

**ANALISIS TEMATIK, *NET SATISFACTION PERFORMANCE* (NSP)
DAN MODEL REGRESI PADA LIMA DIMENSI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RPH GADANG KOTA
MALANG**

TESIS

**OLEH:
MATIUS TIKIMAN KAKA
NPM: 22402041015**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
2025**



**ANALISIS TEMATIK, *NET SATISFACTION PERFORMANCE* DAN
MODEL REGRESI PADA LIMA DIMENSI LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RPH GADANG KOTA
MALANG**

TESIS

**Diajukan Kepada Universitas Islam Malang Untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Peternakan**

**OLEH:
MATIUS TIKIMAN KAKA
NPM: 22402041015**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PETERNAKAN
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
2025**

ABSTRAK

Matius, Tikiman Kaka, (2025). Analisis Tematik, *Net Satisfaction Performance* dan Model Regresi Pada Lima Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di RPH Gadang Kota Malang. Tesis, Program Studi Magister Peternakan, Pascasarjana, Universitas Islam Malang. Pembimbing: Dr. Ir. Inggit Kentjonowaty, MP dan Prof. Dr. Ir. Mudawamah, MSi, IPM., Asean Eng.

Kata kunci: Tematik, NSP, Model, lima dimensi layanan, Kepuasan pelanggan, SOP, ASUH, RPH Gadang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan prosedur pelayanan rumah potong hewan (RPH), menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi layanan dengan metode *Net Satisfaction Performance* (NSP), menganalisis pengaruh lima dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan, mengidentifikasi dimensi layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan, membangun model keterkaitan antar dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan mixed methods dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan kuantitatif. Objek penelitian yang digunakan adalah RPH Gadang Kota Malang dengan melibatkan 40 responden yang terdiri dari dua kelompok, yaitu: 10 orang petugas RPH Gadang dan 30 orang pelanggannya. Variabel yang diamati adalah lima dimensi layanan meliputi: prosedur dan kualitas layanan, kecepatan dan ketepatan layanan, efektivitas komunikasi, kompetensi SDM, serta implementasi SOP. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik untuk data kualitatif, sedangkan data kuantitatif digunakan untuk menganalisis NSP, regresi linier berganda.

Hasil penelitian pada lima dimensi layanan di RPH Gadang berdasarkan analisis tematik dan NSP adalah baik. Pada prosedur dan kualitas layanan pada analisis tematik dan NSP berada pada skor yang sama 4,00 – 5,00 dengan tingkat kesesuaian 80-100%. Kecepatan dan ketepatan layanan memperoleh skor 4,00-5,00 (tematik) dan 3,80-4,00 (NSP) dengan tingkat kesesuaian 77,20-100%. Efektivitas komunikasi skor 3,00-5,00 (tematik) dan 3,00-4,10 (NSP) dengan tingkat kesesuaian 60-100%. Kompetensi SDM pada analisis tematik dan NSP berada pada skor yang sama 4,00-5,00 dengan tingkat kesesuaian 80-100%. Implementasi SOP skor 3,00-5,00 (tematik) dan 4,00-4,30 (NSP) dengan tingkat kesesuaian 60-100%. Hasil analisis model regresi menunjukkan lima dimensi layanan berpengaruh nyata ($P < 0,05$) terhadap kepuasan pelanggan (Y) mempunyai nilai konstanta 8.421, dengan koefisien regresi prosedur dan kualitas layanan (X_1) sebesar 0,285, kecepatan dan ketepatan layanan (X_2) 0,241, efektivitas komunikasi (X_3) 0,198, kompetensi SDM (X_4) 0,264, serta implementasi SOP (X_5) 0,173. Berdasarkan hasil analisis tematik dapat disimpulkan bahwa RPH Gadang menunjukkan kinerja yang baik dengan nilai skor rata-rata 4,40 dan tingkat kesesuaian 88%. Kepuasan pelanggan berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 4,14 dengan tingkat kesesuaian mencapai 83,2% berdasarkan analisis NSP. Analisis model regresi membuktikan lima dimensi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan pengaruh dominan pada prosedur dan kualitas layanan, dengan persamaan regresi $Y = 8,421 + 0,285X_1 + 0,241X_2 + 0,198X_3 + 0,264X_4 + 0,173X_5$.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri jasa menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pada sektor pelayanan publik, khususnya Rumah Potong Hewan (RPH), kualitas layanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis proses pemotongan hewan, tetapi juga dari elemen pelayanan lain yang membentuk pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Maharani, 2019 dan Awalia & Yusriadi. 2019). Dalam situasi ini, indikator pelayanan yang meliputi prosedur dan kualitas layanan, kecepatan dan ketepatan layanan, efektivitas komunikasi, kompetensi sumber daya manusia, serta konsistensi implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi komponen penting dalam mengukur sejauh mana layanan mampu memenuhi harapan pengguna jasa RPH. Kelima dimensi tersebut semakin relevan digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja layanan karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi pengguna terhadap mutu pelayanan yang diterima (Sadewo, dkk. 2021).

Rumah potong hewan (RPH) Gadang Kota Malang merupakan fasilitas pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin keamanan, kelayakan, dan mutu daging yang beredar di masyarakat, khususnya dalam memenuhi prinsip Aman, Sehat, Utuh, dan Halal (ASUH) (Hidayat & Nuraini. 2021). Sebagai bagian awal dari rantai distribusi pangan hewani, RPH dituntut untuk menjalankan proses pemotongan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), menjamin kesejahteraan hewan, menjaga kebersihan lingkungan, serta memenuhi ketentuan kehalalan. Ketentuan tersebut telah diatur melalui Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13 Tahun 2010 tentang Persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia di Indonesia, namun implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan. Dalam konteks ini, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan menjadikan evaluasi kepuasan pelanggan sebagai langkah yang penting untuk menilai efektivitas penyelenggaraan layanan. Rahman *et al.* (2025) menegaskan bahwa tantangan utama pengelolaan RPH terletak pada kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan dan ekspektasi

pelanggan, sehingga diperlukan kajian yang dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi aktual pelayanan serta ruang perbaikan yang diperlukan.

Namun, dalam praktiknya, persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tidak selalu selaras dengan indikator kinerja operasional yang telah ditetapkan institusi, sehingga muncul kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang mereka terima. Kondisi ini menuntut adanya pendekatan analitis untuk mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perbaikan prioritas agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara terarah dan terukur (Lita dkk. 2023 dan Kurniati dkk. 2021). Dalam hal tersebut, RPH perlu melakukan penguatan sistem pelayanan melalui penyederhanaan dan peningkatan prosedur, percepatan waktu layanan, optimalisasi komunikasi, peningkatan fasilitas pendukung, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang profesional. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten dan berkelanjutan disertai pengawasan internal menjadi faktor penting dalam memastikan mutu layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan sekaligus sejalan dengan tuntutan regulasi dan standar pelayanan publik (Setiawan, 2023).

Keberhasilan kinerja pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH) sangat dipengaruhi oleh kualitas prosedur layanan, kompetensi sumber daya manusia, serta konsistensi pelaksanaan standar operasional. Lita dkk. (2023) dan Setiawan (2023) menunjukkan bahwa aspek prosedur pemotongan dan profesionalisme petugas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga keduanya menjadi faktor strategis dalam memastikan layanan yang aman dan berkualitas. Penerapan SOP yang tepat tidak hanya menjamin kesesuaian proses dengan ketentuan teknis dan etika, tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap mutu dan keamanan produk daging yang dihasilkan (Daffa *et al.*, 2023).

Dalam konteks RPH Gadang Kota Malang, peningkatan kualitas pelayanan harus diikuti dengan perbaikan kecepatan dan ketepatan layanan, efektivitas komunikasi dengan pelanggan, fasilitas pendukung yang layak, serta pemanfaatan teknologi untuk mendukung kelancaran proses operasional. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Tiya *et al.* (2021); Zulfikar *et al.* (2022); Azzumar & Humaidah (2024) yang menegaskan bahwa daya saing layanan publik ditentukan oleh integrasi kompetensi SDM, pengelolaan kualitas prosedur pelayanan, dan

konsistensi implementasi SOP secara berkelanjutan. Oleh karena itu, analisis terhadap lima dimensi pelayanan tersebut menjadi penting untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan serta kontribusinya melalui pendekatan analisis tematik, *Net Satisfaction Performance* (NSP), dan model regresi dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penting dilakukan penelitian mendalam terkait “*Analisis Tematik, NSP dan Model Regresi Pada Lima Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di RPH Gadang Kota Malang*”..

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pelayanan berdasarkan analisis tematik di Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang Kota Malang?
2. Bagaimana hasil survei kepuasan pelanggan pada lima dimensi layanan berdasarkan analisis *Net Satisfaction Performance* (NSP) di RPH Gadang Kota Malang?
3. Sejauhmana lima dimensi layanan (prosedur dan kualitas layanan, kecepatan dan ketepatan layanan, efektivitas komunikasi layanan, kompetensi SDM, serta implementasi SOP) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang?
4. Dimensi manakah yang paling dominan mempengaruhi (Posedur dan kualitas layanan) tingkat kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang?
5. Bagaimanakah hubungan keterkaitan antara lima dimensi layanan dalam bentuk model regresi terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan prosedur pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang Kota Malang berdasarkan hasil analisis tematik.

2. Menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi layanan di RPH Gadang Kota Malang dengan menggunakan metode *Net Satisfaction Performance* (NSP).
3. Menganalisis pengaruh masing-masing dari lima dimensi layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.
4. Mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.
5. Membangun model keterkaitan antara lima dimensi layanan dalam menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.

1.4. Hipotesis penelitian:

1. Pelaksanaan prosedur pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang Kota Malang, berdasarkan hasil analisis tematik, berada pada kategori minimal baik, yang mencerminkan penerapan standar pelayanan publik yang efektif dan sesuai ketentuan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi layanan di RPH Gadang Kota Malang, berdasarkan hasil analisis (NSP), berada pada kategori minimal cukup puas, yang menunjukkan bahwa secara umum pelanggan memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.
3. Kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: Prosedur dan kualitas layanan (X_1), Kecepatan dan ketepatan layanan (X_2), Efektivitas komunikasi layanan (X_3), Kompetensi sumber daya manusia (X_4), dan Implementasi standar operasional prosedur (SOP) (X_5), berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) di RPH Gadang Kota Malang.
4. Salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengkaji lima dimensi layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang. Asumsi penelitian ini adalah bahwa RPH Gadang telah menerapkan lima dimensi layanan yang dapat diidentifikasi, diamati, dan diukur. Dimensi-dimensi ini dapat diukur dengan menggunakan pendekatan

kualitatif dan kuantitatif. Selain itu, diduga bahwa pelanggan memiliki persepsi dan pengalaman yang terkait dengan layanan yang diberikan; ini dapat diidentifikasi melalui observasi, wawancara, dan survei kuesioner. Diharapkan bahwa data yang diperoleh melalui metode ini dapat secara objektif menunjukkan kondisi empiris, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara lima dimensi layanan dan tingkat kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan baik dari segi akademik maupun praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan publik di sektor peternakan, dengan fokus pada pengelolaan dan peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH).

2. Kegunaan Praktis

- a Bagi manajemen RPH Gadang

Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui perbaikan pada lima dimensi layanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- b Bagi masyarakat dan pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang objektif dan transparan mengenai tingkat kualitas pelayanan di RPH Gadang Kota Malang, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

1.7. Penegasan Istilah

1. Rumah Potong Hewan (RPH) adalah fasilitas publik yang dikelola oleh pemerintah daerah dan berfungsi sebagai tempat pemotongan hewan sesuai prinsip Aman, Sehat, Utuh, dan Halal (ASUH). RPH memiliki peran penting dalam menjamin mutu, keamanan, dan kelayakan daging yang beredar di masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, RPH Gadang merupakan unit layanan publik di Kota Malang yang menyediakan jasa

pemotongan hewan dengan memperhatikan standar teknis, higienitas, serta regulasi yang berlaku di bidang peternakan dan kesehatan masyarakat veteriner.

2. Prosedur dan kualitas layanan merujuk pada tata cara, mekanisme, serta standar mutu yang diterapkan dalam proses pelayanan di Rumah Potong Hewan (RPH). Istilah ini mencakup pemenuhan langkah kerja yang sesuai ketentuan, konsistensi pelaksanaan, serta pencapaian mutu pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan publik dan SOP (Zunaida dkk., 2023).
3. Kecepatan dan Ketepatan Layanan merupakan kinerja pelayanan yang mencerminkan kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan (kecepatan) serta kesesuaian hasil layanan dengan standar, kebutuhan, dan harapan pengguna layanan (ketepatan). Penilaian ini menunjukkan efisiensi dan akurasi pelaksanaan pelayanan.
4. Efektivitas Komunikasi Layanan merupakan kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, mudah dipahami, tepat sasaran, serta responsif terhadap pertanyaan atau kebutuhan pengguna layanan. Efektivitas ini mencakup komunikasi verbal, tertulis, maupun instruksional yang mendukung kelancaran proses pelayanan.
5. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesional yang dimiliki oleh petugas RPH dalam melaksanakan tugas pelayanan. Kompetensi ini mencakup pemahaman teknis, kepatuhan terhadap prosedur, kemampuan bekerja sama, serta etika dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
6. Konsistensi Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) merujuk pada tingkat kepatuhan dan keteraturan petugas dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan sesuai panduan tertulis yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur. Konsistensi ini menunjukkan kemampuan organisasi dalam menjaga kualitas pelayanan secara stabil, terukur, dan sesuai ketentuan.

7. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan diukur menggunakan metode Net Satisfaction Performance (NSP), yang menggambarkan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap berbagai aspek layanan RPH, termasuk kualitas, kecepatan, komunikasi, kompetensi petugas, dan penerapan SOP. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan keberhasilan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan (Widyawati dkk. 2022).
8. Pelayanan publik adalah kegiatan penyediaan jasa atau barang yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Cikusin dkk., 2022). Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik di bidang peternakan mencakup penyelenggaraan jasa pemotongan hewan di RPH yang harus memenuhi standar teknis, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan pangan, sehingga mampu memberikan manfaat optimal bagi masyarakat dan pelaku usaha di sektor pangan hewani.
9. Pendekatan mixed methods adalah metode penelitian yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif secara terpadu untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif. Pada penelitian ini, pendekatan tersebut diterapkan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan RPH Gadang Kota Malang. Hasil data kuantitatif dianalisis menggunakan regresi linier berganda, sedangkan data kualitatif digunakan untuk memperkaya interpretasi hasil dan memberikan pemahaman kontekstual terhadap lima dimensi layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang Kota Malang

Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik milik pemerintah Kota Malang, RPH Gandang bertanggung jawab secara strategis untuk menyediakan layanan pemotongan hewan yang higienis, terstandar, dan sesuai dengan standar kesehatan masyarakat veteriner. Unit ini, yang didirikan pada tahun 1937, memiliki sejarah panjang. Pada 16 Maret 1938, itu menjadi pengganti abattoir sebelumnya, yang saat ini dikelola oleh PD RPH Kota Malang. RPH ini terletak di Jalan Kolonel Sugiono, Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Gadang. Dengan lokasinya yang strategis, ternak dapat diangkut dan daging dapat didistribusikan ke berbagai pasar dan restoran di Kota Malang. Dalam hal operasional, perusahaan dapat memotong sekitar 120-150 ekor sapi per hari, dengan kandang peristirahatan yang dapat menampung kurang lebih 200 ekor sapi sebelum pemotongan. RPH Gadang memainkan peran penting dalam memastikan masyarakat Kota Malang mendapatkan daging halal, sehat, dan higienis dengan bantuan infrastruktur dan sumber daya yang ada.

5.1.1. Letak Administrasi RPH Gadang

Rumah Potong Hewan (RPH) Gadang secara administrasi berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono No. 176, Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi ini berada di bagian selatan Kota Malang dan dekat dengan jalur utama transportasi, jadi ternak dari wilayah sekitar dapat masuk dan hasil pemotongan dapat didistribusikan ke berbagai pasar tradisional dan pusat kuliner Kota Malang. Perannya sebagai pusat pelayanan publik yang strategis dalam menjamin ketersediaan daging halal, sehat, dan higienis bagi masyarakat juga didukung oleh lokasinya di kawasan ekonomi yang padat.

5.1.2. Latar Belakang Sumberdaya Manusia (Petugas) RPH

Berdasarkan hasil penelitian Tabel 1, responden dari kelompok petugas RPH Gadang Kota Malang berjumlah 10 orang dengan mayoritas berada pada usia produktif, yaitu 35–45 tahun sebanyak 7 orang (70%) dan sisanya berusia 25–35 tahun (30%). Dari sisi pendidikan pada (Tabel 2) sebagian besar petugas merupakan lulusan SMA/SMK sebanyak 8 orang (80%), sedangkan yang berpendidikan S1

berjumlah 2 orang (20%). Berdasarkan masa kerja (Tabel 3) enam petugas (60%) telah bekerja selama 5–10 tahun dan empat petugas (40%) memiliki pengalaman 10–20 tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas RPH memiliki tingkat pengalaman dan keterampilan yang cukup matang, dengan latar pendidikan menengah yang mendukung kemampuan teknis, namun tetap memerlukan pelatihan lanjutan untuk memperkuat kompetensi manajerial dan profesionalitas kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Lita dkk. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan jasa sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta pelatihan berkelanjutan yang diterima oleh petugas.

5.1.3. Latar Belakang Sumberdaya Manusia (Pelanggan) RPH

Berdasarkan Tabel 5, menunjukkan bahwa pelanggan RPH berjumlah 30 orang dengan dominasi laki-laki sebanyak 22 orang (73%) dan perempuan 8 orang (27%). Berdasarkan usia pada (Tabel 6) sebagian besar pelanggan berada pada rentang 35–45 tahun (40%) dan di atas 45 tahun (40%), sedangkan usia 25–35 tahun sebesar 20%. Tingkat pendidikan berdasarkan (Tabel 7) didominasi lulusan SMA/SMK sebanyak 15 orang (50%), diikuti lulusan S1 sebanyak 10 orang (33%) dan D3 sebanyak 5 orang (17%). Dari sisi pekerjaan pada (Tabel 8) mayoritas bekerja di sektor swasta (70%), sementara ASN dan buruh masing-masing 20% dan 10%. Data ini menunjukkan bahwa pelanggan RPH Gadang umumnya merupakan individu dewasa dengan latar pendidikan menengah hingga tinggi, yang memiliki pengalaman dalam usaha pemotongan atau distribusi daging, sehingga pandangannya terhadap kualitas layanan RPH dinilai cukup representatif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Lupiyoadi & Hamdani. (2019). yang menyatakan bahwa karakteristik demografis pelanggan seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan berpengaruh terhadap tingkat harapan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

5.2. Analisis Tematik Lima Dimensi Layanan di RPH Gadang

Analisis tematik ini digunakan untuk menganalisis hasil wawancara dan observasi terkait lima dimensi layanan dari perspektif penyedia jasa RPH, guna mendukung hasil analisis NSP dan model regresi pada kepuasan pelanggan RPH gadang. Adapun hasil analisis tematik dapat diuraikan sebagai berikut.

5.2.1 Prosedur Dan Kualitas Layanan RPH Gadang

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 9–10, dan lampiran 1. diketahui bahwa dimensi prosedur dan kualitas layanan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian 90%, yang termasuk dalam kategori “Baik.” Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur dan kualitas layanan di RPH Gadang telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Secara umum, hasil ini mencerminkan tingginya tingkat profesionalisme dan komitmen RPH Gadang dalam menerapkan standar operasional pelayanan yang konsisten, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Pada indikator kesesuaian prosedur pemotongan dengan SOP serta profesionalitas dan keterampilan petugas memperoleh skor rata-rata 5,00 dengan bobot nilai 1,00 dan tingkat kesesuaian 100%, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemotongan hewan telah sesuai dengan standar kesehatan, keamanan, dan kehalalan, serta ditangani oleh petugas yang kompeten dan profesional. Tema yang muncul, seperti Kepatuhan SOP dan Profesionalitas Layanan, dengan kode “sesuai SOP”, “konsisten”, “terampil”, dan “ramah”, memperkuat bahwa RPH Gadang telah menjalankan proses pemotongan sesuai regulasi yang berlaku dan mencerminkan tingkat kepatuhan tinggi terhadap prosedur operasional. Hal ini sejalan dengan temuan Putra dkk. (2022) yang menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur dan standar fasilitas merupakan faktor krusial dalam menjaga kepercayaan pelanggan di industri pengolahan daging, serta didukung oleh Arli (2024) yang menyoroti bahwa kompetensi dan profesionalitas staf menjadi unsur penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Akan tetapi, pada indikator kelayakan, kebersihan, dan konsistensi pelayanan fasilitas, diperoleh skor rata-rata 4,00 dengan bobot nilai 0,80 dan tingkat kesesuaian 80%, sehingga dikategorikan Baik. Tema Kebersihan dan Sanitasi serta Konsistensi Pelayanan dengan kode “pembersihan rutin”, “fasilitas usang”, dan “pelayanan yang sama” menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di RPH Gadang telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama pada aspek kebersihan dan kelayakan fasilitas pendukung yang mulai mengalami penurunan kualitas. Upaya pembaruan fasilitas dan peningkatan sistem

pemeliharaan menjadi penting agar kategori Baik dapat ditingkatkan menjadi Sangat Baik. Selain itu, ditemukan adanya keterlambatan pelayanan pada periode volume tinggi, seperti saat Idul Adha, yang menunjukkan perlunya optimalisasi manajemen operasional dan penjadwalan kerja agar konsistensi pelayanan tetap terjaga. Kondisi ini sejalan dengan temuan Siregar dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sarana dan ketepatan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa berbasis ketepatan waktu dan kebersihan fasilitas. Oleh karena itu, pada konteks RPH Gadang, proses dan kualitas pelayanan menjadi dimensi utama yang menentukan kepuasan pelanggan, sehingga peningkatan kebersihan, kelayakan fasilitas, dan konsistensi pelayanan harus menjadi fokus prioritas dalam menjaga mutu dan kredibilitas layanan.

5.2.2 Kecepatan Dan Ketepatan Layanan RPH Gadang

Salah satu dimensi utama dalam manajemen operasional Rumah Potong Hewan (RPH) adalah aspek kecepatan dan ketepatan layanan sebagai dimensi kinerja yang mencerminkan efisiensi sistem pelayanan. Berdasarkan Tabel 11-12 dan lampiran 2, menunjukkan bahwa dimensi kecepatan dan ketepatan layanan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian 90%, yang tergolong dalam kategori “Baik”. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketepatan layanan di RPH Gadang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Indikator kecepatan proses dan ketepatan hasil layanan memperoleh skor rata-rata 5,00, bobot nilai 1,00, dan tingkat kesesuaian 100%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik. Tema yang muncul yaitu Efisiensi Proses dengan kode “cepat” dan “efisien”, menggambarkan bahwa pelayanan di RPH Gadang Kota Malang telah berjalan optimal, mampu menyelesaikan proses pemotongan secara tepat waktu, serta menghasilkan produk yang sesuai dengan standar dan harapan pelanggan. Pencapaian ini menunjukkan bahwa sistem kerja RPH Gadang telah dikelola secara profesional, dengan koordinasi yang baik antara petugas dan pengguna jasa. Hal ini sejalan dengan pandangan Tjiptono (2016) yang menegaskan bahwa dimensi responsiveness yang mencakup kecepatan dan ketepatan layanan merupakan pilar penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena pelanggan cenderung menilai kualitas

pelayanan dari ketepatan waktu dan efektivitas proses penyelesaian kebutuhan mereka.

Sementara itu, pada indikator ketepatan jadwal pelayanan dan waktu tunggu pelanggan, diperoleh skor rata-rata 4,00, bobot nilai 0,80, dan tingkat kesesuaian 80%, sehingga tergolong Baik. Tema Kendala Antrian dengan kode “kadang lambat” dan “bergantung pada volume” menunjukkan bahwa meskipun pelayanan umumnya cepat, masih terdapat keterlambatan pada periode dengan volume tinggi, seperti Idul Adha, ketika permintaan pemotongan meningkat signifikan. Kondisi ini menandakan perlunya optimalisasi manajemen antrian dan penjadwalan pelayanan agar efisiensi waktu dapat terjaga secara konsisten. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nurheti dan Hidayati (2022) yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan di RPH Waylaga Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel lokasi, harga, dan layanan secara simultan, namun keluhan utama muncul pada aspek keterlambatan pelayanan pada periode puncak. Temuan tersebut diperkuat oleh Muhami (2019) yang menyatakan bahwa kelancaran waktu proses pemotongan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan di RPH Bayur, meskipun tingkat kepuasan yang dicapai masih lebih rendah dibandingkan RPH Gadang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan layanan merupakan dimensi dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pengelolaan waktu, sistem antrian, dan pengaturan jadwal kerja menjadi area strategis yang perlu diperkuat dalam pengembangan mutu operasional RPH Gadang.

5.2.3 Efektifitas Komunikasi Layanan RPH Gadang

Efektifitas komunikasi di Rumah Potong Hewan (RPH) adalah dimensi penting yang menentukan seberapa baik interaksi antara petugas dan pelanggan. Hasil analisis pada tabel 13-14 dan lampiran 3, menunjukkan bahwa dimensi efektivitas komunikasi layanan memperoleh skor rata-rata sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian 90%, yang termasuk dalam kategori “Baik”. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi antara petugas dan pelanggan di RPH Gadang telah berjalan secara efektif, ditandai dengan adanya pemahaman yang baik, penyampaian informasi yang jelas, serta respon yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan. Indikator kejelasan informasi, sikap sopan dan ramah, serta kemampuan

menjawab prosedur memperoleh skor rata-rata 5,00, bobot nilai 1,00, dan nilai kesesuaian 100%, sehingga masuk kategori Sangat Baik. Tema yang muncul adalah “Informasi Jelas dan Terarah”, “Etika dan Keramahan”, serta “Penjelasan Prosedur” dengan kode jelas, mudah dipahami, sopan, ramah, paham proses, detail, hal ini menegaskan bahwa komunikasi petugas RPH sudah sesuai harapan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Lovelock & Wirtz (2016) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam membentuk persepsi kualitas dan kepercayaan pelanggan, serta memperkuat loyalitas melalui interaksi yang jelas dan sopan.

Akan tetapi, indikator responsif terhadap keluhan hanya memperoleh skor rata-rata 3,00, bobot nilai 0,60, nilai kesesuaian 60%, dengan kategori (Cukup Baik). Tema yang muncul “Responsif terhadap Keluhan” dengan kode ada tanggapan, tidak cepat, belum tuntas, hal ini menandakan bahwa meskipun petugas menanggapi kritik pelanggan, tindak lanjut sering lambat dan tidak menyelesaikan masalah secara permanen. Secara keseluruhan, dimensi efektivitas komunikasi layanan RPH Gadang sudah berjalan sangat baik, namun pada aspek responsivitas terhadap keluhan pelanggan masih menjadi titik lemah yang perlu diperbaiki. Hal ini sejalan dengan temuan Rahmawati., & Suprayogi. (2021). dalam model *SERVQUAL*, yang menegaskan bahwa dimensi *responsiveness* kemauan untuk membantu dan memberikan layanan secara cepat merupakan salah satu faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun komunikasi pelayanan di RPH Gadang telah berjalan sangat baik, peningkatan pada aspek responsivitas terhadap keluhan pelanggan menjadi langkah strategis untuk memastikan kualitas layanan yang lebih menyeluruh dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

5.2.4 Kompetensi Sumberdaya Manusia (SDM) RPH Gadang

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di Rumah Potong Hewan (RPH) merupakan dimensi krusial yang menentukan efektivitas pelaksanaan prosedur pemotongan serta kualitas hasil layanan. Berdasarkan Tabel 15-16 dan lampiran 4, hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi kompetensi sumber daya manusia memperoleh skor rata-rata sebesar 4,50 dengan tingkat kesesuaian 90%, yang termasuk dalam kategori “Baik”. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi

sumber daya manusia di RPH Gadang telah menunjukkan kinerja yang efektif, ditunjukkan melalui kemampuan teknis yang memadai, kedisiplinan kerja yang tinggi, pemahaman yang baik terhadap prosedur operasional, serta motivasi kerja yang kuat. Pada dua indikator utama Kemampuan Teknis Petugas dalam Melakukan Pemotongan Sesuai Prosedur dan Motivasi Kerja Berdasarkan Kepuasan Internal memperoleh skor rata-rata 5,00 dengan tingkat kesesuaian 100%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Baik. Pencapaian ini menggambarkan bahwa petugas RPH Gadang memiliki penguasaan teknis yang solid, didukung oleh pengalaman dan pelatihan berkelanjutan, serta memiliki motivasi kerja tinggi yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan sosial yang harmonis. Kondisi tersebut mencerminkan kualitas SDM yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada mutu pelayanan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Widyawati (2021) yang menyatakan bahwa tenaga kerja yang kompeten dan berpengalaman mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kepatuhan terhadap prosedur kerja dan penerapan teknologi yang sesuai dengan standar kesejahteraan hewan. Dengan demikian, aspek kompetensi dan motivasi kerja menjadi fondasi utama dalam menjaga konsistensi dan keandalan proses pemotongan di RPH.

Sementara itu, indikator Ketersediaan Pelatihan Rutin serta Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Petugas memperoleh skor 4,00, dengan tingkat kesesuaian 80%, sehingga masuk dalam kategori Baik. Tema Pelatihan Tidak Berkesinambungan menunjukkan perlunya peningkatan intensitas dan kesinambungan pelatihan agar kemampuan teknis petugas dapat terus diperbarui sesuai perkembangan teknologi dan regulasi kesehatan hewan. Di sisi lain, tema Etos Kerja Positif menggambarkan bahwa kedisiplinan dan tanggung jawab petugas sudah cukup baik, namun masih membutuhkan sistem pengawasan dan pembinaan yang lebih terstruktur untuk menjaga konsistensi kinerja. Hal ini selaras dengan temuan Putra et al. (2022) yang menegaskan bahwa profesionalisme dan pengalaman tenaga kerja di industri pengolahan daging berkontribusi langsung terhadap persepsi mutu dan kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan rutin, pembinaan kedisiplinan, serta penguatan

motivasi intrinsik menjadi langkah strategis untuk memastikan keberlanjutan kualitas layanan dan menjaga keunggulan kompetitif RPH Gadang.

5.2.5. Konsistensi Implementasi SOP RPH Gadang

Penerapan Standar Operasional Prosedur di Rumah Potong Hewan memiliki peran sentral dalam menjamin kualitas, keamanan, dan higienitas proses pemotongan hewan. Berdasarkan Tabel 17-18 pada lampiran 4, menunjukkan bahwa dimensi konsistensi implementasi SOP memperoleh skor rata-rata sebesar 4,00 dengan tingkat kesesuaian 80%, sehingga termasuk dalam kategori “Baik”. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan SOP di RPH Gadang telah berjalan secara konsisten dan efektif, menunjukkan bahwa petugas umumnya memahami serta menerapkan prosedur operasional dengan baik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan monitoring dan evaluasi berkala untuk memastikan penerapan SOP tetap berkesinambungan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Masing-masing indikator Pemahaman Petugas terhadap Isi dan Tujuan SOP memperoleh skor tertinggi 5,00 dengan tingkat kesesuaian 100%, yang termasuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh petugas memiliki pemahaman mendalam terhadap isi, tujuan, serta tahapan pelaksanaan SOP, sebagaimana tergambar melalui tema Pemahaman Mendalam dengan kode “paham SOP” dan “hafal alur”. Kondisi tersebut mencerminkan efektivitas internalisasi SOP di lingkungan kerja RPH Gadang, di mana setiap petugas mampu melaksanakan tugas sesuai ketentuan teknis dan etika pemotongan hewan yang berlaku. Suryani dan Hartati (2021), menyatakan bahwa pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP merupakan fondasi utama dalam menjamin mutu dan keamanan produk hewani, sekaligus menjadi indikator kedisiplinan dan profesionalisme tenaga kerja dalam industri pangan. Oleh karena itu, keberhasilan RPH Gadang dalam memastikan pemahaman SOP di tingkat petugas menunjukkan komitmen kuat terhadap penerapan prinsip keamanan pangan dan kesejahteraan hewan.

Akan tetapi, indikator Ketersediaan Dokumen SOP dan Konsistensi Penerapan SOP masing-masing hanya memperoleh skor 4,00 dengan tingkat kesesuaian 80%, serta indikator Mekanisme Pengawasan dan Evaluasi SOP memperoleh skor 3,00 dengan tingkat kesesuaian 60%, sehingga perlu

mendapatkan perhatian khusus pada indikator ini. Tema Pengawasan Lemah menegaskan bahwa belum adanya sistem evaluasi yang terstruktur menyebabkan pelaksanaan SOP belum sepenuhnya merata dan terkontrol dengan baik. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP, diperlukan penguatan sistem monitoring, pembaruan berkala dokumen SOP, serta pemerataan akses informasi bagi seluruh petugas agar penerapan di lapangan lebih seragam. Hal ini sejalan dengan pandangan Rahmawati dan Suprayogi (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi SOP dalam sektor layanan publik sangat bergantung pada konsistensi penerapan, ketersediaan dokumen yang mudah diakses, dan efektivitas mekanisme pengawasan internal. Oleh karena itu, penguatan pengawasan dan evaluasi berkala menjadi langkah strategis bagi RPH Gadang untuk mencapai standar pelayanan prima yang berkelanjutan.

5.2. Analisis *Net Satisfaction Performance* (NSP) Berdasarkan Lima Dimensi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di RPH Gadang Kota Malang.

Kepuasan pelanggan merupakan dimensi esensial dalam menilai kualitas layanan di Rumah Potong Hewan (RPH) karena mencerminkan sejauh mana kinerja lembaga mampu memenuhi ekspektasi pengguna jasa. Berdasarkan hasil analisis NSP pada Tabel 19 dan lampiran 6, tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan RPH Gadang mencapai 83,2%, dengan skor rata-rata 4,14 yang dikategorikan “*Puas*”. Capaian ini menunjukkan bahwa layanan RPH Gadang secara umum telah memenuhi harapan pelanggan terhadap prosedur dan kualitas layanan, kinerja sumber daya manusia dan implementasi SOP. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kepuasan pelanggan mencapai kategori *Sangat Puas*. Fokus utama perbaikan dapat diarahkan pada dimensi yang memperoleh skor relatif lebih rendah, seperti dimensi kecepatan dan ketepatan layanan, serta efektivitas komunikasi petugas yang berpengaruh terhadap konsistensi dan persepsi kualitas pelayanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahmawati (2020), kecepatan dan ketepatan layanan merupakan determinan utama kepuasan pelanggan, meskipun dalam praktiknya sering terkendala oleh manajemen waktu dan distribusi beban kerja yang belum seimbang. Oleh karena itu, optimalisasi sistem penjadwalan, penerapan sistem antrean digital, serta penguatan kapasitas petugas pada periode

volume tinggi menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas dan konsistensi layanan di RPH Gadang.

Selanjutnya, temuan ini sejalan dengan hasil survei Hidayat & Nuraini (2021) mengenai kepuasan layanan publik di Kota Malang yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kisaran 82–84% dengan kategori Puas, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek konsistensi penerapan SOP, penanganan keluhan, serta modernisasi fasilitas pelayanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir layanan, tetapi juga oleh keandalan sistem operasional dan kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan pengalaman pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Dalam konteks ini, penguatan tata kelola pelayanan, peningkatan kecepatan serta ketepatan proses layanan, perbaikan efektivitas komunikasi petugas, serta modernisasi sarana dan sistem operasional menjadi langkah strategis yang esensial untuk mendorong peningkatan kepuasan pelanggan menuju kategori Sangat Puas sekaligus memperkuat kredibilitas dan daya saing RPH Gadang dalam jangka panjang. Hal ini sejalan dengan temuan Zeithaml, & Berry (2018) yang menegaskan bahwa dimensi responsiveness meliputi kecepatan, ketepatan, dan kesiapan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan merupakan faktor paling sensitif dalam membentuk persepsi kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan publik. Oleh karena itu, penguatan dimensi ini menjadi kunci keberlanjutan mutu dan daya saing RPH Gadang dalam jangka panjang.

5.3. Analisis Model Regresi Berdasarkan Lima Dimensi Layanan di RPH, Gadang, Kota Malang Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) pada (Tabel 21), lima dimensi layanan yang meliputi: prosedur dan kualitas layanan (X1), kecepatan dan ketepatan layanan (X2), efektivitas komunikasi layanan (X3), kompetensi SDM (X4), serta implementasi SOP (X5), menunjukkan pengaruh sangat nyata terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F_{hitung} = 15,623$ dan $Sig. = 0,000 (< 0,05)$, yang terbukti signifikan dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas (X_1 – X_5) dengan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y).

Selanjutnya, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai $r = 0,862$, yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara lima dimensi layanan dan kepuasan pelanggan. Nilai $R^2 = 0,743$ menjelaskan bahwa 74,3% variasi kepuasan pelanggan dapat diterangkan oleh kelima dimensi layanan, yaitu prosedur dan kualitas layanan, kecepatan dan ketepatan, efektivitas komunikasi, kompetensi SDM, serta konsistensi implementasi SOP, sedangkan 25,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai R^2 terkoreksi sebesar 0,712 menegaskan stabilitas dan reliabilitas model regresi yang digunakan, sementara standar error (SE) = 3,152 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif kecil. Oleh karena itu, model regresi yang terbentuk dapat dikatakan valid, kuat, dan mampu menggambarkan pengaruh nyata dimensi layanan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 22, menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan X_1 - X_5 berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan ($P < 0,05$). Hasil analisis memperoleh nilai konstanta sebesar 8,421, yang berarti jika seluruh variabel independen dianggap konstan, tingkat kepuasan pelanggan tetap berada pada nilai dasar yang cukup tinggi ($>8,00$). Setiap dimensi layanan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan (Y), hasil ini menegaskan bahwa semakin baik pelaksanaan kelima dimensi layanan tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa di RPH Gadang Kota Malang. Berdasarkan hasil uji t parsial, diperoleh persamaan regresi dari masing-masing dimensi layanan, yaitu:

$$Y = 8,421 + 0,285X_1 + 0,241X_2 + 0,198X_3 + 0,264X_4 + 0,173X_5$$

Nilai koefisien dalam model fungsi regresi berganda merepresentasikan besarnya pengaruh atau elastisitas kepuasan pelanggan RPH dari masing-masing dimensi layanan. Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka pengaruh setiap dimensi layanan (X_1 - X_5) terhadap Kepuasan pelanggan RPH Gadang dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Prosedur dan Kualitas Pelayanan RPH (X_1)

Berdasarkan hasil uji t (Tabel 22), dimensi Prosedur dan Kualitas Pelayanan (X_1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang dengan nilai Sig. ($p = 0,010 < 0,05$) dan koefisien regresi

sebesar 0,285. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada dimensi ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,285 satuan dengan asumsi variabel lain tetap, menjadikannya salah satu dimensi paling dominan pada penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP, penerapan standar kesehatan hewan, kebersihan fasilitas, dan profesionalitas petugas berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu layanan. Temuan ini sejalan dengan Rahmawati dan Suprayogi (2021) yang menegaskan bahwa kepatuhan prosedural dan kualitas teknis menjadi faktor utama pembentuk kepuasan pelanggan, serta Putra et al. (2022) yang menyatakan bahwa konsistensi penerapan standar layanan dan profesionalitas tenaga kerja berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan di sektor pengolahan daging.

Hasil analisis model regresi juga diperkuat oleh temuan analisis tematik dari wawancara petugas RPH yang merepresentasikan kinerja dimensi prosedur dan kualitas layanan. Sebagian besar petugas RPH menyatakan bahwa layanan proses pemotongan telah dilaksanakan sesuai SOP, mulai dari pemeriksaan ante mortem hingga post mortem yang rutin dilakukan secara terkontrol. Petugas RPH juga menilai fasilitas pemotongan cukup bersih dan layak meski ada keluhan pelanggan fasilitas pendukung yang mulai menurun kualitasnya. Petugas juga dinilai ramah, terampil, dan konsisten, meskipun terdapat keterlambatan pelayanan saat volume pemotongan meningkat, seperti pada periode Idul Adha. Kondisi ini sejalan dengan hasil analisis (NSP) yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan rata-rata sebesar 83,2% (kategori “Puas”), hal ini menandakan bahwa layanan RPH secara umum sudah memenuhi harapan pelanggan berdasarkan hasil survei, namun masih perlu peningkatan terutama pada aspek fasilitas yang mulai menurun kualitasnya dan efisiensi waktu pelayanan. Secara keseluruhan, kesesuaian antara hasil kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa kualitas prosedural dan pelaksanaan teknis merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas fisik dan konsistensi waktu layanan menjadi area prioritas untuk perbaikan berkelanjutan di RPH Gadang Kota Malang. Temuan ini sejalan dengan Hartono & Wijaya (2023) yang menyatakan

bahwa kualitas fasilitas dan konsistensi penerapan SOP merupakan determinan utama dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan pada layanan publik yang berbasis standar teknis.

2. Kecepatan & Ketepatan Pelayanan (X₂)

Berdasarkan hasil uji pada (Tabel 22), dimensi Kecepatan dan Ketepatan Layanan (X₂) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang, dengan nilai Sig. ($p = 0,027 < 0,05$) dan nilai koefisien = 0,241. Artinya setiap peningkatan satu satuan pada dimensi kecepatan dan ketepatan layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,241 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan (*ceteris paribus*). Hal ini menegaskan bahwa efisiensi waktu pelayanan dan akurasi hasil kerja memiliki pengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil analisis model regresi juga diperkuat oleh temuan analisis tematik dari wawancara petugas RPH yang merepresentasikan kinerja dimensi kecepatan dan ketepatan layanan. Sebagian besar petugas menyampaikan bahwa waktu tunggu pelanggan rata-rata hanya sekitar ± 15 menit, menunjukkan bahwa proses pelayanan berlangsung cepat, efisien, dan terkoordinasi dengan baik. Proses pemotongan dan distribusi daging dinilai tepat waktu dan akurat sesuai dengan permintaan pelanggan, meskipun sesekali ditemukan selisih kecil pada hasil akhir. Namun, beberapa keluhan muncul terkait antrean panjang dan keterlambatan pelayanan ketika volume pemotongan meningkat, terutama pada periode puncak seperti Idul Adha, yang mengindikasikan bahwa sistem antrean dan pengaturan jadwal pelayanan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan dengan lonjakan permintaan. Kondisi ini sejalan dengan hasil analisis (NSP) yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan rata-rata skor 83,2% (kategori “Puas”), menandakan bahwa layanan RPH Gadang telah berjalan dengan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek efisiensi waktu dan manajemen antrean guna mencapai kategori “Sangat Puas”.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Nurheti dan Hidayati (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan di RPH Waylaga Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel lokasi, harga, dan layanan secara bersamaan, namun keluhan utama muncul dari lambatnya pelayanan pada periode puncak. Muhami

(2019) juga menegaskan bahwa kelancaran waktu proses pemotongan berperan besar dalam membangun kepercayaan pelanggan di RPH Bayur, meskipun tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai skor rata-rata 72% kategori cukup puas, lebih rendah dibandingkan dengan 83,2% di RPH Gadang. Secara teoritis, Tjiptono (2016) menjelaskan bahwa dimensi responsiveness, yang mencakup kecepatan dan ketepatan layanan, merupakan salah satu pilar utama dalam membentuk kepuasan pelanggan.

3. Efektivitas Komunikasi Layanan (X3)

Berdasarkan hasil uji t (Tabel 22), dimensi Efektivitas Komunikasi Layanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai Sig. ($p = 0,045 < 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,198. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas komunikasi akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,198 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Meskipun kontribusinya relatif kecil, hasil ini menegaskan bahwa kejelasan informasi, sikap sopan, keterbukaan, serta kemampuan petugas dalam menangani keluhan secara tepat memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini sejalan dengan Awalia & Yusriadi (2019) yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas, responsif, dan empatik dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Sejalan dengan itu, hasil analisis (NSP) melalui survei kepuasan pelanggan di RPH Gadang menunjukkan rata-rata skor kepuasan sebesar 83,2% (kategori “Puas”), yang mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan peningkatan khususnya pada aspek penanganan keluhan pelanggan.

Hasil analisis model regresi juga diperkuat oleh temuan analisis tematik dari wawancara petugas RPH yang merepresentasikan kinerja dimensi efektivitas komunikasi layanan. Sebagian besar petugas RPH menyampaikan bahwa petugas telah menyampaikan informasi dengan baik dan mudah dipahami oleh pelanggan, terutama terkait prosedur pemotongan serta tahapan pemeriksaan ante-mortem dan post-mortem. Petugas juga menjaga etika komunikasi dan bersikap sopan, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Selain itu, petugas dinilai menguasai prosedur teknis dan mampu menjelaskannya secara runtut, menunjukkan kompetensi yang baik

dalam menyampaikan informasi teknis. Akan tetapi, kelemahan utama terletak pada aspek respons terhadap keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas memang mau menanggapi keluhan, tetapi penyelesaian sering kali lambat dan bersifat berulang, tanpa tindak lanjut yang tuntas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Awalia. & Yusriadi (2019) yang menegaskan bahwa dimensi assurance dan empathy termasuk kejelasan informasi dan sikap ramah petugas merupakan aspek utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Mereka juga menyoroti bahwa kurangnya respons cepat terhadap keluhan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Selain itu, hasil penelitian Muhami. (2019) di RPH Bayur menunjukkan pola serupa: komunikasi dasar berjalan baik, tetapi ketidakjelasan dalam penanganan komplain menyebabkan pelanggan merasa tidak puas.

4. Kompetensi SDM di RPH (X4)

Berdasarkan hasil uji t parsial (Tabel 22), dimensi Kompetensi SDM (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang dengan nilai Sig. ($p\text{-value} = 0,016 < 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,264. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi SDM akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,264 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Temuan ini menegaskan bahwa kompetensi SDM berperan penting dalam membentuk kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di RPH Gadang Kota Malang. Hasil ini sejalan dengan pendapat Lita. dkk. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga kerja merupakan faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna jasa di Rumah Potong Hewan, karena tenaga kerja yang kompeten dan berpengalaman mampu meningkatkan kepercayaan serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap layanan. Sejalan dengan itu, hasil analisis (NSP) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan rata-rata sebesar 83,2% (kategori “Puas”), yang mengindikasikan bahwa layanan RPH secara umum telah memenuhi harapan pelanggan, meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas dan efisiensi waktu pelayanan. Kesesuaian antara hasil kuantitatif dan kualitatif ini menunjukkan bahwa kualitas prosedural dan pelaksanaan teknis merupakan aspek utama pembentuk kepuasan pelanggan, sedangkan perbaikan pada aspek

fisik dan ketepatan waktu menjadi prioritas pengembangan di RPH Gadang Kota Malang.

Hasil analisis model regresi juga diperkuat oleh temuan analisis tematik dari wawancara petugas RPH yang merepresentasikan kinerja dimensi kompetensi SDM ini, dimana petugas menunjukkan penguasaan teknik pemotongan yang baik, kepatuhan terhadap SOP, serta disiplin dan tanggung jawab kerja yang tinggi, mencerminkan profesionalisme dan dedikasi dalam menjaga mutu layanan. Akan tetapi, ditemukan beberapa kelemahan seperti pelatihan teknis yang belum dilakukan secara rutin serta pengawasan kedisiplinan yang masih bersifat informal tanpa sistem evaluasi kinerja yang terstruktur. Kondisi ini berpotensi menurunkan konsistensi keterampilan dan mutu pelayanan apabila tidak segera diperbaiki melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi terjadwal, dan sistem penghargaan serta sanksi yang jelas. Temuan ini sejalan dengan Widyawati (2021) dan Putra et al. (2022) yang menegaskan bahwa tenaga kerja yang kompeten, profesional, dan berpengalaman berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi SDM melalui pelatihan berkesinambungan dan sistem pengawasan formal menjadi langkah strategis bagi RPH Gadang Kota Malang untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

5. Implementasi SOP di RPH Gadang (X5)

Hasil uji t parsial pada (Tabel 22), menunjukkan bahwa dimensi Implementasi SOP (X_5) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di RPH Gadang, dengan nilai $p\text{-value} = 0,047 < 0,05$ dan koefisien $= 0,173$. Temuan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas penerapan SOP berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 0,173 satuan. Meskipun pengaruhnya relatif lebih kecil dibandingkan dimensi lain, hasil ini menegaskan bahwa konsistensi penerapan SOP merupakan elemen penting dalam menjaga mutu dan keandalan layanan RPH Gadang. Dengan kata lain, semakin baik pelaksanaan SOP di setiap tahapan proses pemotongan hewan, semakin tinggi pula persepsi pelanggan terhadap profesionalitas, kebersihan, dan keamanan layanan yang diberikan. Temuan ini

berbeda dengan hasil penelitian Nurheti & Hidayati (2022), yang menemukan bahwa implementasi SOP tidak selalu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan akibat lemahnya pengawasan dan inkonsistensi pelaksanaan di lapangan. Akan tetapi, di RPH Gadang, penerapan SOP terbukti signifikan ($p < 0,05$), yang menunjukkan adanya tingkat pemahaman dan penerapan yang lebih baik, meskipun belum maksimal.

Hasil analisis regresi yang didukung oleh temuan wawancara petugas RPH menunjukkan bahwa implementasi SOP telah dipahami dan diinternalisasi dengan baik oleh petugas, namun penerapannya belum sepenuhnya konsisten di seluruh area kerja. Distribusi dokumen SOP yang belum merata, terutama di area transit dan pengemasan, serta mekanisme evaluasi yang masih informal menyebabkan pengawasan kepatuhan prosedur kurang sistematis. Kondisi ini menjelaskan mengapa pengaruh implementasi SOP terhadap kepuasan pelanggan bersifat signifikan namun relatif kecil. Akan tetapi, tingkat kepuasan pelanggan mencapai skor rata-rata 83,2% (*kategori "Puas"*), menandakan bahwa layanan RPH Gadang sudah baik namun masih perlu perbaikan, terutama pada aspek monitoring dan evaluasi agar penerapan SOP berjalan berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan pendapat Anwar (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SOP ditentukan oleh pemahaman petugas, ketersediaan dokumen, konsistensi pelaksanaan, dan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan, sehingga efektivitas SOP tidak hanya bergantung pada keberadaannya sebagai dokumen formal, tetapi pada konsistensi penerapannya dalam praktik kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andanawari, S., Khairunnisa, I., & Cahyani, A. P. (2023). Sosialisasi Peran Petugas Pemotong Daging (Butcher) Di Rumah Potong Hewan (Rph) Kota Magelang Dalam Menjamin Keamanan Pangan Asal Hewan. *Bubungan Tinggi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 1423.
- Anwar, K. (2015). *Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Rumah Potong Ayam Pt. Ciomas Adisatwa, Tbk.)*.
- Anwar, R. (2024). Analisis Kelayakan Rumah Potong Hewan Aspek Teknis Dan Teknologi Di Kota Metro Provinsi Lampung. *Jas*, 9(1), 1–3.
- Apriani, F. (2022). Penerapan Sistem Jaminan Halal Pada Rumah Potong Hewan (Rph) Ruminansia Kota Singkawang. *Cross-Border*, 5(2), 1717–1723.
- Arli, D. (2024). *The Impact of SERVQUAL on Consumers' Satisfaction in Food Delivery Services*. Journal of Service Research.
- Astvanish, V., & Wang, Y.-Y. (2024). *The dynamic interdependencies among the negativity and the positivity in news and user-generated content and firms' product recalls* (studi yang menggunakan metrik net-satisfaction dalam analisis efek reputasi). PLOS ONE / working paper (lihat penggunaan metrik firm-level net satisfaction dalam studi empiris).
- Awalia M., & Yusriadi. , M. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa (Jagal) Di Rumah Potong Hewan (Rph) Taccorong Kabupaten Bulukumba*.
- Azkiya, A., & Azizah, S. (2023). Visa: Journal Of Visions And Ideas Sertifikasi Halal Daging Sapi Potong Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Muslim Di Pasar Rawa Indah Kota Bontang. *Journal Of Visions And Ideas*. Universitas Brawijaya Malang.
- Azzumar, A. A., & Humaidah, N. (2024). *Evaluasi Penerapan Kesejahteraan Hewan Di Rumah Potong Hewan Malang*. *Jurnal Penelitian, Fakultas Peternakan* (Vol. 7, Issue 1). (Vol. 7, Issue 1).
- Cikusin, Y., Safitri, S. D., & Hayat, H. (2022). Upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 469286.
- Castleberry, A., & Nolen, A. (2018). Thematic analysis of qualitative research data: Is it as easy as it sounds? [*artikel metodologi*]. (lihat sumber untuk tinjauan metodologis tentang penerapan dan tantangan rigoris dalam analisis tematik).
- Daffa, A. R. , Et Al. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Rph. *Jurnal Peternakan Nusantara*, 2(11).
- Dayana, A. A. P. I., Rudyanto, M. D., & Suada, I. K. (2019). Aplikasi Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (K3) Pada Juru Sembelih Halal Dan Pekerja Pemotong Daging Di Rumah Pemotongan Hewan Mambal Dan Pesanggaran. *Indonesia Medicus Veterinus*, 99.

- Dessler, G. (2013). *Management Of Human Resources: The Essentials (13th Ed.)*. Pearson Education.
- Djazuli, P., & Sulangi, V. Y. (2023). *Pemeriksaan Ante-Mortem dan Post-Mortem pada Hewan Kurban di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya sebagai upaya Penjaminan Mutu Daging yang Aman, Sehat, Utuh, dan Halal*. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(3), 951-955.
- Fox, J., & Weisberg, S. (2019). *An R Companion to Applied Regression (3rd ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Gelman, A., Hill, J., & Vehtari, A. (2020). *Regression and Other Stories*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Harsono, R. , & L. A. (2020). Kepatuhan Terhadap Regulasi Veteriner Dan Kualitas Daging Rph. *Jurnal Ketahanan Pangan Dan Peternakan*, 8(3), 88–95.
- Heinz, Gunter., & Hautzinger, Peter. (2011). *Meat Processing Technology For Small-To Medium-Scale Producers*. Fao Regional Office For Asia And The Pacific.
- Hidayat, A., & Nuraini, S. (2021). *Analisis kepuasan pengguna jasa di RPH terhadap pelayanan publik di RPH Kota Malang*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 115–126.
- Hartono, A., & Wijaya, R. (2023). *Evaluasi efektivitas komunikasi dan penanganan keluhan di layanan instansi pemerintah daerah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(3), 215–230.
- Huda, F. , & P. G. (2021). Environmental Control Systems In Slaughterhouse Operations: Impacts On Microbiological Safety. *Indonesian Journal Of Food Safety*, 1(12), 45–52.
- James, G., Witten, D., Hastie, T., & Tibshirani, R. (2021). *An Introduction to Statistical Learning: with Applications in R (2nd ed.)*. New York: Springer.
- Juhari, F., Nuraini, H., Cyrilla, L., Studi, P., Produksi, I., Peternakan, T., Pascasarjana, S., & Pertanian Bogor, I. (2017). 49 *Jurnal Ilmu Produksi Dan Teknologi Hasil Peternakan*. In *Juni* (Vol. 05, Issue 2).
- Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Pertanian Nomor 13/Permentan/Ot.140/1/2010 Tentang Persyaratan Rumah Potong Hewan Ruminansia Dan Unit Penanganan Daging (Meat Cutting Plant)*.
- Komalasari, E., Jameelah, M., & Imam, S. (2022). *Penerapan Prosedur Sanitasi Dan Higiene Rumah Potong Hewan Ruminansia Di Jakarta*.
- Kotler, P. , & K. K. L. (2016). *Marketing Management (12th Ed.)*. Upper Saddle River, Nj: Pearson Prentice Hall. (N. P. P. Hall. Upper Saddle River, Ed.; 10th Ed-15.).
- Kurniawan, H. (2021). *Analisis Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Rumah Potong Hewan*. *Jurnal Agribisnis dan Peternakan*, 15(2), 101–110.
- Kusnadi, E. , S. H. , & H. S. (2021). Strategi Keberlanjutan Rph Di Indonesia. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 1(9).

- Kusuma, A. & S. I. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Keberadaan Rph. . *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, 2(17).
- Kusuma, R., & Raharjo, T. (2023). *Pengaruh kompetensi dan motivasi SDM terhadap kualitas layanan publik*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(1), 45–58.
- Kurniati, R. R., Nukha, Z. U., & Hardati, R. N. (2021). Pengaruh Sertifikasi Halal, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Produk Herbal HPAI Di Kecamatan Poncokusumo). *Jiagabi (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10(1), 75-84.
- Lestari, D., & Prasetyo, A. (2022). *Efektivitas komunikasi pelayanan publik pada Balai Veteriner Yogyakarta*. *Jurnal Komunikasi dan Administrasi*, 7(2), 89–101.
- Lita, M., Maulina Gaznur, Z., & Koesmara, H. (2023). Evaluasi Sistem Pemotongan Ternak Dan Kesesuaian Sumber Daya Manusia Di Rumah Potong Hewan. *Jfp Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pertanian*, 8(2).
- Lub, V. (2015). Validity in qualitative evaluation: Linking purposes, paradigms, and perspectives. *International Journal of Qualitative Methods*, 14(1), 1–13.
- Lubis, I. , S. T. E. B. , & S. R. W. (2018). Pengelolaan Air Limbah Rumah Potong Hewan Di Rph X, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat. . *Jurnal Manusia Dan Lingkungan*, 1(25), 39–45.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, M. D. D. (2019). Strategi Edu Agroecopark Tourism Pada Industri Rumah Potong Hewan. *Jurnal Industri Pariwisata*, 2(1).
- Mandala, A. Y., Bagus, I., Swacita, N., & Ketut Suada, I. (2016). Penilaian Penerapan Animal Welfare Pada Proses Pemotongan Sapi Di Rumah Pemotongan Hewan Mambal Kabupaten Badung (The Assessment Application Of Animal Welfare In The Process Of Slaughtering Cattle At Slaughterhouse Of Mambal In Badung). *Indonesia Medicus Veterinus Januari*, 5(1), 1–12.
- Miles, M. B. , H. A. M. , & S. J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Sage Publications., Ed.; (4th Ed.)).
- Muhami., & M. H. (2019). *Evaluation Of Bayur Slaughterhouse Performance In Tangerang City*.
- N. A. D. Tiya, H. Nuraini, & L. Cyrilla E. N. S. D. (2021). Kinerja Sumber Daya Manusia Di Rumah Potong Hewan (Studi Kasus Rph Kategori I Dan Kategori Ii). *Jurnal Ilmu Produksi Dan Teknologi Hasil Peternakan*, 9(2), 89–94.
- Nisa, N. (2017). Penetapan Strategi Pelayanan Di Pd. Rph Kota. Malang. *Jsep*, 2(14).
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16, 1–13.

- Nurhayati, T., & Yuniarsih, T. (2020). *Peningkatan kompetensi teknis melalui pengalaman kerja dan penguatan fungsi pengawasan internal*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik, 9(2), 123–132.
- Nurheti & Hidayati, N. (2020). Influence Of Price, Location, And Quality Of Services To Customer Satisfaction House Cut Animal (Rph) Waylaga Bandar Lampung. *Jurnal Enterpreneur Dan Bisnis (Jebi)*, 1(1), 72–80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Pitaloka, K. N. D. , S. E. , & P. H. (2023). Perilaku Petugas Rumah Potong Hewan Kota Bekasi Dalam Penerapan Kesejahteraan Hewan, Higiene Sanitasi, Serta Kehalalan. *Ipb University*].
- Pramesti, D., & Adi, P. (2021). Analisis Asumsi Klasik dalam Regresi Linear Berganda. *Jurnal Syntax Literate*, 6(4), 1589–1602.
- Pramono, A. , & M. D. (2015). Kesejahteraan Hewan Dan Kualitas Daging. . *Jurnal Ilmu Produksi Dan Teknologi Hasil Peternakan*, 3(1).
- Puspitasari, D., Rahmat, A., & Suryanto, H. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pelanggan di RPH Jawa Timur*. Jurnal Peternakan Terapan, 12(1), 45–52.
- Puspitawati, M., Hoesni, F., & Firmansyah, D. (2021). *Analysis Of The Implementation Of Animal Welfare And Veterinary Control numbers (Nkv) In Government Cutting House (Rph) And Private Vocational School In Jambi Province*. Jurnal Agri Sains, 5(01).
- Putra, et al. (2022). *A model for assessment of Halal Good Manufacturing Practice in meat industry*. (Studi kasus Pekanbaru). ResearchGate.
- Rahman, S. M., Alam, A. M. M., Gallo, M., Barry, M., Monti, J. A., Hwang, Y.-H., & Joo, S.-T. (2025). Enhancing Food Safety Regulation And Assurance Systems In The Beef Value Chain Of Bangladesh. *Food And Life*.
- Rahmawati, N. (2020). *Determinasi kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar*. Jurnal Administrasi Kesehatan, 5(1), 55–63.
- Rodli, M. H., Fadli, C. A., Azzumar, A. A., Islami, D., Ma'rifah, S. J., & Humaidah, N. (2023). Kajian Animal Welfare Pemotongan Sapi Di Rumah Potong Hewan Melalui Profil Molekul Stres. *Jurnal Sains Peternakan*, 11(2), 103–110.
- Rosanti, I. , W. A. , & F. M. (2020). Penerapan Iso 22000 Dalam Sistem Manajemen Mutu Rph. *Jurnal Teknologi Dan Industri Peternakan*, 5(2), 43–52., 5(2), 43–52.
- Rahmawati, R., & Suprayogi, T. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap kepuasan pelanggan di sektor pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan, 5(2), 147–162.

- Sadewo, E., Humala Siregar, F., Sukirna, I., Adisusanto, J., & Fauzan, N. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Hewan Di Indonesia. Muhammadiyah Riau Accounting And Business Journal* 2(2).
- Setiawan, R. F. , & F. N. H. I. (2023). Evaluasi Layanan Jasa Di Pusat Pemotongan Hewan Di Banyumelek Kabupaten Lombok Barat Evaluation Of Services At Slaughtering Center In Banyumelek, West Lombok Regency. *Jurnal Ilmiah Manajemen Agribisnis*, 11(1), 32–39.
- Subekti, H. , Et Al. (2021). Audit Veteriner Dan Dampaknya Terhadap Kualitas Rph Di Jawa Barat. *Jurnal Kesehatan Ternak Tropis*, 9(2), 110–118., 9(2), 110–118.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 28 (1), 12.
- Tawaf, R., Herlina, L., & Fitriyani, A. (2018). Metode Analisis Biaya Potong Pada Rumah Potong Hewan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Ternak Universitas Padjadjaran*, 18(1), 34–40.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Total Quality Management: Paradigma Baru dalam Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyudi, S., & Iskandar, B. (2018). Analisis SERVQUAL terhadap Kinerja Pelayanan di RPH Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Produksi dan Teknologi Hasil Peternakan*, 6(3), 76–84.
- Widyawati, A. (2021). *Kajian Kelayakan Operasional Rumah Potong Hewan (Rph) Desa Muaro Kumpeh Dalam Menghasilkan Daging*.
- Wooldridge, J. M. (2016). *Introductory Econometrics: A Modern Approach* (6th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Wulandari, F. (2020). Implementasi SOP dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di RPH Banyumas. *Jurnal Agroindustri dan Teknologi*, 8(3), 201–210.
- Widyawati, E., Rahman, LMA, & Herman, H. (2022). Pengaruh Pengawasan, Responsibilitas Kerja Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Rigel Segara Batam. *Jurnal Sains Sosio Humaniora* , 6 (1), 316-330.
- Yin, R. K. (2017). *Case Study Research And Applications: Design And Methods*. Sage Publications.
- Yulianti, R., & Sari, N. (2021). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan RPH modern di Surakarta*. *Jurnal Agribisnis dan Teknologi Pangan*, 6(1), 67–79.
- Zamawe, F. C. (2015). The Implication Of Using Nvivo Software In Qualitative Data Analysis: Evidence-Based Reflections. *Malawi Medical Journal*, 27(1), 13–15.
- Zulfikar, I., Rahmawati Hamzah, S., & Studi Keselamatan Dan Kesehatan Kerja, P. (2022). *Evaluasi Standar Hygiene Sanitasi Rumah Potong Hewan Km 5,5 Balikpapan*. 8(1).

Zunaida, D., Syafa, NT, & Krisdianto, D. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Konsumen (Studi Pada Konsumen PO AL Mubarak). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)* , 12 (2), 32-37.

