

## ANALISIS FAKTOR MINAT PENGGUNAAN JASA VETERINARIAN DI KOTA PEKALONGAN

Muhammad Arifiyanto<sup>1</sup>, Saebani<sup>2</sup>, Leni Susanti<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup> Program Studi S1 Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan,

<sup>2</sup> Program Studi S1 Ekonomi Syariah FEB Universitas Muhammadiyah Pekajangan  
Pekalongan

Korespondensi email: [manajemen.arifiyanto@umpp.ac.id](mailto:manajemen.arifiyanto@umpp.ac.id)

Diterima : Saebani, Tanggal : 1 Juni 2023, Direvisi : Saebani, Tanggal : 1 Juni 2023,

Disetujui : Tutut Dwi Andayani, Tanggal 2 Juni 2023

### Abstract

Memenuhi kebutuhan hewan peliharaan merupakan kewajiban dari pemilik. Salah satunya adalah kesehatannya dengan cara membawa hewan peliharaan tersebut ke dokter hewan. Kualitas layanan dan harga merupakan hal yang dianggap berpengaruh terhadap minat pet owner dalam memilih layanan dokter hewan. Penelitian ini akan menguji minat menggunakan jasa dokter hewan dalam melakukan penggunaan jasa veterinerian. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. PLS digunakan sebagai alat analisis. Sampel pada penelitian ini adalah pemilik hewan peliharaan yang membawa kucing atau anjingnya ke dokter hewan untuk mendapatkan layanan jasa kesehatan. Luaran yang ditargetkan adalah publikasi di jurnal nasional. TKT yang diusulkan pada penelitian ini rekayasa sosial dimana kualitas layanan dan harga menjadi faktor yang mempengaruhi minat konsumen menggunakan jasa veterinerian.

**Kata kunci:** harga, hewan peliharaan, kualitas layanan, minat beli, veterinerian.

## ANALYSIS OF INTENTION IN USE OF VETERINARIAN SERVICES IN PEKALONGAN

### Abstract

Meeting the needs of pets is the obligation of the owner. One of them is its health by bringing the pet to the vet. Service quality and price are things that are considered to influence the pet owner's interest in choosing veterinary services. This study will examine the interest in using the services of veterinarians in using veterinarian services. The method used is quantitative. PLS is used as an analytical tool. The sample in this study were pet owners who brought their cats or dogs to the vet to get health services. The targeted output is publication in national journals. The TKT proposed in this study is social engineering where service quality and price are factors that influence consumers' interest in using veterinarian services.

**Keywords:** pet, price, purchase intention, service quality, veterinarian.

### PENDAHULUAN

Memelihara dan menjaga hewan peliharaan di rumah seperti kucing, anjing, ikan hias, dan lain sebagainya dapat menjadi hal yang menyenangkan bagi setiap pemilik hewan peliharaan atau pet owner. Selain itu, memiliki hewan peliharaan dapat membuat mereka merasa seperti bagian dari keluarga atau teman sejati di rumah (Maulana, 2020).

Hewan peliharaan umumnya dipelihara untuk menemani manusia. Biasanya merupakan hewan yang telah didomestikasi dan disesuaikan dengan lingkungan manusia. Hewan-hewan ini telah melewati masa domestikasi, yaitu waktu dimana hewan membetuk dirinya sesuai dengan kondisi lingkungannya sedemikian rupa sehingga menunjukkan perilaku yang disesuaikan dengan manusia (Hill et al., 2000).

Studi yang dilakukan oleh OnePoll menunjukkan bahwa orang yang memiliki hewan peliharaan memprioritaskan kesehatan fisik dan mental hewan peliharaan mereka daripada kesehatan mereka sendiri. Hasil survei ini tampaknya mendukung anggapan bahwa banyak hewan peliharaan menjadi "majikan" di rumah karena perlakuan yang memanjakan oleh pemiliknya. Tak heran jika banyak pemilik anjing dan kucing yang begitu lekat dengan kucingnya. Sampai-sampai pemilik anjing dan kucing rela melakukan apa saja untuk membuat peliharaannya senang dan puas. Studi ini juga memantau anjing dan kucing secara dekat dan secara teratur mengamati perilaku mereka yang tidak biasa. Dan fakta menunjukkan bahwa ketika kondisi anjing atau kucing sedang bermasalah, pemilik berusaha untuk mengembalikan kesehatan fisik dan mental hewan peliharaannya ke kondisi semula (Sanjaya, 2022).

Ada beberapa peneliti memberikan kesimpulan yang sama, yaitu kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Secara simulasi variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli (Sinambela & Hermani, 2019). Namun ada juga peneliti yang menarik kesimpulan bahwa model Service Performance (SERVPERF) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah *reliability* dan *assurance* (Sadewo, 2021). Sedangkan *responsiveness*, *empathy*, *tangible* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Aptaguna & Pitaloka, 2016).

Ketika seseorang memelihara hewan, terutama untuk hewan kesayangan mereka, hubungan emosional paling penting dan signifikan dan tidak terlalu mementingkan harga. Konsumen yang terikat dengan baik dengan hewan peliharaan mereka tidak mungkin menolak periksa ke klinik dokter hewan karena harga. Dengan kata lain, mereka lebih menghargai hubungan dengan peliharaan mereka daripada harga yang dibayarkan untuk layanan tersebut. Mereka percaya bahwa layanan itu "mahal" tetapi mereka percaya dengan hasil yang akan diterima karena kualitas layanan dokter hewan (Sanjaya, 2022). Kepercayaan tersebut diperoleh dari pengalaman mereka memeriksakan hewan kesayangan mereka ke veteriner. Pada penelitian ini menguji apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap minat jasa veteriner.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan pengetahuan yang dapat diperoleh melalui metode statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa metode

kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme yang meneliti populasi atau sampel tertentu, biasanya diambil secara acak, mengumpulkan data dengan menggunakan alat penelitian, dan kemudian menganalisisnya secara kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Februari sampai dengan Mei 2023 di Kota Pekalongan.

### Target/Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah *pet owner* atau pemilik hewan peliharaan yang membawa peliharaannya ke dokter hewan atau *veterinarian* di Kota Pekalongan. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*. Untuk penentuan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \alpha / 2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$
$$n = \frac{0,5(1 - 0,5)(1,96^2)}{0,1^2}$$

Dari rumus diatas, dapat diketahui hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Alasan penulis menggunakan rumus dari Lemeshow (1997) yaitu karena populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = alpha atau sampling error = 10%

### Data, Intrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini yang diberikan kepada pemilik hewan peliharaan yang membawa peliharaannya ke vet. Kuesioner ini berisi daftar pertanyaan yang ditujukan untuk responden untuk dijawab. Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk kemudian diolah.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, *outer model*, dan *inner model* menggunakan SEM-PLS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

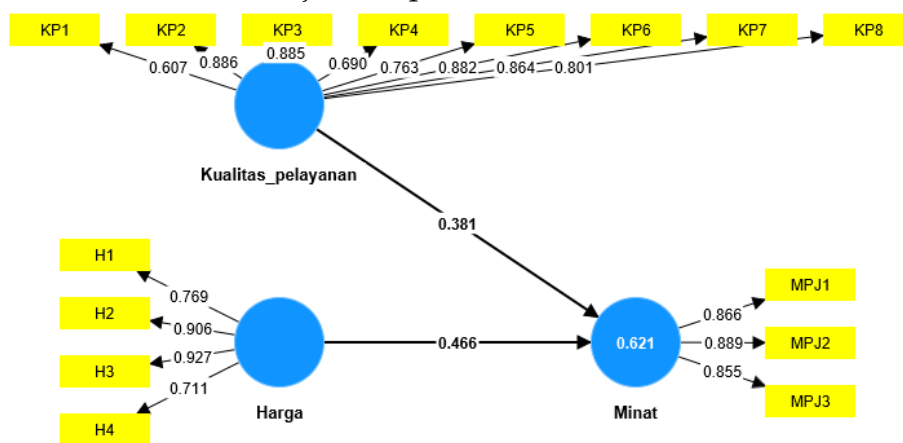
### Hasil penelitian

#### Outer model

Uji *outer model* dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui korelasi antara konstruk dan indikatornya. Hubungan ini menunjukkan validitas dan reliabilitas sebuah konstruk dan indikatornya.

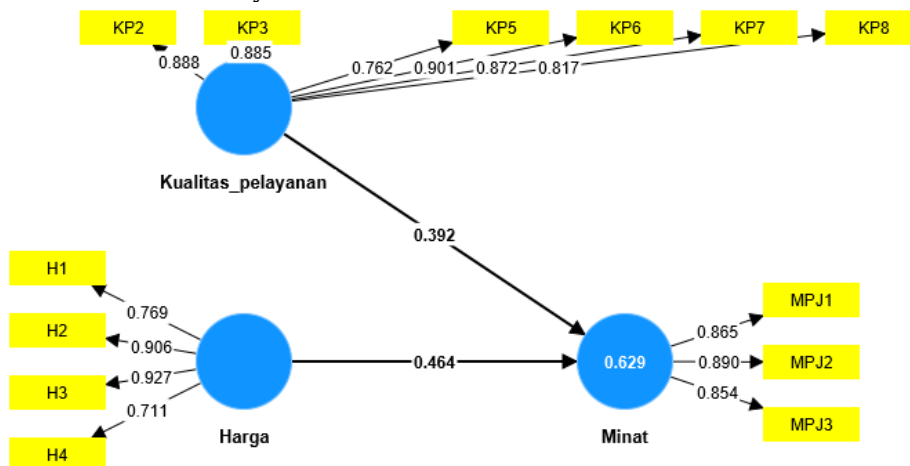
#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berdasarkan hasil uji validitas, indikator reflektif dapat diketahui dari nilai *loading* hubungan antara indikator dengan variable  $>0,7$ . Apabila terdapat indikator dengan nilai  $<0,7$  maka dapat dikatakan bahwa indikator tersebut tidak valid dan harus dikeluarkan dari model. Hasil *loading* validitas model ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1 Outer Model

Gambar 1 terdapat beberapa item dari pernyataan yang harus dihilangkan karena tidak memenuhi syarat validitas. Terlihat bahwa indikator KP1 dan KP4 tidak memenuhi syarat dimana nilai yang dihasilkan adalah 0.607 dan 0.690 secara berurutan. Maka, indikator tersebut harus dihapus sebelum melanjutkan ke analisa berikutnya.



Gambar 2 Outer Model Setelah Pembuangan Indikator

Setelah diketahui *loading factor* dan indikator menunjukkan nilai diatas 0,7, kemudian analisa selanjutnya adalah melihat nilai validitas yang dimiliki oleh tiap variable (AVE) dari konstruk *reliability* dan *validity* berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Construct Reliability dan Validity

	Cronbach's alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_a)	Average variance extracted (AVE)
Harga	0.852	0.897	0.900	0.694
Kualitas layanan	0.926	0.929	0.942	0.732
Minat	0.839	0.846	0.903	0.757

Sumber: hasil olah data (2023)

Tabel 1 menunjukkan nilai AVE > 0,5 untuk semua konstruk yang ada pada penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa empat variable tersebut memenuhi syarat validitas diskriminan.

### Uji Reliabilitas

Pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai *composite reliability* > 0,7 yang berarti konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varian indikatornya. Kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* >0.60, maka dapat dinyatakan keseluruhan pernyataan variabel dapat diandalkan (Ghozali, 2008).

### Inner Model

#### *Evaluation of Structural Model*

Langkah pertama pada evaluasi model structural adalah dengan menganalisa dan memeriksa adanya kolinearitas antar konstruk dan juga kemampuan prediktif model. Selanjutnya mengukur kemampuan prediksi model menggunakan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk melihat nilai uji yang hanya dipunyai oleh variable *exogen* seperti yang ditampilkan pada Tabel 4 dibawah ini:

Tabel 2 Koefisien Determinasi

	R-square	R-square adjusted
Minat	0.629	0.621

Sumber: Hasil olah data (2023)

Hasil uji pada Tabel 2 menunjukkan nilai 0.0.629 untuk konstruk kualitas layanan, harga dan minat menggunakan jasa. Hal ini berarti kemampuan variable minat menggunakan jasa veterinerian sebesar 0.629 atau 62.9% dalam menjelaskan varian dependennya berada pada tingkatan kuat. Nilai koefisien determinasi diharapkan berada pada rentang nilai 0 dan 1. Nilai R<sup>2</sup> yang ditunjukkan pada Tabel 2 yaitu 0.621 yang berarti moderat.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis penelitian ini menggunakan prosedur *bootstrapping*. Tingkat kepercayaan sebesar 95% digunakan dalam penelitian ini sehingga tingkat

presisi atau batas ketidakakuratannya adalah sebesar 5% atau 0,05. Syarat hipotesis diterima adalah jika  $t$  tabel  $>$  1.658. Hasil analisis *bootstrapping* ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Simple mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values
Harga → Minat	0.464	0.465	0.113	4.110	0.000
Kualitas layanan → Minat	0.392	0.396	0.107	3.684	0.000

Sumber: Hasil olah data (2023)

**Pengujian Hipotesis 1:** Tabel 5 menunjukkan bahwa  $t$ -statistic kualitas layanan sebesar 3.684. Hasil ini lebih besar dari 1.658 dengan nilai *original sample* sebesar 0.396. Artinya, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.

**Pengujian Hipotesis 2:** Tabel 5 diketahui bahwa  $t$ -statistic Harga sebesar 4.110. Hasil ini lebih besar dari 1.658 dengan nilai *original sample* sebesar 0.464. Artinya, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.

**Pengujian Hipotesis 3:** diketahui  $R^2$  yang didapat sebesar 0.629, variable bebas (k) sebanyak 2 variabel, total sample yang digunakan (n) sebanyak 100 sample dan taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%. Maka diperoleh  $f$  hitung melalui rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 f &= \frac{R^2 (n - k - 1)}{k (1 - R^2)} \\
 &= \frac{0.629 (100 - 2 - 1)}{2 (1 - 0.629)} \\
 &= \frac{61.013}{0.742} \\
 &= 82.228
 \end{aligned}$$

Kemudian, nilai  $f$  tabel didapatkan dari tabel  $f$  dengan nilai signifikansi yang digunakan 5%, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= \alpha (k, n - k - 1) \\
 &= 0,05 (2, 100 - 2 - 1) \\
 &= 0,05 (2, 97) \\
 &= 0,149
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh  $f$ -hitung 82,228  $>$   $f$ -tabel 0,149 yang artinya variable harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menggunakan Jasa Veterinerian

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *original sample* (O) sebesar 0,396 yang artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan minat

menggunakan jasa veterinerian.  $t$ -statistic 3.684 >  $t$ -tabel 1.658 dengan  $p$ -value  $0,0000 < 0,05$ . Maka dapat diambil keputusan jika  $H_1$  diterima atau dengan kata lain variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian. Hal ini didukung dengan jawaban responden yang mengharapkan kualitas yang memadai baik dari dokter maupun obat yang digunakan, tindakan yang diberikan sesuai dengan keluhan, pelayanan yang ramah dan informatif, tempat yang bersih, cepat dan tepat dalam mengatasi segala bentuk penyakit, pengalaman dokter hewan yang luas dan terampil, sarana dan prasarana memadai.

#### **Pengaruh Harga terhadap Minat Menggunakan Jasa Veterinerian**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa original sample ( $O$ ) sebesar 0,464 yang artinya kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan minat menggunakan jasa veterinerian.  $t$ -statistic 4.110 >  $t$ -tabel 1.658 dengan  $p$ -value  $0,0000 < 0,05$ . Maka dapat diambil keputusan jika  $H_1$  diterima atau dengan kata lain variable harga berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian. Hal ini didukung dengan jawaban responden yang mengharapkan harga yang sesuai dengan keluhan, tarif yang sesuai meskipun ada beberapa tindakan yang bertarif mahal, dan harga sepadan dengan manfaat yang diberikan.

#### **Kualitas Pelayanan dan Harga secara Simultan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Jasa Veterinerian**

Hasil uji  $f$  yang menunjukkan bahwa  $f$ -hitung >  $f$ -tabel dengan nilai  $f$ -hitung 82,228 >  $f$ -tabel 0,149 yang artinya variable harga dan kualitas layanan secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa veterinerian. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden yang menunjukkan bahwa jawaban tersebut mendukung pernyataan variable yang digunakan. Selain itu, hasil dari nilai  $R^2$  diperoleh sebesar 0.629 yang artinya kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan jasa veterinerian sebesar 62,9% sedangkan sisanya sebesar 37,1% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak disebutkan pada penelitian ini.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hasil analisa data, diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.
3. Harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa veterinerian.

### **Saran**

Untuk penelitian selanjutnya:

1. Tambahkan variable yang tidak digunakan pada penelitian ini.

2. Jumlah sample ditambah agar hasil lebih mewakili.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang telah menjadi sponsor utama sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

### REFERENSI

- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3(2012), 49. <https://doi.org/10.36262/widyakala.v3i0.24>
- Hill, P. C., Pargament, K. I., Hood, R. W., Mccullough, M. E., Swyers, J. P., Larson, D. B., & Zinnbauer, B. J. (2000). Conceptualizing religion and spirituality: Points of commonality, points of departure. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 30(1), 51-77. <https://doi.org/10.1111/1468-5914.00119>
- Maulana, A. H. (2020). *Manfaat Luar Biasa Memelihara Hewan Peliharaan, Apa Itu?* <https://www.kompas.com/homey/read/2020/12/14/102000076/manfaat-luar-biasa-memelihara-hewan-peliharaan-apa-itu-?page=all>
- Sadewo, E. et al. (2021). PELANGGAN PADA KLINIK HEWAN DI INDONESIA. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(April).
- Sanjaya, Y. C. A. (2022). *Survei: Orang Lebih Peduli Kesehatan Hewan Peliharaan Dibanding Dirinya.* <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/02/03/102327820/survei-orang-lebih-peduli-kesehatan-hewan-peliharaan-dibanding-dirinya?page=all>
- Sinambela, R. Y. P., & Hermani, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Portobello Café Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1-10.