



PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN *DETAILING* WETLUX AUTOCARE TANGERANG SELATAN

ARSYA RAFADHYA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Detailing* Wetlux Autocare Tangerang Selatan” adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Arsya Rafadhya
K1401201135

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

ARSYA RAFADHYA. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Detailing* Wetlux Autocare Tangerang Selatan. Dibimbing oleh HARTOYO dan AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM

Wetlux Autocare merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang cuci dan *detailing* kendaraan yang berlokasi di Tangerang Selatan, Banten. Sejak berdiri, Wetlux Autocare kerap mendapat keluhan dari beberapa pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen *detailing* Wetlux Autocare. Survey dilakukan terhadap 120 sampel yang dipilih secara *convenience sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah dimensi kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Lebih lanjut, dimensi kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen adalah dimensi *empathy*. Kepuasan konsumen ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selanjutnya, kelima dimensi kualitas layanan tidak memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Implikasi manajerial untuk Wetlux Autocare adalah perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan kinerja dengan fokus pada dimensi *assurance* dan *empathy*.

Kata kunci: *detailing*, kepuasan konsumen, kualitas layanan, loyalitas konsumen

ABSTRACT

ARSYA RAFADHYA. The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty of Detailing Services at Wetlux Autocare Tangerang Selatan. Mentored by HARTOYO and AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM.

Wetlux Autocare is a company operating in the vehicle washing and detailing sector located in South Tangerang, Banten. Since Wetlux Autocare was established Wetlux Autocare has often received complaints from several customers. This research aims to analyze the influence of service quality on the satisfaction and loyalty of Wetlux Autocare detailing consumers. The survey was conducted on 120 samples selected using convenience sampling. The results of this research are that the dimensions of service quality that have a positive and significant effect on customer satisfaction are the dimensions of reliability, assurance and empathy. Furthermore, the dimension of service quality that has a positive and significant effect on consumer loyalty is the empathy dimension. Consumer satisfaction was found to have a positive and significant influence on consumer loyalty. Furthermore, the five dimensions of service quality do not have a positive and significant indirect effect on consumer loyalty through consumer satisfaction. The managerial implication for Wetlux Autocare is that it needs to evaluate and improve performance by focusing on the dimensions of assurance and empathy.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, detailing, service quality



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Detailing Wetlux*
Autocare Tangerang Selatan
Nama : Arsyafadhy
NIM : K1401201135

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.



Pembimbing 2:
Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Bisnis:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc, M.Sc
NIP. 19771126 200812 2 001



Tanggal Ujian:
19 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2024 sampai bulan Juli 2024 ini ialah kepuasan dan loyalitas konsumen, dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen *Detailing* Wetlux Autocare Tangerang Selatan”.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc. dan Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi selama penulis menyusun skripsi; dosen Sekolah Bisnis IPB yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan.

Secara khusus penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak, Ibu, dan Kakak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ronald Lois Septian Sianturi, selaku CEO dan pemilik Wetlux Autocare yang telah memberikan izin penelitian dan telah membantu selama pengumpulan data. Pihak Wetlux Autocare lainnya yang telah membantu memberikan informasi, bantuan, dan konsultasi selama penulis menyelesaikan penelitian.

Tak lupa penulis juga sampaikan terima kasih kepada keluarga besar Sekolah Bisnis Angkatan 57, yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis serta pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga kritik serta saran yang membangun sangat dibutuhkan. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

Arsya Rafadhya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Perawatan Kendaraan	8
2.2 <i>Detailing</i>	8
2.3 Jasa	9
2.4 Pemasaran Jasa	9
2.5 Kualitas Layanan	10
2.6 Kepuasan Konsumen	10
2.7 Loyalitas Konsumen	11
2.8 Penelitian Terdahulu	11
2.9 Kerangka Pemikiran	14
2.10 Hipotesis Penelitian	14
III METODE PENELITIAN	16
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	16
3.2 Teknik Pengumpulan Data	16
3.3 Teknik Penentuan Responden	17
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	18
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	22
3.5.1 Analisis Deskriptif	23
3.5.2 Uji Validitas	23
3.5.3 Uji Reliabilitas	24
3.5.4 Uji Normalitas	24
3.5.5 Uji Multikolinearitas	24
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	25
3.5.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	25
3.5.8 Uji Hipotesis	27
3.5.9 Pengaruh Tidak Langsung	28
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	30
4.2 Analisis Karakteristik Konsumen <i>Detailing</i> Wetlux Autocare	31
4.3 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen <i>Detailing</i> Wetlux Autocare	41
4.4 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen <i>Detailing</i> Wetlux Autocare	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



4.5 Analisis Pengaruh Tidak Langsung Dimensi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen <i>Detailing</i> Wetlux Autocare	47
4.6 Implikasi Manajerial	49
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	12
2	Pengukuran skala likert	17
3	Definisi operasional variabel	18
4	Tafsiran nilai rata-rata skala likert	23
5	Konsep uji pengaruh tidak langsung	29
6	Daftar harga layanan Wetlux Autocare	30
7	Frekuensi pembelian layanan <i>detailing</i> di Wetlux Autocare dalam satu tahun	34
8	Analisis deskriptif kualitas layanan dimensi <i>tangible</i>	35
9	Analisis deskriptif kualitas layanan dimensi <i>reliability</i>	36
10	Analisis deskriptif kualitas layanan dimensi <i>responsiveness</i>	36
11	Analisis deskriptif kualitas layanan dimensi <i>assurance</i>	37
12	Analisis deskriptif kualitas layanan dimensi <i>empathy</i>	38
13	Analisis deskriptif kepuasan konsumen	39
14	Analisis deskriptif loyalitas konsumen	40
15	Koefisien regresi dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen	41
16	Koefisien regresi dimensi kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen	44
17	Analisis pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen	47

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah kendaraan bermotor di Asia Tenggara 2022	1
2	Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia 2022	2
3	Penjualan cuci kendaraan Wetlux Autocare	3
4	Penjualan <i>detailing</i> Wetlux Autocare 2023	4
5	Jumlah konsumen yang melakukan <i>repurchase detailing</i> 2023	4
6	Kerangka pemikiran	14
7	Alur proses bisnis Wetlux Autocare	31
8	Jenis kelamin responden	32
9	Generasi responden	32
10	Pekerjaan responden	33
11	Penghasilan responden	33
12	Alokasi biaya pembelian produk <i>detailing</i>	34
13	Jarak tempat tinggal konsumen ke Wetlux Autocare	34
14	Sumber informasi mengenai Wetlux Autocare	35
15	Diagram jalur dan nilai koefisiensi jalur model regresi 1	42
16	Diagram jalur dan nilai koefisien jalur model regresi 2	45



DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat izin penelitian	58
2	Kuesioner penelitian	59
3	Brosur layanan Wetlux Autocare	64
4	Uji validitas	65
5	Uji reliabilitas	67
6	Uji asumsi klasik	68
7	Uji sobel	69

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.