

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA (JAGAL) DI RUMAH POTONG HEWAN (RPH) TACCORONG KABUPATEN BULUKUMBA

**Oleh:**

Andi Magfirah Awalia<sup>1</sup>, Yusriadi<sup>2</sup>, dan Muhdiar<sup>3</sup>

Email : andimagfirah.fira@gmail.com, yusry\_ady@yahoo.co.id, diar.upn@gmail.com

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan  
Universitas Muhammadiyah Parepare

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) di Rumah Potong Hewan (RPH) Taccorong Kabupaten Bulukumba, (2) faktor apa yang paling berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) di Rumah Potong Hewan Taccorong Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan data yang digunakan ialah observasi, kuesioner dan wawancara Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk analisis data menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel-variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) adalah pelayanan ( $X_3$ ) variabel ini juga merupakan variabel yang paling dominan pengaruh terhadap kepuasan jagal di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba karena nilai koefisien regresi linearnya yang paling besar jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya, sedangkan variabel fasilitas ( $X_1$ ), retribusi RPH ( $X_2$ ), dan lokasi RPH ( $X_4$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba. Selanjutnya variabel fasilitas, pelayanan, retribusi RPH, dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jagal di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba, dimana pengaruh tersebut sebesar 74,8% sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Fasilitas, Retribusi, Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Jagal

### A. PENDAHULUAN

Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan tempat yang menyediakan jasa pelayanan pemotongan ternak agar kegiatan pemotongan di luar RPH (tempat pemotongan hewan liar) sudah tidak terjadi lagi. Kegiatan di RPH dimulai dari pembelian ternak hidup, proses pemotongan, pengulitan, dan pelayuan sampai menjadi potongan karkas serta hasil ikutannya yang dipasarkan untuk memenuhi permintaan konsumen. Kegiatan di RPH paling dominan adalah peranan jagal sebagai pengguna jasa pelayanan Rumah Potong Hewan (RPH), dimana Jagal merupakan pedagang pemotong yang membeli sapi hidup dari bandar, selanjutnya melakukan pemotongan dan hasilnya (karkas) dijual kepada pedagang dipasar.

Rumah Potong Hewan Taccorong Kabupaten Bulukumba, merupakan Unit

Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang berada dibawah naungan Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bulukumba. Jadi, RPH Taccorong ini adalah badan usaha milik daerah yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah serta sebagai sarana pengembangan perekonomian masyarakat dalam rangka pembangunan daerah terutama meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibidang jasa penyediaan tempat pemotongan hewan, serta mengembangkan lapangan usaha yang berkaitan dengan pelayanan dibidang jasa pemotongan.

RPH Taccorong sebagai sarana pelayanan terhadap masyarakat, khususnya jasa pelayanan pemotongan dan pemeriksaan kesehatan hewan dan daging maka RPH ini selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna jasanya, ini dilakukan agar RPH ini bisa menumbuhkan

rasa kepuasan kepada para pengguna jasanya. Dimana dalam dunia usaha pelanggan harus dipuaskan dengan pelayanan yang baik, jika mereka merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan maka mereka mungkin saja bisa meninggalkan atau berhenti menggunakan jasa/produk tersebut.

RPH Taccorong merupakan satu-satunya RPH yang ada di Kabupaten Bulukumba sehingga RPH ini memiliki aktivitas pemotongan yang cukup besar setiap bulannya. Hal ini dikarenakan RPH ini harus memenuhi permintaan daging di Kabupaten Bulukumba khususnya para pedagang makanan misalnya penjual coto, penjual bakso, Katering dan lain-lain. Adapun data tingkat pemotongan di RPH Taccorong tersebut dapat dilihat pada tabel 1 (*terlampir*)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah pemotongan di RPH Taccorong paling banyak terjadi pada bulan juni yaitu sebanyak 324 jumlah pemotongan hal ini disebabkan karena mendekati Hari Raya Idul Fitri yang terjadi pada bulan tersebut menurut petugas/pegawai yang bertugas di rumah potong hewan tersebut sedangkan jumlah pemotongan yang paling sedikit yaitu pada bulan Februari sebanyak 189 ekor jumlah ternak yang dipotong.

Meskipun RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba memiliki jumlah pemotongan yang banyak setiap harinya. Namun pada kenyataannya RPH ini masih memiliki fasilitas yang belum lengkap atau masih minim. Hal ini dibuktikan pada saat observasi awal ditemukan beberapa fasilitas atau sarana prasarana yang tidak memenuhi persyaratan salah satunya yaitu kendaraan pengangkut daging yang tersedia hanya satu unit padahal dengan volume pemotongan yang besar seharusnya kendaraan pengangkut dagingnya harus lebih banyak. Selain itu, juga terjadi kenaikan tarif jasa pemotongan, kenaikan ini terjadi karena pihak RPH baru saja melakukan perbaikan fasilitas kandang peristirahatan hewan dimana saat ini kondisinya sudah sangat memadai, saat ini pihak RPH mematok tarif Rp. 60.000/ekor untuk satu sapi yang dipotong, padahal sebelumnya pihaknya hanya mematok tarif sebesar Rp. 50.000/ekor saja. Kondisi ini tentunya dapat membuat jagal mulai berpikir dua kali untuk menggunakan jasa RPH ini saat hendak memotong ternak mereka. Hal

tersebut mungkin saja sejalan dengan semakin berkurangnya jumlah jagal di RPH Taccorong dimana yang dulunya ada sekitaran 19 pejalag kini hanya tersisa 16 pejalag yang masih aktif melakukan pemotongan setiap harinya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa (Jagal) di Rumah Potong Hewan (RPH) Taccorong Kabupaten Bulukumba”.

## B. METODE PENELITIAN

### 1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Potong Hewan (RPH) Taccorong, Kecamatan Gantarang, Kabupaten Bulukumba. Alasan pemilihan lokasi dikarenakan RPH Taccorong merupakan salah satu RPH yang memiliki aktivitas pemotongan yang cukup besar setiap bulannya. RPH Taccorong merupakan sentra pemotongan hewan yang ada di Kabupaten Bulukumba. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2019 sampai dengan bulan Maret 2019.

### 2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh jagal (pedagang pemotong ternak) yang ada di RPH Taccorong serta aktif melakukan pemotongan setiap harinya yakni sebanyak 16 orang pejalag. karena jumlah populasinya relative kecil maka semua anggota populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel atau biasa disebut dengan sampel jenuh adapun istilah lainnya yaitu teknik sensus. Hasil ini sesuai dengan literatur Arikunto (2010) dimana dinyatakan bahwa jika jumlah populasil yang terdapat pada lokasi penelitian berjumlah  $\leq 100$  maka lebih baik semua populasi dijadikan sebagai sampel, sehingga disebut penelitian populasi.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para jagal di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba, selanjutnya dilakukan wawancara dan kepustakaan.

### 4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program software *SPSS for windows* versi 21 untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, analisis linear berganda dipergunakan dalam penelitian ini karena variabel terikat yang akan dicari dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel bebas atau variabel penjelas. Dimana dalam penelitian ini variabel bebas (independen) adalah fasilitas RPH ( $X_1$ ), harga/Retribusi RPH ( $X_2$ ), Pelayanan Petugas RPH ( $X_3$ ), dan Lokasi RPH ( $X_4$ ), sedangkan variabel terikat (dependen) adalah kepuasan pengguna jasa/jagal ( $Y$ ) di RPH Taccorong. Adapun model regresi linear berganda (Gujarati, 2003), dengan persamaan :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan pengguna jasa (jagal)

$X_1$  = Fasilitas RPH

$X_2$  = Harga/Biaya Retribusi RPH

$X_3$  = Pelayanan Petugas RPH

$X_4$  = Lokasi RPH

$a$  = Konstanta

$e$  = Standar error

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = koefisien tiap-tiap variabel

Cara yang digunakan untuk menemukan nilai variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ), maka digunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Variabel-variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan melalui pengisian kuesioner. Sebelum melakukan penelitian ini, ditentukan terlebih dahulu skor untuk masing-masing jawaban dengan bentuk skala likert, yaitu skala yang berisi 5 tingkat jawaban yang merupakan skala ordinal dari jawaban kuesioner tersebut. Perhitungan analisis, penulis akan menggunakan jenjang skor 1 sampai dengan 5, artinya jawaban responden pada kuesioner akan diberi nilai atau bobot dengan ketentuan seperti pada tabel 2.(*terlampir*)

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel dependen ( $Y$ ) maupun variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) yang dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara setiap peningkatan variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dapat dihitung melalui suatu persamaan regresi linear berganda. Adapun hasil pengolahan uji regresi linear berganda dengan bantuan program software *SPSS for windows* versi 21 dapat dilihat pada tabel 3 (*terlampir*)

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS Versi 21 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,061 + 0,105X_1 + 0,016X_2 + 0,775X_3 + 0,098X_4 + 0,05 (\text{error})$$

Selain koefisien regresi dan nilai signifikansi, maka ada satu koefisien lagi yang mempunyai makna penting dari regresi linear berganda yaitu koefisien determinasi yang menerangkan seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Perolehan nilai  $R^2$  dapat dilihat pada tabel 4 (*terlampir*)

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah sebesar 0.748, artinya bahwa variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari fasilitas RPH, retribusi RPH, pelayanan Petugas RPH dan lokasi RPH mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pengguna jasa) sebesar 74,8% sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti kebijakan pemerintah.

Pembahasan difokuskan pada penjelasan mengenai temuan penelitian yang sesuai dengan penelitian ini dan teori yang dijadikan landasan dalam perumusan model penelitian. Jika dilakukan pengukuran secara bersama-sama maka semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jagal, hal ini disebabkan karena kegiatan

operasional RPH memang harus memperhatikan mulai dari fasilitas RPH, retribusi RPH, pelayanan petugas RPH sampai pada lokasi RPH karena jika tidak demikian, maka dapat menyebabkan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jagal hanya satu. Selanjutnya dari hasil uji signifikansi secara simultan diketahui bahwa variabel bebas (fasilitas RPH, retribusi RPH, pelayanan petugas RPH dan lokasi RPH) mempunyai pengaruh signifikan secara serempak atau secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan jagal) di RPH Taccorong. Adapun dari hasil uji signifikansi secara parsial hanya ada satu variabel yang berpengaruh nyata terhadap kepuasan jagal pada tingkat kepercayaan 95%, dimana variabel tersebut adalah pelayanan petugas RPH sedangkan variabel lainnya yaitu fasilitas RPH, retribusi RPH dan lokasi RPH tidak berpengaruh nyata tetapi berhubungan positif. Adapun penjelasan dari hasil analisis masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

#### **1. Fasilitas RPH ( $X_1$ )**

Nilai koefisien regresi variabel fasilitas RPH ( $X_1$ ) sebesar 0,105 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan pengguna jasa RPH. Akan tetapi, variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari probabilitasnya yaitu sebesar 0,446 > 0,05 artinya variabel fasilitas ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh signifikan (berpengaruh nyata) terhadap kepuasan pengguna jasa, sehingga meskipun pihak RPH menambah atau mengurangi fasilitasnya, tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa (jagal) karena secara statistik variabel ini tidak berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan jagal.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erdan Widhianto (2008) meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo di Sidoharjo Wonogiri yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana fasilitas yang lengkap dan baik dapat memberikan kepuasan yang baik juga bagi pelanggan, namun pada penelitian ini variabel fasilitas tidak berpengaruh nyata terhadap kepuasan jagal sebab meskipun Rumah

Potong hewan Taccorong Kabupaten Bulukumba menambah atau mengurangi fasilitasnya tidak akan mempengaruhi kepuasan jagal, karena lengkap atau tidak lengkapnya fasilitas RPH maka jagal akan tetap memotong ternaknya di RPH Taccorong karena merupakan satu-satunya RPH yang ada di Kabupaten Bulukumba dan juga meskipun pada umumnya RPH Taccorong sudah memiliki fasilitas yang lengkap tetapi ada beberapa fasilitas yang kondisinya rusak sehingga tidak dapat difungsikan untuk menunjang pekerjaan di RPH Taccorong salah satunya yaitu freezer, dimana freezer tersebut mengalami kebocoran pada tabungnya dan tidak bisa dingin kalau digunakan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahma (2016) yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hairos Water Park Medan, dimana pada penelitian ini variabel fasilitas juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Hairos Water Park Medan.

#### **2. Retribusi RPH ( $X_2$ )**

Nilai koefisien variabel retribusi RPH ( $X_2$ ) sebesar 0,016 dan bertanda positif, ini menunjukkan bahwa retribusi RPH memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan pengguna jasa RPH. Akan tetapi, variabel retribusi RPH ( $X_2$ ) memiliki nilai sig (0,970) > 0,05, artinya variabel retribusi RPH ( $X_2$ ) tidak memiliki pengaruh signifikan (pengaruh nyata) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna jasa RPH).

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Makmur Hasanuddin (2016) dimana hasil analisis dalam penelitian ini juga menunjukkan terdapat pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan antara harga/ tarif terhadap kepuasan nasabah dalam penelitian tersebut harga menjadi pengaruh kecil sehingga tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado Cabang Tolitoli, menurutnya hal ini dimungkinkan harga/tarif yang ditetapkan menurut persepsi nasabah terlalu mahal untuk membeli logam mulia. Oleh karena itu nasabah merasa tidak puas dengan harga logam mulia sebelum membeli. Begitu pula yang terjadi pada penelitian ini dimana tarif retribusi yang ditetapkan oleh pihak RPH terus mengalami kenaikan dimana dulunya

hanya sebesar Rp 35.000, kemudian 2 tahun yang lalu naik sebesar Rp 50.000 dan sekarang pada saat penelitian tarif yang ditetapkan sebesar Rp 60.000, dimana besarnya tarif jasa pemotongan hewan di RPH ditetapkan oleh pemerintah dan juga ada peraturan pemerintah yang menetapkan bahwa semua pemotongan hewan ternak besar harus dilakukan di RPH untuk mencegah terjadi pemotongan liar atau ilegal. Jadi dapat disimpulkan meskipun biaya retribusi RPH Taccorong naik, jagal akan tetap menggunakan jasa RPH Taccorong karena memang sudah aturan pemerintah bahwa semua kegiatan pemotongan hewan ternak besar harus dilakukan di RPH, dan dimana RPH Taccorong ini merupakan satu-satunya RPH yang ada di Kabupaten Bulukumba jadi jagal tetap akan melakukan pemotongan di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba..

### 3. Pelayanan Petugas RPH ( $X_3$ )

Nilai koefisien variabel pelayanan petugas RPH sebesar 0,775 dan bertanda positif, menunjukkan hubungan yang searah antara variabel pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa RPH, serta variabel pelayanan ( $X_3$ ) memiliki nilai sig ( $0.006 < 0.05$ ) artinya secara parsial variabel pelayanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh signifikan (nyata) terhadap kepuasan pengguna jasa RPH (jagal), jadi apabila pihak RPH menaikkan atau memperhatikan variabel pelayanan sebanyak satu satuan maka kepuasan pengguna jasa (jagal) akan naik sebesar 0,775 dengan asumsi variabel yang lain konstan, dan juga variabel pelayanan ini merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan jagal karena memiliki nilai koefisien regresi yang paling besar jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya yang ada dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,775, karena memang pelayanan di RPH Taccorong sangat baik, dimana pada saat penelitian saya memperhatikan bahwa petugas RPH itu sudah siap stand by di tempat pemotongan sekitar jam 02.00 WIB untuk mengontrol para jagal yang akan melakukan kegiatan pemotongan atau siap siaga jika ada hal yang dibutuhkan oleh jagal serta melakukan pemeriksaan *postmortem* sebelum daging diantar ke pasar, jadi petugas RPH ini tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Para jagal pada saat selesai memotong juga tidak perlu membersihkan

peralatan karena sudah ada petugas kebersihan RPH yang membereskan atau membersihkannya, selain itu jika jagal tidak memiliki kendaraan pegangkut daging maka petugas RPH siap mengantarkan daging ke pasar, dan juga pada saat penelitian saya memperhatikan keakraban yang terjalin antara petugas RPH dan jagal karena memang petugas RPH Taccorong sangat ramah dan sopan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erdan Widhianto (2008) meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo di Sidoharjo Wonogiri yang menyatakan bahwa fasilitas, harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik dan naik pula kepuasan pelanggan dan variabel pelayanan merupakan variabel yang dominan pengaruhnya pada penelitian ini. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Setyaningsih (2009) tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mempergunakan jasa transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta, dimana pada penelitian ini variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan serta merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

### 4. Lokasi RPH ( $X_4$ )

Nilai koefisien variabel lokasi sebesar 0,098 dan bertanda positif menunjukkan hubungan yang searah antara variabel lokasi RPH dengan kepuasan pengguna jasa RPH. Variabel lokasi RPH ( $X_4$ ) memiliki nilai sig ( $0.765 > 0.05$ ) menyatakan bahwa variabel lokasi RPH ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan (nyata) terhadap kepuasan pengguna jasa (jagal).

Variabel lokasi RPH tidak berpengaruh signifikan, namun arah hubungan kedua variabel tersebut bersifat positif atau searah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Situmeang (2017) yang meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Istana Hotel Plate Medan, dimana hasil penelitian ini menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar ( $0,603 >$

0.05, menurutnya jika pembelian terhadap suatu produk barang atau jasa yang telah dilakukan di perusahaan yang jarak jauh juga menghasilkan kepuasan bagi konsumen, dengan begitu konsumen tidak mempermasalahkan masalah jarak. Hal ini menimbulkan kepuasan bagi konsumen karena produk barang atau jasa yang ditawarkan berkualitas. Begitu pula pada penelitian dimana akses jalan menuju RPH sebenarnya relatif dalam keadaan baik berupa pengerasan tetapi harus ada perbaikan melihat kondisi jalan saat penelitian mulai rusak dan berlubang, tetapi meskipun dengan kondisi jalan seperti itu jagal tidak terlalu mempermasalahkan karena pelayanan yang diberikan pihak RPH taccorong sangat baik, dimana para petugasnya ramah, dan selalu ada ketika diperlukan dimana terbukti ketika penelitian juga para petugas RPH sangat akrab dengan para jagal, mungkin ini juga yang menyebabkan jagal tetap menggunakan jasa RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba dan juga meskipun lokasi RPH strategis maupun tidak strategis, mudah diakses atau tidak mudah diakses jagal akan tetap menggunakan jasa RPH Taccorong tersebut karena memang sudah Peraturan Pemerintah Daerah setempat bahwa semua hewan ternak besar pemotongannya harus dilakukan di RPH, dan RPH Taccorong merupakan satu-satunya RPH yang ada di Kabupaten Bulukumba, lain halnya jika disetiap kecamatan yang ada di Kabupaten Bulukumba terdapat satu RPH maka bisa saja variabel lokasi mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH (jagal).

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) yaitu fasilitas RPH ( $X_1$ ), retribusi RPH ( $X_2$ ), pelayanan petugas RPH ( $X_3$ ), dan lokasi RPH ( $X_4$ ). Namun yang berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan pengguna jasa (jagal) di RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba hanya variabel pelayanan petugas RPH. Hal ini

ditunjukkan oleh nilai signifikansi variabel pelayanan ( $p < 0,05$ ).

- b. Variabel bebas yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH (jagal) adalah pelayanan petugas RPH. Alasannya karena variabel pelayanan memiliki koefisien regresi yang paling besar yaitu 0,775 jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya yakni fasilitas RPH, retribusi RPH, dan lokasi RPH.

### 2. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat dikemukakan adalah:

- a. Perlu diadakan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa RPH Taccorong Kabupaten Bulukumba, dimana hal ini dapat menjadi acuan bagi pihak pengelola dan pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasanya.
- b. Mengingat bahwa variabel pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan jagal apabila dibandingkan dengan ketiga variabel bebas lainnya, sehingga disarankan kepada pihak pengelola RPH untuk lebih meningkatkan pelayanannya misalnya memberikan pelayanan tepat waktu, melayani para jagal dengan sopan atau ramah, tanggap dan memberikan perhatian khusus terhadap masalah atau keluhan dari para jagal dan menambah petugas kebersihan, juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan yang semakin tinggi akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa RPH (jagal).
- c. Penelitian yang akan datang, diharapkan dapat memperluas obyek dan subyek penelitian, tidak hanya pada Rumah Potong Hewan Taccorong tetapi bila memungkinkan diperluas lagi pada RPH lainnya yang ada di Sulawesi Selatan serta mengadakan penelitian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa RPH dan lainnya selain faktor yang ada dalam penelitian ini, sehingga bisa menggeneralisasi secara luas beberapa pengaruh yang dapat menimbulkan kepuasan pengguna jasa RPH.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Yusriadi, S.Pt., M.Si, selaku pembimbing utama dan pembimbing anggota Muhdiar, S.P., M.MA., yang tak pernah lelah untuk membimbing, mendukung, dan meluangkan waktu untuk penulis. Ucapan terima kasih juga kepada Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bulukumba, khususnya Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Rumah Potong Hewan Taccorong yang sudah memberikan kesempatan, memfasilitasi serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian Tahun 2019.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mansyur Pane. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Kabupaten Bulukumba. 2018. *Data Pemotongan Ternak Per Bulan Rumah Potong Hewan Taccorong Kabupaten Bulukumba Selama Tahun 2018*. Bulukumba.
- Gujarati, D. N. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Makmur, H. 2016. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penjualan Logam Mulia Emas*. Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Vol 4, No. 1 : 49 – 66.
- Pane, Ahmad Mansyur. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Rahma, S et al. 2016. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Hairos Waterpark Medan*. Jurnal. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Medan.
- Setyaningsih, S. U. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta*. Jurnal. Fakultas Ekonomi. Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Vol 9 No 1 : 33 – 44.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Situmeang, Lina Sari. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plane Medan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Widhianto, Erwan. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan PO. Purwo Widodo di Sidoharjo*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta

## Lampiran

**Tabel 1. Data Pemotongan Ternak Per bulan Rumah Potong Hewan Taccorong Kabupaten Bulukumba Tahun 2018**

| No | Bulan     | Jumlah Pemotongan |
|----|-----------|-------------------|
| 1  | Januari   | 211 ekor          |
| 2  | Februari  | 189 ekor          |
| 3  | Maret     | 201 ekor          |
| 4  | April     | 197 ekor          |
| 5  | Mei       | 271 ekor          |
| 6  | Juni      | 324 ekor          |
| 7  | Juli      | 239 ekor          |
| 8  | Agustus   | 207 ekor          |
| 9  | September | 196 ekor          |
| 10 | Oktober   | 212 ekor          |
| 11 | Nopember  | 203 ekor          |
| 12 | Desember  | 219 ekor          |

Sumber : Rumah Potong Hewan (RPH) Taccorong Kaupaten Bulukumba, 2018

**Tabel 2. Skala Nilai Alternatif Jawaban Kuesioner**

| No | Alternatif Jawaban        | Skala Nilai |
|----|---------------------------|-------------|
| 1  | Sangat tidak setuju (STS) | 1           |
| 2  | Tidak setuju (TS)         | 2           |
| 3  | Kurang setuju (KS)        | 3           |
| 4  | Setuju (S)                | 4           |
| 5  | Sangat setuju (SS)        | 5           |

Sumber : Sugiyono dalam Pane (2017)

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| No | Variabel                   | Koefisien Regresi | Signifikan |
|----|----------------------------|-------------------|------------|
| 1. | Konstanta                  | 2,061             | 0,619      |
| 2. | Fasilitas RPH (X1)         | 0,105             | 0,466      |
| 3. | Retribusi RPH (X2)         | 0,016             | 0,970      |
| 4. | Pelayanan Petugas RPH (X3) | 0,775             | 0,006**    |
| 5. | Lokasi RPH (X3)            | 0,098             | 0,765      |

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Keterangan : \*\* =  $\leq 0,05$  (Signifikan/berpengaruh nyata)

**Tabel 4. Nilai Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | ,865 <sup>a</sup> | ,748     | ,656              | ,625                       |

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS Versi 21, 2019