

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DENGAN
PENDEKATAN METODE PLS
(Studi Kasus Pelanggan Indihome Di Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh :

SAUVI HANIFAH ASLUQ

17032010022

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN INDIHOME DENGAN PENDEKATAN METODE PLS**

(Studi Kasus Pelanggan Indihome Di Surabaya)

Disusun oleh :

SAUVI HANIFAH ASLUQ

17032010022

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 19 Maret 2021

Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT

NIP. 19630406 198903 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

UPN "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Sauvi Hanifah Asluq


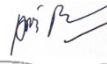

NPM : 17032010022

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ / ~~Teknik Lingkungan~~ /
~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI / ~~TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode 1, TA 2020/2021.

Dengan judul : ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DENGAN PENDEKATAN METODE PLS (Studi Kasus Pelanggan Indihome Di Surabaya)

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Dwi Sukma D., ST,MT ()
2. Ir. Sumiati, MT ()
3. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT ()
4. _____ ()

Surabaya, 23 Maret 2021

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT

NIP. 19630406 198903 1 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sauvi Hanifah Asluq
NPM : 17032010022
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Pondok Manggala A4 No 11, Balas Klumprik, Wiyung, SBY
No. HP : 087853399282
Alamat e-mail : sauviha@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME DENGAN PENDEKATAN METODE PLS (Studi Kasus Pelanggan Indihome Di Surabaya)

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Maret 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST, MT
NPT 3 7806 04 0200 1

Yang Membuat Pernyataan



Sauvi Hanifah Asluq
NPM. 17032010022

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur alhamdulillah atas berkat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “*Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome Dengan Pendekatan Metode PLS (Studi Kasus Pelanggan Indihome Di Surabaya)*”, bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, ST, MT selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch. Tututk Safirin, MT. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing saya dengan baik.

5. Para dosen penguji yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya.
6. Seluruh dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN dalam proses pencapaian tugas akhir ini
7. Kepada kedua orang tua saya tercinta, terima kasih sebesar – besarnya atas doa yang tidak pernah berhenti dan segala bentuk dukungan moril maupun materilnya.
8. Untuk para pejuang skripsi, sahabat SMA, adek tingkat, dan teman-teman yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu, pendapat, dan motivasi yang selalu mengalir, kalian luar biasa dan super sekali.
9. Untuk sahabat dan teman dekat saya yaitu Yuan, Aldha, Andhini, Erwinda, Nadia, Rio, Via, dan Yulio karna telah mendukung dan selalu berjuang bersama mulai awal perkuliahan hingga saat ini..

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang. Semoga laporan ini bermanfaat dan membawa wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Demikian atas semua perhatian diucapkan terima kasih.

Surabaya, Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR GAMBAR vi

DAFTAR TABEL vii

ABSTRAK viii

ABSTRACT ix

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Perumusan Masalah5

1.3 Batasan Masalah6

1.4 Asumsi – asumsi6

1.5 Tujuan Penelitian7

1.6 Manfaat Penelitian8

1.7 Sistematika Penulisan8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA10

2.1 Kepuasan Pelanggan 10

2.1.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 11

2.2 Kualitas Produk 12

2.3 Kualitas Layanan 14

2.4 Persepsi Harga 17

2.5	Persepsi Nilai.....	18
2.6	Faktor Emosional	19
2.7	Citra Merek	20
2.8	Budaya Kerja	22
2.9	Indihome	24
	2.9.1 Layanan dan Produk Indihome.....	25
2.10	Pengukuran Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
	2.10.1 Kuesioner.....	26
	2.10.2 Skala Data.....	28
	2.10.3 Metode <i>Sampling</i>	29
	2.10.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	31
2.11	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	32
	2.11.1 Konsep Dasar PLS.....	32
	2.11.2 Asumsi – Asumsi Dalam PLS	35
	2.11.3 Keunggulan dan Kelemahan PLS.....	36
	2.11.4 Gambar Model Hubungan PLS – SEM	37
	2.11.5 Langkah – Langkah Pemodelan PLS.....	38
2.12	Hipotesis	40
2.13	Peneliti Terdahulu	42
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	47
3.2	Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	47
	3.2.1 Identifikasi Variabel.....	47
	3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	48

3.3	Metode Pengumpulan Data	52
3.4	Langkah – Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Pengumpulan Data.....	59
4.2	Stratifikasi Responden.....	59
4.2.1	Stratifikasi Responden Berdasarkan Paket Layanan	60
4.2.2	Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.3	Stratifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.4	Stratifikasi Responden Domisili.....	61
4.2.5	Stratifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	62
4.2.6	Stratifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	62
4.3	Pengolahan Data Menggunakan Smart PLS.....	63
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	64
4.3.1.1	Uji Validitas Konvergen	64
4.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan	66
4.3.1.3	Uji Reabilitas	68
4.3.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	68
4.3.3	Uji Hipotesis	69
4.4	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian	5
Gambar 2.1 Kemungkinan Pemecahan Pelanggan Yang Tidak Puas	11
Gambar 2.2 Hubungan Model Reflektif	34
Gambar 2.3 Hubungan Model Formatif	35
Gambar 3.1 Langkah – Langkah Pemecahan Masalah Penelitian	53
Gambar 4.1 Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Kepuasan Pelanggan Indihome ...	63
Gambar 4.1 Model Struktural (<i>Inner Model</i>) Kepuasan Pelanggan Indihome ...	64
Gambar 4.3 <i>Output</i> Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Indihome	64
Gambar 4.4 Model Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> (T-Statistik)	71
Gambar 4.5 Model Akhir Modifikasi.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Produk Indihome.....	25
Tabel 2.2 Kriteria Penilaian dalam PLS.....	40
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	51
Tabel 4.1 Stratifikasi Responden Berdasarkan Paket Layanan.....	60
Tabel 4.2 Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Stratifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.4 Stratifikasi Responden Berdasarkan Domisili	61
Tabel 4.5 Stratifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.6 Stratifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	62
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer loading</i> Hasil Pengolahan.....	65
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	66
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.10 <i>Output</i> Uji Reabilitas	68
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur	69
Tabel 4.12 Nilai R^2 dan Q^2	69
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	71
Tabel 4.14 Nilai R^2 dan Q^2 Model Modifikasi	79

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini tentunya memerlukan jaringan internet untuk melakukan segala aktivitas dengan cepat. Kebutuhan masyarakat yang semakin besar menimbulkan permintaan yang melonjak dan mengharuskan para penyedia jasa layanan internet ini meningkatkan kualitas untuk kepuasan para pelanggannya. Indihome merupakan suatu bisnis *fixed broadband* PT Telkom Indonesia yang berusaha untuk menguatkan posisinya sebagai market leader dengan target 8,3 juta pelanggan. Hal ini harus dipertahankan dengan meningkatkan kepuasan pelanggannya agar tidak berpindah ke pesaing yang ada. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indihome sehingga dapat meningkatkan daya saing pada bauran pemasaran produk. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat banyak dan kompleks, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan *partial least squares* (PLS). Metode penelitian ini menggunakan 50 sampel dengan teknik purposive sampling. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, persepsi harga, dan citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kualitas produk, persepsi nilai, faktor emosional, dan budaya kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Model prediksi dari hasil penelitian ini mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 86,3% ($R^2=0,863$) dan memiliki prediksi yang relevan ($Q^2=0,506$).

Kata Kunci: *Model Hubungan, Kepuasan Pelanggan, Structural Equation Modelling, Partial Least Squares.*

ABSTRACT

In this era of globalization, of course, requires an internet network to carry out all activities quickly. The needs of the community that are getting bigger have caused soaring demand and require that these internet service providers improve their quality for the satisfaction of their customers. Indihome is a fixed broadband business of PT Telkom Indonesia which seeks to strengthen its position as a market leader with a target of 8.3 million subscribers. This must be maintained by increasing customer satisfaction so as not to move to existing competitors. Therefore, it is necessary to conduct research on the factors that affect indihome customer satisfaction so as to increase competitiveness in the product marketing mix. The factors that affect customer satisfaction are numerous and complex, so in this study the partial least squares (PLS) approach is used. This research method uses 50 samples with purposive sampling technique. The results of this study indicate that the variables of service quality, price perception, and brand image have a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the variables of product quality, perceived value, emotional factors, and work culture do not have a significant effect on customer satisfaction. The prediction model from the results of this study is able to explain the customer satisfaction variable by 86.3% ($R^2 = 0.863$) and has relevant predictions ($Q^2 = 0.506$).

Keywords: *Relationship Model, Customer Satisfaction, Structural Equation Modeling, Partial Least Squares.*