

TESIS

**PENGARUH *DISSATISFACTION* DAN *SERVICE ENCOUNTER FAILURE*
TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* DENGAN *VARIETY SEEKING*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PELANGGAN SERVIS IPHONE
IONIX SERVICE DI KOTA BANJARMASIN**



OLEH:

MUHAMMAD RIYADH AL KHAIR

NIM. 2320420310007

MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2025

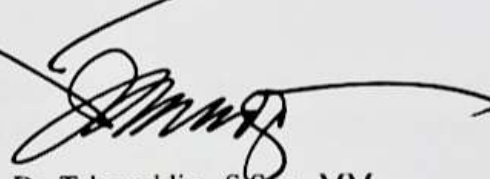
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH *DISSATISFACTION* DAN *SERVICE ENCOUNTER FAILURE* TERHADAP *SWITCHING BEHAVIOR* DENGAN *VARIETY SEEKING* SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PELANGGAN SERVIS IPHONE IONIX SERVICE DI KOTA BANJARMASIN

Oleh
MUHAMMAD RIYADH AL KHAIR
2320420310007

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
pada Tanggal 24 Desember 2025

Menyetujui
Penguji I



Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP. 19740110 200003 1 001

Penguji II



Dr. Maryono, S.Sos., M.Si
NIP. 19760613 200604 1 001

Penguji III



Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP. 19760413 200012 1 002

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP. 19740110 200003 1 001

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon/Fax : (0511) 3304595-3304968

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Rabu, Tanggal: Dua Puluh Empat, Bulan: Desember, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Lima, Semester Ganjil tahun 2025/2026, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 7383/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 23 Desember 2025.

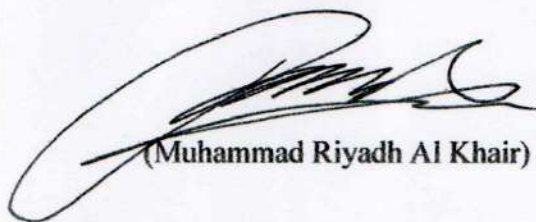
b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Muhammad Riyadh Al Khair
N I M : 2320420310007
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 11 dan Selesai Jam: 14 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana ULM Lantai 3 Ruang 305
Nilai : 84 , dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (Lulus / ~~Tidak Lulus~~)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 24 Desember 2025

Mahasiswa yang diuji,



(Muhammad Riyadh Al Khair)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM



2. Penguji II : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si



3. Penguji III : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB



Mengetahui & Menbenarkan:
Koordinator



Dr. Hairudinor, S.Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, suri teladan sepanjang masa bagi umat manusia dalam setiap aspek kehidupan.

Tesis ini merupakan hasil penelitian dan eksplorasi penulis mengenai Pengaruh *Dissatisfaction* dan *Service Encounter Failure* terhadap *Switching Behavior* dengan *Variety Seeking* sebagai Variabel Moderasi pada Pelanggan Servis iPhone Ionix Service di Kota Banjarmasin. Penulisan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

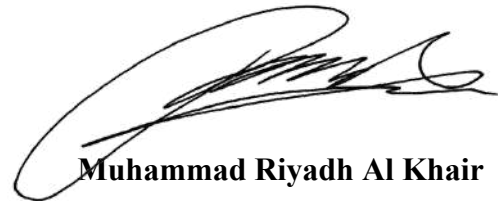
Penulis menyadari bahwa terselesaikannya tesis ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah berperan serta, antara lain:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Dr. Hairudinor, S.Sos., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Bisnis;

4. Dr. Taharuddin, S.Sos., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
4. Dr. Maryono, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
5. Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan rekan-rekan Mahasiswa Angkatan Tahun 2023 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
7. Wisnu Ramdani selaku Pemilik Usaha CV. Ionix Karya National dan seluruh Rekan Kerja yang bertugas dalam memberikan dukungan agar tesis ini dapat terselesaikan.
8. Orang Tua dan Saudara yang selalu mendukung dan memberikan motivasi agar tesis dan perkuliahan ini dapat selesai.
9. Semua pihak yang turut serta memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari tesis ini masih memiliki keterbatasan baik dalam substansi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Banjarmasin, 24 Desember 2025



Muhammad Riyadh Al Khair

DEDICATED TO

*Iba, Abah, Kaka, Keponakan
Jannah, Sahabat, dan Rekan Kerja*



Perunggu Gemilang
Perunggu



2:58

-2:02



“

*Pelan pasti ku kabulkan, s'gala catatan harapma.
tentang masa depan, tentang masa terang.
kebul jalan ku terjang.*



”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Riyadh Al Khair
NIM : 2320420310007
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis berjudul:

“Pengaruh *Dissatisfaction* dan *Service Encounter Failure* terhadap *Switching Behavior* dengan *Variety Seeking* sebagai Variabel Moderasi pada Pelanggan Servis iPhone Ionix Service di Kota Banjarmasin”

Adalah murni hasil karya saya sendiri. Tesis ini tidak berisi materi yang telah dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain sebagai syarat memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi mana pun, kecuali bagian-bagian tertentu yang dalam naskah ini diacu secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 24 Desember 2025



Penulis,

Muhammad Riyadh Al Khair

ABSTRAK

Riyadh, 2320420310007, 2025. Pengaruh *Dissatisfaction* dan *Service Encounter Failure* terhadap *Switching Behavior* dengan *Variety Seeking* sebagai Variabel Moderasi pada Pelanggan Servis Iphone Ionix Service di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan Taharuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh langsung antara *Dissatisfaction* dan *Service Encounter Failure* terhadap *Switching Behavior* serta moderasi dari *Variety Seeking* pada Pelanggan Servis Iphone Ionix Service Di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe eksplanatif dan menggunakan metode analisis data SmartPLS. dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Ionix Service yang memiliki pengalaman servis iPhone di tempat lain sebelumnya dengan sampel sebanyak 385 responden.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Dissatisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Switching Behavior*, demikian pula *Service Encounter Failure* yang terbukti memberikan pengaruh signifikan. Selain itu, *Variety Seeking* sebagai variabel moderasi memperlemah pengaruh *Dissatisfaction* terhadap *Switching Behavior*, dan juga memperlemah pada pengaruh *Service Encounter Failure* terhadap *Switching Behavior*.

Kata Kunci: *Dissatisfaction, Service Encounter Failure, Switching Behavior, Variety Seeking.*

ABSTARCT

Riyadh, 2320420310007, 2025. *The Influence of Dissatisfaction and Service Encounter Failure on Switching Behavior with Variety Seeking as a Moderating Variable among iPhone Service Customers of Ionix Service in Banjarmasin City, supervised by Taharuddin.*

This study aims to examine and identify the direct influence of Dissatisfaction and Service Encounter Failure on Switching Behavior, as well as the moderating role of Variety Seeking among iPhone service customers at Ionix Service in Banjarmasin City. The research employed a quantitative explanatory design and utilized SmartPLS for data analysis. Data were collected through questionnaires distributed to Ionix Service customers who had prior experience with iPhone servicing at other providers, with a total sample of 385 respondents.

The test results indicate that Dissatisfaction has a significant effect on Switching Behavior, and Service Encounter Failure is also proven to have a significant effect. Furthermore, Variety Seeking, as a moderating variable, weakens the effect of Dissatisfaction on Switching Behavior and also weakens the effect of Service Encounter Failure on Switching Behavior.

Keywords: *Dissatisfaction, Service Encounter Failure, Switching Behavior, Variety Seeking.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTARCT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Landasan Teoritis	23
2.1.1 Perilaku Konsumen	23
2.1.2 Teori ECT (<i>Expectation Confirmation Theory</i>).....	26
2.1.3 <i>Switching Behavior</i>	29
2.1.4 <i>Dissatisfaction</i> (Ketidakpuasan)	33
2.1.5 <i>Service Encounter Failure</i>	36
2.1.6 Variabel <i>Variety Seeking</i>	40
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	59
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	59
2.3.2 Model Penelitian	68
BAB III METODE PENELITIAN.....	69

3.1	Pendekatan Penelitian	69
3.2	Desain Penelitian.....	69
3.3	Lokasi Penelitian.....	70
3.4	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	70
3.4.1	Populasi Penelitian	70
3.4.2	Besar Sampel.....	71
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	72
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	73
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.7	Teknik Analisis Data.....	77
3.7.1	Skala Pengukuran.....	78
3.7.2	Analisa <i>Outer Model</i>	79
3.7.3	Analisa <i>Inner Model</i>	81
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	83
3.7.5	Analisa Statistik Deskriptif	84
3.7.6	Analisis Moderated Regression Analysis (MRA).....	84
BAB IV HASIL PENELITIAN		89
4.1	Karakteristik Responden	89
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	89
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	92
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	93
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	95
4.1.6	Profil Responden Berdasarkan Domisili	97
4.1.7	Profil Responden Berdasarkan Tempat Servis Sebelumnya.....	98
4.1.8	Profil Responden Berdasarkan Preferensi Tempat Servis iPhone	100
4.1.9	Profil Responden Berdasarkan Alasan Berpindah Tempat Servis iPhone	102
4.1.10	Profil Responden Berdasarkan Alasan Memilih Ionix Service.....	105
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	108
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Dissatisfaction</i>	108
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Encounter Failure</i>	114

4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Variety Seeking</i>	126
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Switching Behavior</i>	138
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	144
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i> Struktural-1	144
4.3.2	Evaluasi <i>Outer Model</i> Struktural-2	152
4.3.3	Pengujian Inner Model	160
4.3.4	Pengujian Hipotesis	166
4.3.5	Analisis Moderasi	170
BAB V PEMBAHASAN		174
5.1	Pembahasan	174
5.1.1	Pengaruh Langsung Antar Variabel	174
5.1.2	Pengaruh Variabel Moderasi	179
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	187
5.2.1	Pengaruh Langsung Antar Variabel	187
5.2.2	Pengaruh Variabel Dimoderasi	190
5.3	Model Akhir Penelitian	193
5.4	Keterbatasan Penelitian	194
BAB VI PENUTUP		197
6.1	Kesimpulan	197
6.2	Saran	197
6.2.1	Saran Akademis	197
6.2.2	Saran Praktis	199
DAFTAR PUSTAKA		201
LAMPIRAN-LAMPIRAN		206
BIODATA PENELITI		251

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Alasan Pelanggan Memilih Ionix Service.....	3
Tabel 1. 2 Ringkasan Performa Periode Tahun 2023-2025	4
Tabel 1. 3 Tempat Servis Pelanggan Sebelum Memilih Ionix Service.....	7
Tabel 1. 4 Alasan Perpindahan Pelanggan Dari Tempat Sebelumnya.....	8
Tabel 1. 5 Perasaan Kecewa Pelanggan di Tempat Sebelumnya.....	10
Tabel 1. 6 Staf di Tempat Sebelumnya Tidak Peduli atas Keluhan Pelanggan	13
Tabel 1. 7 Menggunakan Pengalaman Pengguna Lain dalam Memilih Tempat Servis	15
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	73
Tabel 3. 2 Kriteria Pengujian Outer Model.....	81
Tabel 3. 3 Klasifikasi Tabel Moderasi	87
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	89
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	92
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	93
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	95
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan)	97
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan Tempat Servis Sebelumnya.....	98
Tabel 4. 8 Alasan Responden Memilih Tempat Servis.....	100
Tabel 4. 9 Alasan Responden Berpindah Tempat Servis.....	103

Tabel 4. 10 Alasan Responden Memilih Ionix Service.....	105
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Dissatisfaction</i>	108
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Encounter Failure</i>	115
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Variety Seeking</i>	126
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Variabel <i>Switching Behavior</i>	138
Tabel 4. 15 Kriteria Interpretasi Hasil.....	144
Tabel 4. 16 Nilai <i>Factor Loading Convergent Validity</i> Struktural Ke-1	146
Tabel 4. 17 Validitas Diskriminan Struktural Ke-1	148
Tabel 4. 18 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> Struktural Ke-1	151
Tabel 4. 19 <i>Composite Reliability</i> Struktural Ke-1	152
Tabel 4. 20 Nilai <i>Factor Loading Convergent Validity</i> Struktural Ke-2	154
Tabel 4. 21 Validitas Diskriminan Struktural Ke-2	156
Tabel 4. 22 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> Struktural Ke-2	159
Tabel 4. 23 <i>Composite Reliability</i> Struktural Ke-2	159
Tabel 4. 24 Kriteria Penilaian Inner Model SmartPLS	160
Tabel 4. 25 <i>Path Coefficients</i>	162
Tabel 4. 26 R Square Model Fit	163
Tabel 4. 27 Square Model Fit.....	164
Tabel 4. 28 Nilai <i>Path Coefficient</i> Bootstrapping (Pengaruh Langsung)	167
Tabel 4. 29 Nilai <i>Path Coefficient</i> Bootstrapping (Pengaruh Dimoderasi)	168
Tabel 4. 30 Klasifikasi Tipe Moderasi	170
Tabel 4. 31 Nilai <i>Path Coefficient</i> Bootstrapping.....	171

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	68
Gambar 4. 1 Uji Outer Model	145
Gambar 4. 2 Uji Outer Model Struktural 2	153
Gambar 4. 3 Path Coefficient.....	162
Gambar 4. 4 Model Boostapping (T Statistik).....	166
Gambar 5. 1 Model Akhir Penelitian	193

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Performa Operasional dan Finansial Ionix Service Tahun 2023-2025.	206
Lampiran 2. Jawaban Responden pada Studi Pendahuluan	211
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	215
Lampiran 4. Jawaban Responden atas Kuesioner Penelitian	226
Lampiran 5. Output Smart PLS.....	236