

**PENGARUH PROFESIONALISME, LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN HEWAN
DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI BANYUWANGI**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



**Risa Isna Fahziar
2420412041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : RISA ISNA FAHZIAR

PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

NIM : 2420412041

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah yang berupa tesis yang berjudul: **PENGARUH PROFESIONALISME, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN HEWAN, DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DIBANYUWANGI** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran, isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya siap memperoleh sangsi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan, dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Desember 2025
Yang Menyatakan,



Risa Isna Fahziar
Risa Isna Fahziar
NIM:24204120

LEMBAR PERSETUJUAN

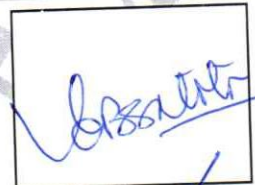
**PENGARUH PROFESIONALISME, LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN HEWAN
DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI BANYUWANGI**

RISA ISNA FAHZIAR
20412041

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM.



PENGESAHAN

Pengaruh Profesionalisme, Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Layanan Kesehatan Hewan Dengan Minat Menggunakan Jasa sebagai variabel Intervening di Banyuwangi

Hari :
Tanggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Amalina Maryam Zakiyyah, S.E., MSi
NPK. 1987052711503646

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK.1967101611803861

Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM.
NPK.1978071810509478

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Mahem Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Dr. Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Tesis ini saya persembahkan sepenuhnya kepada orang-orang hebat dalam hidup saya, Istri, anak dan orang tua saya tercinta. Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan karena berkat kasih sayang, perjuangan, doa, dan dukungan baik moril dan materil sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini. Semua capaian ini saya wujudkan dengan harapan dapat menjadi kebanggaan dan balasan atas segala upaya yang dilakukan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dengan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi di dunia maupun di akhirat. Aamiin.
2. Semua keluarga saya yang senantiasa mendukung dan memberi semangat, doa, serta dukungan dari awal hingga akhir.
3. Teruntuk teman-teman yang ada di hidup saya terutama teman seperjuangan yang selalu membantu dengan memberikan dukungan dan menjadi teman dari awal hingga di surga nanti. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan jalan terbaik kepada kita untuk kedepannya.
4. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen, terimakasih penulis ucapkan terutama kepada Ibu Dr. Amalina Maryam Zakiyyah, S.E., MSi selaku dosen penguji dan Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MM.T serta bapak Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM. selaku dosen pembimbing karena dengan ketulusan atas ilmu yang telah diberikan selama ini, tidak ada hal yang paling berharga selain ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Instansi lokasi penelitian yaitu Sahabat Satwa Genteng dan PDHI Cabang Jatim IV Banyuwangi.

MOTTO

“Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Layanan Kesehatan Hewan Dengan Minat Menggunakan Jasa sebagai variabel Intervening di Banyuwangi.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, keluarga, sahabat, serta seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana Magister Manajemen program studi manajemen Universitas. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa pertolongan Allah SWT, serta bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Jember, 29 Desember 2025

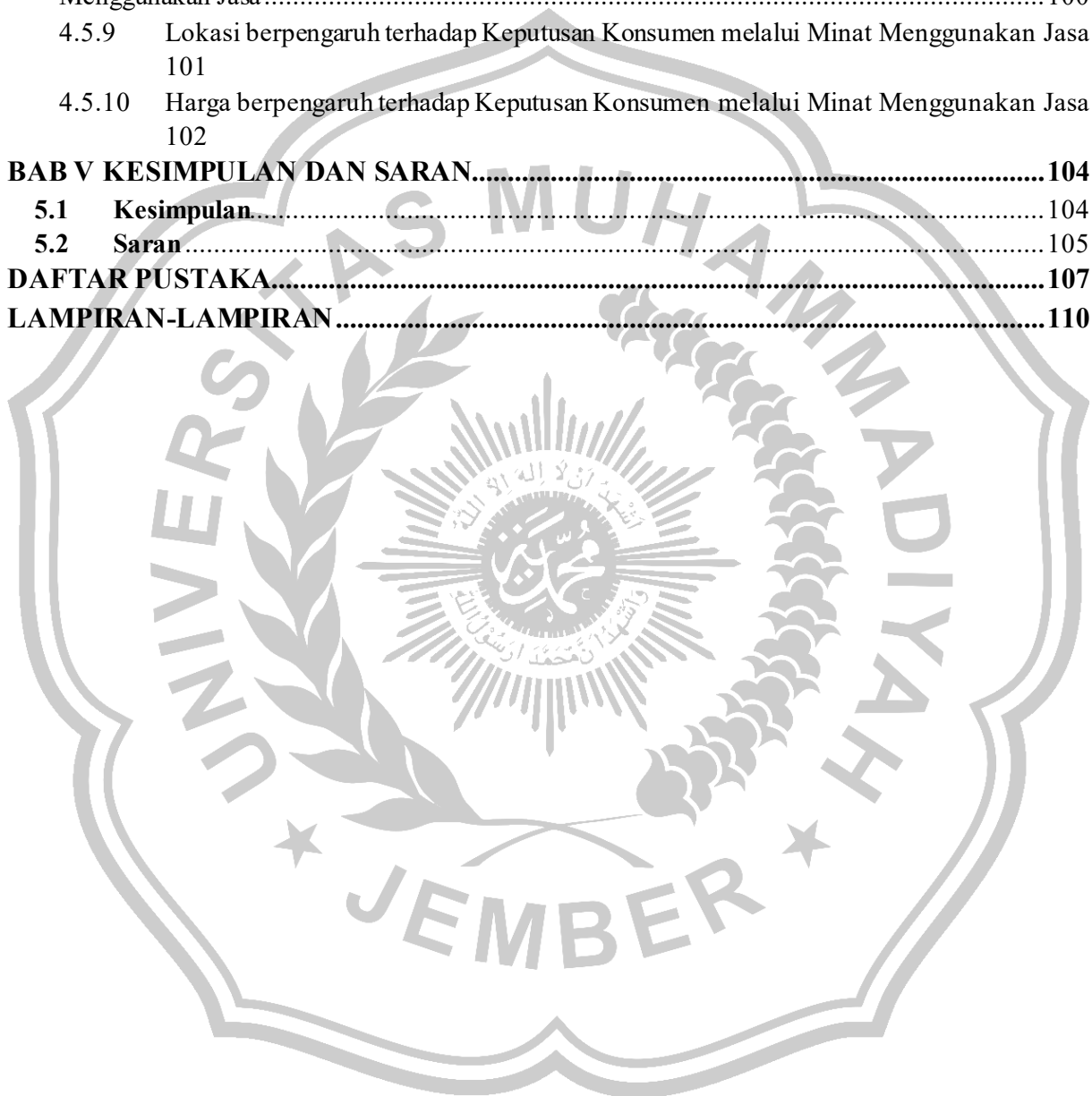
Penulis

RISA ISNA FAHZIAR
NIM. 2420412041

DAFTAR ISI

COVER.....	1
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Grand Theory: Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	9
2.4 Kerangka Konseptual.....	46
2.5 Pengembangan Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	56
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.3 Desain Penelitian.....	61
3.4 Jenis Data	62
3.5 Populasi dan Sampel.....	64
3.6 Teknik Pengumpulan Data	66
3.7 Teknik Analisis Data	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1 Visi dan Misi Sahabat Satwa.....	72
4.2 Gambaran Umum Responden.....	73
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	74
4.4 Hasil Analisis Data.....	80
4.4.1 Pengujian (<i>Outer Model</i>).....	80
4.4.1.1 Uji <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	80
4.4.1.2 <i>Construct Reliability</i>	82
4.4.2 Pengujian (<i>Inner Model</i>).....	82
4.5 Pembahasan.....	91
4.5.1 Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen.....	91
4.5.2 Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen	92
4.5.3 Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen	94

4.5.4	Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan Jasa	95
4.5.5	Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan Jasa.....	96
4.5.6	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan Jasa.....	97
4.5.7	Minat Menggunakan Jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen.....	98
4.5.8	Profesionalisme berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen melalui Minat Menggunakan Jasa.....	100
4.5.9	Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen melalui Minat Menggunakan Jasa	101
4.5.10	Harga berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen melalui Minat Menggunakan Jasa	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....		107
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		110



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Dokter Hewan dan Rasio Luas Layanan di Kabupaten Banyuwangi (2008-2025)	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian (S. Coe, 2023)	20
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Pratiwi & Giantari (2022)	21
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian K. S. Kim, et al. (2024)	22
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian N. P. Sari (2021)	23
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian V. R. S. Rao (2025)	24
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian H. Tanujaya & s. Kurniati (2024)	25
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian L. M. Aranda, et al. (2023)	26
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian R. D. Astuti & I. G. A. K. Giantari (2020)	27
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian J. S. Park & Y. J. Choi (2025)	28
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian W. P. Utama, et al. (2022)	29
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian M. A. S. Mahendra & I. G. A. K. Giantari (2023)	30
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian H. K. Chen, et al. (2025)	31
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian N. W. S. Putri & N. N. K. Yasa (2022)	32
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian J. S. Edwards, et al. (2024)	33
Tabel 2.15 Ringkasan Penelitian A. Kurniawan, et al. (2021)	34
Tabel 2.16 Ringkasan Penelitian L. S. Rizzo & M. G. Costa (2025)	35
Tabel 2.17 Ringkasan Penelitian R. Pratama & S. Wijaya (2024)	36
Tabel 2.18 Ringkasan Penelitian G. K. Smith, et al. (2023)	37
Tabel 2.19 Ringkasan Penelitian A. H. Rahmani (2022)	38
Tabel 2.20 Ringkasan Penelitian F. M. B. Oliveira (2024)	39
Tabel 2.21 Ringkasan Penelitian R. W. Saputro & H. Santoso (2023)	40
Tabel 2.22 Ringkasan Penelitian M. J. Thompson, et al. (2025)	41
Tabel 2.23 Ringkasan Penelitian N. K. D. Ratih & I. M. Wardana (2022)	42
Tabel 2.24 Ringkasan Penelitian A. L. Garcia & P. Duarte (2024)	43
Tabel 2.25 Ringkasan Penelitian I. M. Sudarma, et al. (2021)	44
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian)	66
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	72
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Profesionalisme (X1)	73
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X2)	74
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga (X3)	75
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Minat Menggunakan Jasa (Z)	77
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Konsumen (Y)	78
Tabel 4.7 Hasil <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	79
Tabel 4.8 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel	80
Tabel 4.9 Hasil <i>Reliabilitas</i>	81
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	82
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	83
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Total	85

Tabel 4.13 Uji Model Penelitian.....	86
Tabel 4.14 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	88
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	88



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kajian Teori.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Logo Sahabat Satwa Kabupaten Banyuwangi	70
Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur	86



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	110
Lampiran 2. Gambaran Umum Responden	114
Lampiran 3. Analisis Deskriptif	117
Lampiran 4. Hasil Analisis WARP PLS	124

