6.	Dindin Petshop	Kecamatan Kota
7.	Cat Dog Vet Care	Kecamatan Kota
8.	Petzy Petshop	Kecamatan Mojoroto
9.	Luckyta Vet Care	Kecamatan Mojoroto
10.	Diamond Pet Shop	Kecamatan Mojoroto
11.	Catty petcare/petshop	Kecamatan Mojoroto
12.	Moeza Cat Petshop& Grooming	Kecamatan Mojoroto
13.	Klinik Hewan ASa	Kecamatan Mojoroto
14.	Praktek Dokter Barokah Pet Service	Kecamatan Mojoroto
15.	Queen Petshop	Kecamatan Mojoroto

Sumber: Data Primer, diolah 2022

<sup>3</sup> “Toko Hewan Peliharaan - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas,” accessed July 18, 2022, [https://id.wikipedia.org/wiki/Toko\\_hewan\\_peliharaan](https://id.wikipedia.org/wiki/Toko_hewan_peliharaan).

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Kecamatan Pesantren memiliki 2 *Pet Care*, Kecamatan Kota memiliki 5 *Pet Care* dan Kecamatan Mojoroto memiliki 8 *Pet Care*. Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan yang memiliki *Pet Care* lebih banyak terdapat pada Kecamatan Mojoroto, sehingga peneliti memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian. Dari beberapa *Pet Care* yang ada di Kecamatan Mojoroto, peneliti mengambil 3 *Pet Care* untuk dijadikan perbandingan, yaitu Klinik Hewan Asa, Catty Pet care dan Praktek Dokter Barokah Pet Service. Dengan alasan ketiga *Pet Care* tersebut memiliki lokasi yang berdekatan yaitu dalam satu kelurahan Bandar Kidul dan memiliki sistem pelayanan yang sama dengan menggunakan teori bauran pemasaran 7p menurut Kotler.<sup>4</sup> Berikut ini adalah table perbedaannya:

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan *Pet Care* dalam satu**  
**Kelurahan Bandar Kidul**

<b>Bauran Pemasaran 7P</b>	<b>Klinik Hewan Asa</b>	<b>Catty PetCare</b>	<b>Praktek Dokter Barokah Pet Service</b>
<b>Produk (Jasa)</b>	Pemeriksaan kesehatan, <i>Grooming</i> , Penitipan sehat, Penjualan makanan hewan	Pemeriksaan kesehatan, Menjual kebutuhan hewan (pakan, kandang, pasir dll)	Pemeriksaan kesehatan, Menjual Kebutuhan Hewan (pakan, kandang, pasir, aksesoris, obat-obatan dan menjual peranakan hewan
<b>Harga Jasa (Price):</b>			
1. Periksaan hewan:			

<sup>4</sup> Philip Kotler dan Gery Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2005), 63.

a. Kucing	25.000	25.000	25.000
b. Anjing	35.000	35.000	40.000-60.000
c. Kelinci	20.000	-	
d. Iguana/Melata	40.000	-	
e. Sapi/Kambing	40.000	-	
2. Vaksinasi:			
a. Kucing	125.000	120.000	125.000
b. Anjing	140.000	140.000	135.000-145.000
3. Tindakan Medis Operatif:			
a. Operasi Kecil	50.000-200.000		50.000-200.000
b. Operasi Besar	300.000-400.000		250.000-400.000
4. Grooming			
a. grooming biasa pada anjing	35.000-45.000		
b. grooming biasa pada kucing	30.000-45.000		
c. grooming jamur dan kutu pada anjing	35.000-55.000		
d. grooming jamur dan kutu pada kucing	35.000-50.000		
5. Penitipan sehat			
<b>Tempat (<i>place</i>)</b>	Berada dipinggir jalan besar, akses mudah dijangkau sarana transportasi umum, parkir sempit	Berada dipinggir jalan besar, akses mudah dijangkau sarana transportasi umum, parkir luas	Berada dipinggir jalan besar, akses mudah dijangkau sarana transportasi umum, parkir luas
<b>Promosi (<i>promotion</i>)</b>	Media promosi melalui media social facebook dan instagram, serta menggunakan papan nama dan telah tercantum pada pencarian google maps	Media promosi menggunakan media social facebook dan papan nama serta telah tercantum pada pencarian google maps	Media promosi menggunakan media social facebook dan papan nama serta telah tercantum pada pencarian google maps

<b>SDM (people)</b>	Terdapat pembagian kerja sesuai keandalan yang dimiliki karyawan serta adanya pelatihan untuk memaksimalkan kinerja bagi karyawan dalam bidang tertentu.	Terdapat pembagian kerja sesuai keandalan yang dimiliki karyawan.	Adanya monitoring atau pelatihan yang diberikan untuk karyawan dalam pelayanan penjualan produk-produk kebutuhan hewan.
<b>Proses</b>	Pelanggan yang datang akan disambut langsung oleh karyawan kemudian diberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Peralatan yang dimiliki sangat lengkap, mulai dari alat cek suhu, timbangan, alat-alat untuk tindakan medis (operasi), serta lab	Memiliki alat cek suhu badan, timbangan, pelanggan yang datang bias langsung menyampaikan kepada karyawan tentang keperluannya.	Interaksi dengan pelanggan sangat baik dengan memberikan saran kepada pelanggan yang sedang bimbang dalam memilih model pakaian, ukuran kandang yang disesuaikan dengan hewan, dll.
<b>Bentukfisik (physical)</b>	Klinik hewan asa memiliki ruang tunggu yang nyaman, memiliki WI-FI dan AC, tempatnya bersih dan nyaman.	Memiliki ruang tunggu namun berada diluar ruangan, sehingga jika berkunjung pada siang hari akan panas dan tidak ada WI-FI.	Terdapat beberapa tempat duduk untuk antrian namun di dalam toko sangat sempit karena banyak barang dagangan

Sumber :Hasil observasi 2021

Berdasarkan data diatas klinik hewan asa memiliki banyak keunggulan mulai dari pelayanan jasa yang diberikan yaitu pemeriksaan kesehatan, penitipan sehat, perawatan, dan juga menyediakan beberapa

kebutuhan hewan, dengan harapan pelanggan yang datang cukup sekali duduk untuk memenuhi semua keperluan yang dibutuhkan hewan peliharaannya. Sedangkan pada Catty Petcare dan Praktek Dokter Barokah Pet Service lebih unggul pada penjualan kebutuhan hewan peliharaan, mulai dari makanan, kandang, pasir, aksesoris, baju, obat-obatan dll. Selain itu, dalam segi promosi klinik hewan asa juga aktif mengiklankan jasa nya melalui media sosial instagram. Kualitas sumber daya manusia klinik hewan asa pun disesuaikan dengan bidang nya, mulai dari karyawan khusus untuk perawatan hewan yang telah mengikuti pelatihan sebelumnya dan terdapat pergantian shift jam kerja. Selain peralatan yang lengkap, klinik hewan asa juga memiliki fasilitas penunjang lainnya dalam bidang kesehatan hewan, antara lain memiliki ruang laboratorium, ruang sterilisasi dan ruang pemeriksaan yang cukup besar untuk menampung 10-15 hewan. Veteriner (dokter hewan) klinik hewan asa bisa datang kerumah apabila pelanggan tidak memungkinkan untuk datang langsung ke klinik, dengan syarat tertentu. Klinik hewan asa juga memberikan penawaran jasa pemakaman kepada pelanggan yang hewan peliharaannya mati dan tidak memungkinkan untuk menguburkannya sendiri. Penanggung jawab klinik hewan asa adalah dokter hewan sekaligus seksi kesehatan dibidang peternakan kesehatan hewan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kediri Kota. Berdasarkan kelebihan yang dimiliki klinik hewan asa diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Klinik hewan asa Kota Kediri

Klinik hewan asa berada di JIRaung No 15, Bandar Kidul Kec.MojorotoKab Kediri, memiliki Misi “*You Believe We Care*”. Dengan mengedepankan sistem pelayanan penuh mulai dari mendiagnosa keluhan yang diderita hewan peliharaan pelanggan, dan langsung mengambil tindakan yang diperlukan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, klinik hewan asa memiliki media yang diperuntukkan pelanggan agar dapat menghubungi pihak klinik atas berbagai macam keluhan. Media tersebut berupa nomor whatsapp yang dapat dihubungi dan akan direspon langsung oleh pihak klinik hewan asa, untuk memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Klinik hewan asa pun melengkapi berbagai sarana pelayanan medis diantaranya adalah ruang laboratorium, ruang sterilisasi dan menambah jam terbang, yang dulu awalnya tutup pada jam 8 malam sekarang menjadi tutup pukul 9 malam.

Berikut ini adalah tabel jumlah rata-rata pelanggan yang berkunjung di klinik hewan asa perhari yang diperoleh peneliti:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Rata-Rata Pelanggan Yang Berkunjung**  
**Di Klinik Hewan Asa Perhari**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Pemeriksaan Kesehatan	10
2.	<i>Grooming</i>	5
3.	Pentipan Sehat	1
4.	Membeli Kebutuhan Hewan	5
	Total	21

Sumber: Hasil Observasi Tanggal 20 September 2021

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa jumlah rata-rata pengunjung klinik hewan asa perharinya adalah 10 pelanggan untuk

pemeriksaan kesehatan hewan, 5 pelanggan untuk perawatan (*grooming*), 1 pelanggan untuk menitipkan hewan dan 5 pelanggan untuk pembelian kebutuhan hewan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan, jumlah terbanyak dalam hitungan perhari pengunjung klinik hewan asa adalah untuk pemeriksaan kesehatan hewan peliharaannya. Dengan total jumlah pengunjung 21 orang perhari.

Selain melakukan observasi awal pada klinik hewan asa, peneliti juga melakukan observasi berkaitan dengan jumlah pelanggan yang berkunjung di kedua *Pet Care* lainnya yaitu *catty petcare* dan juga praktek dokter barokah *pet service*. Dengan hasil data sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Rata-Rata Pelanggan Yang Berkunjung**  
**Di Catty Petcare**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Pemeriksaan Kesehatan	5
2.	Membeli Kebutuhan Hewan	10
	Total	15

Sumber: Hasil Observasi pada tanggal 15 Juli 2022

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah pelanggan yang berkunjung di *catty petcare* untuk pemeriksaan kesehatan ada 5 pelanggan, untuk pembelian kebutuhan hewan berjumlah 15 pelanggan. Maka dapat ditarik kesimpulan rata-rata pelanggan yang berkunjung di *catty petcare* berjumlah 15 orang perhari.

**Tabel 1.5**  
**Jumlah Rata-Rata Pelanggan Yang Berkunjung**  
**Di Praktek Dokter Barokah Pet Service**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Pemeriksaan Kesehatan	5
2.	<i>Grooming</i>	2
3.	Membeli Kebutuhan Hewan	10
	Total	17

Sumber: Hasil Observasi pada tanggal 15 Juli 2022

Sedangkan jumlah rata-rata pelanggan yang berkunjung ke praktek dokter barokah pet service berdasarkan data diatas sebanyak 17 orang. Untuk pemeriksaan kesehatan berjumlah 5 orang, *grooming* berjumlah 2 orang, membeli kebutuhan hewan berjumlah 10 orang.

Dari beberapa data tabel diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah rata-rata pelanggan yang berkunjung dalam satu hari paling banyak di klinik hewan asa, dengan total 21 pengunjung. Sedangkan pada praktek dokter barokah pet service berjumlah 17 pelanggan perhari dan 15 pelanggan yang berkunjung di catty petcare.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada tanggal 20 september 2021 diperoleh data alasan pelanggan memilih klinik hewan asa untuk kebutuhan hewan peliharaannya. Berikut ini adalah tabel observasi nya.

**Tabel 1.6**  
**Alasan Pelanggan Berkunjung Di Klinik Hewan Asa**

No.	Alasan Pelanggan Berkunjung Di Klinik Hewan Asa	Jumlah
1.	Kualitas Produk	7
2.	Kualitas Pelayanan	23
3.	Harga	2
4.	Emosional	3
5.	Biaya	-
		35

Sumber: Hasil Observasi Tanggal 20 September 2021

Tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa dari 35 responden, sebanyak 7 responden memilih klinik hewan asa untuk kebutuhan hewannya karena kualitas produk, 23 responden diantaranya memilih kualitas pelayanan, 2 responden memilih karena harga dan 3 responden lainnya memilih karena emosional. Berdasarkan tanggapan reponden tersebut dapat disimpulkan bahwa alasan pelanggan memilih klinik hewan asa untuk kebutuhan hewan peliharaannya adalah karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik tersebut.

Klinik hewan asa memberikan beberapa penawaran pelayanan, mulai dari pemeriksaan dan pengobatan hewan, salon hewan, penitipan sehat, dan juga menjual berbagai keperluan hewan. Semua pelayanan tersebut memiliki jam oprasional yang sama yaitu mulai pukul delapan pagi sampai pukul sembilan malam. Libur hanya di hari besar atau libur nasional.

Klinik hewan asa adalah tempat usaha pelayanan jasa medik veterainer yang dijalankan oleh suatu manajemen dengan dipimpin oleh seorang dokter hewan penanggung jawab. Selain itu, memiliki fasilitas

untuk pengamatan hewan yang mendapat gangguan kesehatan tertentu dan jasa pelayanan pendukung lainnya. Hal ini menyebabkan industri jasa kesehatan hewan tidak hanya terpaku pada pengobatan penyakit saja. Akan tetapi, mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggannya, dan menawarkan jasa penunjang lainnya. Peningkatan pelayanan kesehatan hewan sangat diperlukan, untuk meningkatkan produktifitas,, mencegah penyebaran penyakit hewan, dan melindungi masyarakat dari bahaya memberi makanan hewan yang tidak sesuai. Kesehatan dan perawatan bukan hanya untuk manusia namun hewan peliharaan pun layak mendapatkan jasa kesehatan yang disebut dengan klinik hewan. Dengan adanya jasa pelayanan paket lengkap mulai dari pemeriksaan kesehatan, perawatan salon, penitipan sehat dan menjual kebutuhan lainnya, dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di klinik hewan asa. Pelanggan bisa sekali duduk untuk memenuhi kebutuhan hewan kesayangannya.

Perkembangan bisnis jasa dibidang pemenuhan kebutuhan hewan peliharaan membuat berbagai pihak untuk bersaing mendirikan dan memperluas jangkauannya. Industri jasa bersaing untuk mendapatkan pelanggan yang loyal dan setia datang kembali menggunakan jasa yang ditawarkan. Dan hal inilah yang membuat kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dari pemilik jasa dengan terus mengembangkan sistem kinerja dan keunggulan yang dimilikinya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Hal ini memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang atau pemakaian jasa. Selain itu, juga terciptanya kesetiaan terhadap merk serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word Of Mouth*) yang menguntungkan perusahaan.<sup>5</sup>

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang diharapkan terhadap kinerja (hasil) yang didapatkan.<sup>6</sup> Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan adalah fungsi kesan kinerja dan harapan. Menurut Lupiyoadi, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh 5 faktor diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.<sup>7</sup>

Pelanggan akan merasa puas apabila kinerja layanan yang ditawarkan, dalam hal ini layanan kesehatan, perawatan, penitipan sehat dan kebutuhan lainnya terpenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pelanggan akan muncul apabila kinerja layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengakibatkan pelanggan akan datang kembali untuk menggunakan jasa tersebut.

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning, 2002), 47.

<sup>6</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2008), 42.

<sup>7</sup> Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

Menurut paransuraman, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Nasution, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>9</sup> Jika pelayanan yang diberikan klinik hewan asa dalam segala aspek baik, maka pelanggan akan menilai bahwa klinik hewan asa telah profesional dan memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam agama islam diajarkan bahwa hendaknya memberikan pelayanan yang baik, karena pelayanan yang baik akan berpengaruh kepada usaha yang dilakukan, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al- Baqoroh ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>10</sup>*

Ayat diatas menjelaskan bahwa islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang atau layanan jasa, hendaklah memberikan yang berkualitas. Jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Pelayanan yang berkualitas dapat

<sup>8</sup> Arief, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 188.

<sup>9</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 47.

<sup>10</sup> *Al-Qur'an Dan Terjemah* (Surabaya: Duta Ilmu, 2010), 13.

menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan serta kepercayaan pelanggan, sehingga menimbulkan kepuasan pengguna jasa layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler yang menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Wang & Shieh juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki dampak yang sangat positif terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan yang serupa juga disampaikan oleh Reza bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang penting dan positif dengan kepuasan konsumen, serta membuat konsumen kembali menggunakan pelayanan tersebut.<sup>11</sup>

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap 35 responden pada klinik hewan asa didapat data sebagai berikut:

**Tabel 1.7**  
**Kualitas Pelayanan Pada Klinik Hewan Asa**

<b>Kategori</b>	<b>Total</b>	<b>Prosentase</b>
<b>Sangat Baik</b>	<b>30</b>	<b>86%</b>
<b>Baik</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>
<b>Cukup</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Tidak Cukup</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Observasi pada tanggal 20 September 2021

Berdasarkan tabel 1.5 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima responden dengan kategori baik yaitu sebanyak 80% sedangkan 20% sisanya menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan klinik hewan asa termasuk dalam kategori baik.

<sup>11</sup> Indra Lesmana Sihombing, "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Kelas Eksekutif KMP JATRA 1 Di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak-Bakauheni" (2015): 6.

Selain melakukan observasi mengenai kualitas pelayanan, peneliti juga melakukan observasi awal mengenai tingkat kepuasan pelanggan pada klinik hewan asa. Hal ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan yang diterima pelanggan selama menggunakan jasa pelayanan klinik hewan asa untuk hewan peliharaannya. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti diperoleh hal seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1.8**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Asa**

<b>Kategori</b>	<b>Total</b>	<b>Prosentase</b>
<b>Sangat Puas</b>	<b>16</b>	<b>46%</b>
<b>Puas</b>	<b>19</b>	<b>54%</b>
<b>Cukup</b>	-	-
<b>Tidak Puas</b>	-	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Observasi pada tanggal 21 September 2021

Berdasarkan tabel 1.6 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang diterima responden dengan kategori cukup puas yaitu sebanyak 54%, sedangkan (46%) sisanya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan klinik hewan asa telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, tetapi kepuasan pelanggannya adalah cukup. Hal ini tentunya dapat dijadikan indikasi permasalahan tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan klinik hewan asa kota kediri.

Berdasarkan observasi awal yang dibuktikan dengan tabel tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada klinik hewan asa, maka dapat dijadikan latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam hal

ini peneliti ingin melakukan penelitian tentang judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Klinik Hewan Asa Kota Kediri)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Klinik Hewan Asa Kediri?
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan di Klinik Hewan Asa Kediri?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Hewan Asa Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik Tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Klinik Hewan Asa Kediri.
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Asa Kediri.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Hewan Asa Kediri.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Secara Teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi peneliti maupun pihak lain, sebagai bahan referensi untuk meneliti dan mengkaji secara mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

##### 2. Kegunaan Secara Praktis

###### a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh dan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada suatu perusahaan khususnya mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan yang dilaksanakan pada suatu perusahaan.

###### b. Bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian lain yang berminat mengembangkan topik bahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

###### c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti. Serta dapat

digunakan untuk panduan peneliti lain yang melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang sebenarnya masih harus diujicoba empiris. Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih. Yang dimaksud hipotesis disini adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang belum sempurna.<sup>12</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ) : Ada pengaruh kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Hewan Asa Kota Kediri.
2. Hipotesis Nol ( $H_0$ ) : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Hewan Asa Kota Kediri.

### **F. Telaah Pustaka**

Telaah pustaka merupakan inspirasi penulis untuk melakukan penelitian, penulis menelusuri karya lain dari peneliti sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai referensi, acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas

---

<sup>12</sup>H.M Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), 75

Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 14,934$  dan  $F_{tabel} = 3,09$  sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.<sup>13</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pada lembaga jasa. Sedangkan perbedaannya adalah: *Pertama*, penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. *Kedua*, terletak pada objek penelitian. Peneliti terdahulu obyek penelitiannya di PT Kereta Api Indonesia Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini di Klinik Hewan Asa Kediri.

2. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Tri Ulfa Wardani Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatra Utara Tahun 2017 Yang Berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO JEK (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh secara silmutan terhadap kepuasan konsumen bisnis jasa transportasi Go Jek Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari besarnya

---

<sup>13</sup> Program Studi et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen” (2016).

$F_{hitung} = 20,186$  lebih besar dari  $F_{tabel} = 2,33$  dengan nilai signifikan 0,000.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada lembaga jasa. Sedangkan perbedaannya adalah: *Pertama*, penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana. *Kedua*, terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu objek penelitiannya pada mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara pengguna jasa transportasi Go Jek sedangkan pada penelitian ini pengunjung klinik hewan asa.

3. Penelitian selanjutnya ditulis oleh Arief Wibowo Condro Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Surabaya, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Haji Surabaya”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel bebas yaitu kehandalan (X1) daya tanggap (X2) jaminan (X3) empati (X4) dan bukti langsung (X5) berpengaruh nyata secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan (Y). Adapun dari kelima variabel bebas, kesemua variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.<sup>15</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah, sama-sama menggunakan variabel bebas (X) kualitas pelayanan dan variabel

---

<sup>14</sup> Tri Ulfa Wardani, *Pengaruh Kualitatif Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Sumatra Utara)*, 2017.

<sup>15</sup> Arief Wibowo Condro et al., “PELAYANAN PADA RSUD HAJI SURABAYA” (2011): 1–15.

terikat (Y) kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu objek penelitiannya RSUD Haji Surabaya, sedangkan peneliti objeknya Klinik Hewan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Febriani Mahasiswi IAIN Kediri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = 24,287 + 0,652X$ . Jika variabel kualitas pelayanan naik satu maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,469. Menurut hasil uji T diketahui bahwa nilai signifikansi t ( $0,000 < 0,05$ ) dengan hasil  $T_{hitung} 24,287 > T_{tabel} 1,6525$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Berdasarkan uji signifikansi R square yang telah dilakukan, hasilnya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,840 atau 84% sehingga diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada farmasi puskesmas badas kabupaten kediri sebesar 84% sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah variabel yang digunakan yaitu variabel X kualitas pelayanan dan variabel Y

kepuasan pelanggan serta metode pengambilan sample menggunakan *randomsampling*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah objek penelitian ini adalah klinik hewan sedangkan penelitian oleh Fitri Febriana objek penelitiannya adalah farmasi puskesmas.

5. Penelitian selanjutnya ditulis oleh Candra Achmad Rizaldi dengan judul skripsi “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Toko Peralatan, Perlengkapan Ikan dan Aquarium UD sumber Rejeki Ngadiluwih Kabupaten Kediri)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas konsumen pada toko peralatan dan perlengkapan ikan dan aquarium UD Sumber Rejeki masing-masing dikategorikan cukup. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil adanya pengaruh kepuasan sebesar 52,7% terhadap loyalitas konsumen. Sisanya sebesar 47,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah salah satu variabel yang digunakan adalah kepuasan dan menggunakan analisis linier sederhana. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah objek penelitian ini adalah klinik hewan sedangkan penelitian Candra Achmad Rizaldi adalah toko peralatan dan perlengkapan ikan dan aquarium.