

TESIS

**EKSPLORASI KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN BENGKEL XYZ DIESEL**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Oleh:

**Praditya Kusuma
2220420310002**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN**

2025

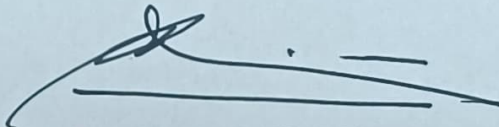
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

EKSPLORASI KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BENGKEL XYZ DIESEL

Oleh:
PRADITYA KUSUMA
2220420310002

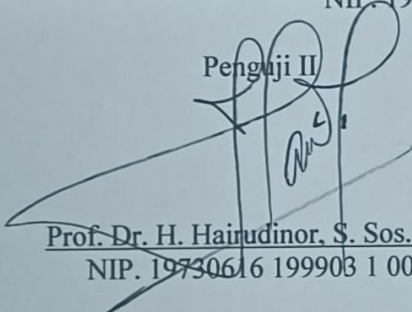
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 09 Mei 2025

Menyetujui,
Penguji I



Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 19560808 198403 1 002

Penguji II



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

Penguji III



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

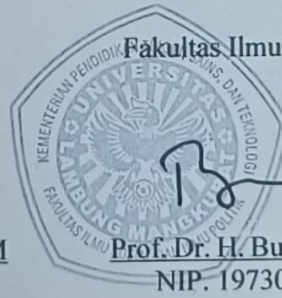
Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



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

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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



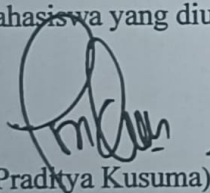
Hari ini, Sabtu, Tanggal: 21, Bulan: Desember, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Empat, Semester Ganjil tahun 2024/2025, bahwa:

- a. Dewan Penguji yang ditugaskan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 6530/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 20 Desember 2024.
- b. Telah melakukan pengujian tesis atas:




Nama Mahasiswa : Praditya Kusuma
N I M : 2220420310002
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 14.00 dan Selesai Jam: 16.00 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3
Nilai : 85 , 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.

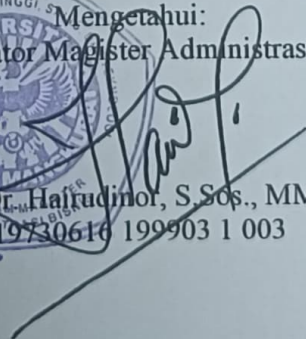
Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 21 Desember 2024

Mahasiswa yang diuji,

(Praditya Kusuma)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA []
2. Penguji II : Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos., MM []
3. Penguji III : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB []

Mengetahui:
Koordinator Magister Administrasi Bisnis,


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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan Judul “Eksplorasi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Bengkel XYZ Diesel”.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Prof. Dr. Ahmad, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, M.M. selaku Koordinator Program Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat dan Dosen Penguji I yang telah memberikan ilmu, masukan dan saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
4. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, masukan dan saran yang membangun dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik;

5. Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan ilmu, masukan dan saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik;
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Angkatan Tahun 2022 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat;
8. Keluarga yang selalu memotivasi dan selalu mendoakan dalam proses penulisan tesis ini;
9. Semua pihak yang turut serta memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu;

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Februari 2025
Penulis

Praditya Kusuma
NIM. 2220420310002

ABSTRAK

Praditya Kusuma, 2220420310002, 2024. Eksplorasi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Bengkel XYZ Diesel, di bawah bimbingan Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengeksplorasi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Bengkel XYZ Diesel.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan yang diberikan bengkel XYZ DIESEL menurut konsumen loyal. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Informan kunci dalam penelitian ini adalah para konsumen loyal bengkel XYZ Diesel, yaitu konsumen dari pemilik dan mekanik bengkel umum, konsumen dari bengkel resmi, dan Konsumen *fleet user*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Emphaty* (empati) dan *Assurance* (Jaminan) menunjukkan hasil yang baik dan dimensi-dimensi tersebut mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan konsumen di bengkel XYZ Diesel. Semakin memperhatikan kualitas pelayanan yang dicerminkan, maka akan berdampak peningkatan kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas pelanggan XYZ Diesel, yang mana terlihat dari aspek kemauan untuk rekomendasi, *repurchase*, dan menyampaikan *word of mouth* yang positif, namun dalam penelitian ini loyalitas responden lebih ditunjukkan dalam bentuk *repurchase*.

Kata kunci: Eksplorasi, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Praditya Kusuma, 2220420310002, 2024. *Exploration of Service Quality, Satisfaction and Loyalty of XYZ Diesel Workshop Consumers, under the guidance of Saladin Ghalib.*

This study aims to explore the Quality of Service, Satisfaction and Loyalty of Consumers at XYZ Diesel Workshop.

The research method used is a qualitative approach, which allows researchers to gain an in-depth understanding of the quality of service provided by the XYZ DIESEL workshop according to loyal consumers. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews. Key informants in this study are loyal consumers of the XYZ Diesel workshop, namely consumers from general workshop owners and mechanics, consumers from authorized workshops, and fleet user consumers.

Tangible (Direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Empathy (empathy) and Assurance (Guarantee) show good results and these dimensions have an influence on Consumer Satisfaction at the XYZ Diesel workshop. The more attention is paid to the quality of service reflected, the more it will have an impact on increasing consumer satisfaction and creating customer loyalty XYZ Diesel, which can be seen from the aspect of willingness to recommend, repurchase, and convey positive word of mouth, but in this study the loyalty of respondents is more shown in the form of repurchase.

Keywords: Exploration, Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Jasa	11
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	11
2.1.3 Kualitas Jasa	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.7 Keberlanjutan (Sustainability).....	25
2.1.8 Perilaku Konsumen	26
2.1.9 Persepsi Konsumen	29
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Desain Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian.....	47
3.4 Kehadiran Peneliti.....	47
3.5 Fokus penelitian	48
3.6 Informan Kunci.....	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
3.9 Pengujian Keabsahan Data	53
BAB IV TEMUAN PENELITIAN	55
4.1 Profil Perusahaan	55
4.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	56
4.3 Temuan Penelitian	57

4.3.1 Wawancara Kualitas Pelayanan	58
4.3.2 Wawancara Kepuasan Pelanggan.....	66
4.3.2 Loyalitas Pelanggan.....	66
BAB V PEMBAHASAN HASIL	72
5.1 Pembahasan.....	72
5.1.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
5.1.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Data Jumlah Bengkel Injection Pump di Kalsel Tahun 2023	1
Tabel 1. 2	Data Jumlah Kendaraan Truck di Kalimantan Selatan 2018-2023.....	2
Tabel 1. 3	Data Jumlah Pelanggan baru dan loyal XYZ DIESEL.....	8
Tabel 2. 1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	35
Tabel 2. 2	Penelitian Terdahulu	41

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Grafik Data Unit Entry bengkel XYZ DIESEL Diesel	7
Gambar 2. 1	Grafik Proses Terjadinya Persepsi (Proses Perceptual)	36
Gambar 2. 2	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3. 1	Komponen analisis data model interaktif.....	50
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
Lampiran 1.	Transkrip Wawancara dengan NR1 (Bp Eko - fleet user)	83
Lampiran 2.	Transkrip Wawancara dengan NR2 (Bp Fajeri-bengkel resmi)	87
Lampiran 3.	Transkrip Wawancara dengan NR3 (Bp Tidar- bengkel umum).....	90
Lampiran 4.	Transkrip Wawancara dengan NR4 (Bp Bejo- bengkel umum).....	93
Lampiran 5.	Transkrip Wawancara dengan NR 5 (Ibu Kristin-fleet user).....	95
Lampiran 6.	Daftar Pertanyaan Wawancara	97
Lampiran 7.	Biodata Peneliti	99