

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SATWAGIA KOTA BOGOR**

**ELAI NOVITA MARIANI BANUREA**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**



**IPB University**  
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Satwagia Kota Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

*Elai Novita Mariani Banurea*  
K1401201085

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

ELAI NOVITA MARIANI BANUREA. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Satwagia Kota Bogor. Dibimbing oleh LINDA KARLINA SARI dan SITI JAHROH.

Minat adopsi hewan peliharaan yang semakin berkembang di Indonesia telah memunculkan berbagai industri perawatan hewan yang memperketat persaingan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi usaha di bidang jasa. Penelitian ini dilakukan di Kota Bogor pada klinik hewan Satwagia mulai dari bulan Februari-Juni 2024, dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan 100 responden dan menggunakan alat analisis SEM-PLS. Lima variabel laten eksogen yang digunakan adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik, serta satu variabel laten endogen yaitu kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dengan skor tertinggi adalah bukti fisik 85,85% kategori sangat baik dan variabel dengan skor terendah adalah kehandalan 81,93% kategori baik. Variabel kepuasan pelanggan memiliki skor 86% dalam kategori sangat baik. Analisis menunjukkan bahwa variabel perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: hewan peliharaan, klinik hewan, SEM-PLS

## ABSTRACT

ELAI NOVITA MARIANI BANUREA. The Influence of Service Quality on Satwagia Consumer Satisfaction in Bogor City. Supervised by LINDA KARLINA and SITI JAHROH

The growing interest in pet adoption in Indonesia has given rise to various animal care industries that increase competition. Service quality and customer satisfaction are very important for businesses in the service sector. This research was conducted in Bogor City at the Satwagia veterinary clinic starting from February-June 2024, with the aim of measuring service quality and customer satisfaction and analyzing the influence of service quality on customer satisfaction. This research involved 100 respondents and used the SEM-PLS analysis tool. The research results showed that the variable with the highest score was physical evidence 85.85% in the very good category and the variable with the lowest score was reliability 81.93% in the good category. The customer satisfaction variable had a score of 86% in the very good category. The analysis showed that the attention variable had a positive and significant effect on customer satisfaction.

*Keywords:* pet, SEM-PLS, veterinary clinic



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SATWAGIA KOTA BOGOR**

**ELAI NOVITA MARIANI BANUREA**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

*@Hak cipta milik IPB University*

**IPB University**





*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

2. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan  
 Satwagia Kota Bogor

Nama : Elai Novita Mariani Banurea  
 NIM : K1401201085

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
 Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat, M.Si.



Pembimbing 2:  
 Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
 Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
 NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 23 Juli 2024

Tanggal Lulus: 02 Agustus 2024



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2024 sampai bulan Juni 2024 ini ialah kepuasan pelanggan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Satwagia Kota Bogor”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat, MSi. dan Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar, Dr. Nimmi Zulfainarni, S.Pi., M.Si. dan penguji luar komisi pembimbing, Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M dan Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Satwagia yang telah memberikan izin untuk melakukan proses penelitian dan pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak, Mamak, serta seluruh keluarga dan seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

*Elai Novita Mariani Banurea*



## DAFTAR ISI

	DAFTAR TABEL	xi
	DAFTAR GAMBAR	xi
	DAFTAR LAMPIRAN	xii
I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Rumusan Masalah	3
	1.3 Tujuan	4
	1.4 Manfaat	4
	1.5 Ruang Lingkup	5
II	TINJAUAN PUSTAKA	6
	2.1 Kualitas Layanan	6
	2.2 Kepuasan Pelanggan	7
	2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	9
	2.4 Kerangka Pemikiran	9
	2.5 Model dan Hipotesis Penelitian	11
III	METODE	13
	3.1 Lokasi dan Waktu	13
	3.2 Jenis dan Sumber Data	13
	3.3 Metode Penentuan Sampel	13
	3.4 Teknik Pengumpulan Data	13
	3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	14
	3.6 Definisi Operasional Variabel	16
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	19
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
	4.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	22
	4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	34
	4.4 Rekomendasi	47
V	SIMPULAN DAN SARAN	51
	5.1 Simpulan	51
	5.2 Saran	51
	DAFTAR PUSTAKA	52
	RIWAYAT HIDUP	65



## DAFTAR TABEL

1	Jenis dan sumber data	13
2	Skala likert	14
3	Kriteria interpretasi skor	15
4	Definisi operasional variabel	17
5	Karakteristik responden Satwagia	19
6	Karakteristik responden Satwagia	21
7	Penilaian variabel bukti fisik	23
8	Penilaian variabel perhatian	26
9	Penilaian variabel jaminan	28
10	Penilaian variabel daya tanggap	29
11	Penilaian variabel kehandalan	31
12	Penilaian variabel kepuasan pelanggan	32
13	Nilai AVE	36
14	Nilai <i>cross loading</i>	36
15	Nilai <i>composite reliability</i>	37
16	<i>output hasil bootstrapping</i>	39

## DAFTAR GAMBAR

1	Persentase kepemilikan hewan peliharaan di Indonesia 2022	1
2	Penurunan jumlah pelanggan Satwagia 2023	3
3	Kerangka pemikiran operasional	10
4	Model penelitian	11
5	Diagram jaring laba-laba kualitas layanan	22
6	Peralatan medis Satwaia	24
7	SOP karyawan Satwagia	24
8	Diagram jaring laba-laba variabel bukti fisik	25
9	Perhatian karyawan Satwagia	26
10	Diagram jaring laba-laba variabel perhatian	27
11	Penilaian variabel jaminan	29
12	Diagram jaring laba-laba variabel daya tanggap	30
13	Diagram jaring laba-laba variabel kehandalan	32
14	Diagram jaring laba-laba variabel kepuasan pelanggan	33
15	Nilai <i>loading factor</i>	35
16	Model struktural	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.