

INTISARI

Pengguna jasa perawatan hewan peliharaan (*pet care*) mulai meningkat dan banyak penyedia jasa bergerak pada bidang bisnis ini. Peningkatan ini terjadi karena terdapat ekonomi hewan peliharaan (*pet economy*) yaitu hasil yang berbanding lurus antara kepemilikan hewan peliharaan dengan prediksi keuntungan sebesar 2.298,4 juta dolar Amerika pada tahun 2023 dan diprediksi akan berkembang hingga 2033 mencapai 5.883,2 juta dolar Amerika. Adanya pencarian keuntungan tanpa mempertimbangkan kualitas layanan menimbulkan permasalahan antara penyedia jasa hewan peliharaan dan pelanggan. Permasalahan tersebut menjadi topik yang menarik untuk diteliti dan melihat seberapa jauh penyedia jasa memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti dimensi model SERVQUAL terhadap kualitas layanan secara keseluruhan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui dimensi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan yang harus ditingkatkan oleh penyedia jasa hewan peliharaan sehingga dapat digunakan sebagai acuan standar minimum yang baik kepada pelanggan dan hewan peliharaannya.

Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual SERVQUAL dengan metode penelitian kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui survei dan disebarkan menggunakan media sosial. Sampel dari penelitian sebanyak 370 sampel dengan ketentuan usia ≥ 18 tahun dan pernah menggunakan jasa perawatan hewan peliharaan, pengolahan data menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS3. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki hubungan positif dan hasil yang signifikan terhadap kualitas layanan dengan dimensi yang sangat berpengaruh adalah dimensi keandalan, sedangkan dimensi jaminan dan daya tanggap merupakan dimensi yang harus ditingkatkan oleh penyedia jasa. Kualitas layanan memiliki hubungan positif dan hasil yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ini menunjukkan bahwa ada peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: jasa perawatan hewan peliharaan, model SERVQUAL, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Users of pet care services are on the rise and many service providers are engaged in this business. This growth is due to the existence of the pet economy, which has direct correlation between pet ownership and predicted profits amounting to US\$ 2,298.4 million in 2023 and is predicted to grow until 2033 to reach US\$ 5,883.2 million. The search for profit without considering service quality creates problems between pet service providers and customers. This problem is an interesting topic to research and see how far service providers pay attention to the quality of service provided. Therefore, this study aims to examine the dimensions of the SERVQUAL model of overall service quality that can affect customer satisfaction and to find out what dimensions are needed by customers that must be improved by pet service providers so that they can be used as a reference for good minimum standards to customers and their pets.

This study uses the SERVQUAL conceptual framework with quantitative research methods with data obtained through surveys and distributed using social media. The sample of the study was 370 samples with the provisions of age ≥ 18 years and have used pet services, then data were processed using PLS-SEM with SmartPLS3 software. The research findings show that the SERVQUAL dimension has a positive relationship and significant results on service quality, with the most influential dimension being the reliability dimension, while the dimensions of assurance and responsiveness are dimensions that must be improved by service providers. Service quality has a positive relationship and significant results on customer satisfaction, this indicates that any improvement in service quality will increase customer satisfaction.

Keywords: Pet care services, SERVQUAL model, customer satisfaction