

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI
PT TITIPAN KILAT SURABAYA (Studi Kasus: PT Titippan Kilat
Kedungsari Surabaya)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

INDIRA HANEFA RAHAYU
NPM. 20032010120

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

2024

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI
PT TITIPAN KILAT SURABAYA (Studi Kasus: PT Tititpan Kilat
Kedungsari Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Diajukan Oleh:

INDIRA HANEFA RAHAYU
NPM. 20032010120

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI
PT TITIPAN KILAT SURABAYA (Studi Kasus: PT Tititpan Kilat
Kedungsari Surabaya)**

Disusun Oleh:

INDIRA HANEFA RAHAYU

20032010120

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 03 Juli 2024**

Tim Penguji :

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.
NIP. 196304061989031001

2.

Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST., MT.
NIP. 21219921112290

Pembimbing

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.

NIP. 196504031991032001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Indira Hanefa Rahayu
NPM : 20032010120
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

Teloh telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juli, TA 2023/2024.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
PEMBELIAN ULANG DI PT TITIPAN KILAT SURABAYA
(Studi Kasus: PT Tititpan Kilat Kedungsari Surabaya)**

Dosen yang memerintahkan revisi

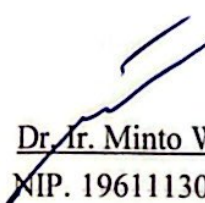
1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T.
3. Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST., MT.

()
()

Surabaya, 08 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indira Hanefa Rahayu

NPM : 20032010120

Program Studi : Teknik Industri

Alamat : Dusun Krajan Rt 10 Rw 03 Sepande, Candi, Sidoarjo

No. HP : 081234898970

Alamat e-mail : indira.rahayu18@gmail.com

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

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI PT TITIPAN KILAT SURABAYA (Studi Kasus: PT Titipan Kilat Kedungsari 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, 08 Juli 2024

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, M.T
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Indira Hanefa Rahayu
NPM. 20032010120

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini dengan judul " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Pembelian Ulang Di PT Titipan Kilat Surabaya (Studi Kasus: PT Titipan Kilat Kedungsari Surabaya)".

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya.
5. Seluruh keluarga khususnya orang tua saya Bapak Suhantono dan Ibu Rini Ganefwati yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam segala bidang.

6. Teman-teman Bandzena Dewi Nabiilah I'zaaz Rahman, Naura Ghina Shabira, dan Keyta Kirana Ridwan, terima kasih untuk doa dan dukungannya selama ini.
7. Teman-teman GCC Uhuy Rista Juni Andryani, Riris Destalia, Christabela Jesselyn, Vina Sabrina, Irmadewi Noviany dan Maulidhatus Shania, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman jurusan Teknik Industri khususnya Angkatan 2020, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
9. Seluruh responden penelitian yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian dan pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kekurangan pada penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga skripsi ini berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 05 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Asumsi-asumsi	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2 Harga	13
2.2.1 Pengertian Harga.....	13
2.2.2 Dimensi Harga	17
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4 Pembelian Ulang	26
2.4.1 Pengertian Pembelian Ulang.....	26
2.4.2 Indikator Pembelian Ulang	28
2.5 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	29
2.5.1 Pengertian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	29

2.5.2	Jenis SEM	31
2.5.3	Langkah-Langkah Pemodelan SEM	32
2.5.4	Manfaat SEM	33
2.5.5	<i>Measurement Model</i>	35
2.5.6	<i>Structural Model</i>	39
2.5.7	<i>Modification Model</i>	41
2.6	Pengukuran Variabel.....	44
2.6.1	Kuisisioner	44
2.6.2	Skala Data	46
2.6.3	Populasi dan Sampel	47
2.6.4	Teknik Sampling	48
2.6.5	Uji Kecukupan Data	55
2.7	Hubungan Antar Variabel	55
2.8	Hipotesis	57
2.9	Penelitian Terdahulu	58
BAB III METODE PENELITIAN		61
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	61
3.2	Identifikasi Variabel.....	61
3.2.1	Variabel Eksogen.....	61
3.2.2	Variabel Endogen	61
3.2.3	Indikator Variabel.....	62
3.3	Metode Pengumpulan Data	63
3.3.1	Bentuk Kuisisioner Penelitian	63
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	64
3.5	Langkah-langkah Penyelesaian Masalah.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Penyusunan Kuisisioner	72
4.2	Penyebaran Kuisisioner.....	72
4.3	Pengumpulan Data Kuisisioner.....	72
4.4	Stratifikasi Responden.....	73
4.5	Uji Kecukupan Data Kuisisioner	77
4.6	<i>Measurement Model</i>	77
4.6.1	<i>Uji Goodness Of Fit</i>	77

4.6.2	Uji Validitas.....	78
4.6.3	Uji Signifikansi	79
4.6.4	Uji Korelasi	80
4.7	<i>Structural Model</i>	81
4.7.1	Uji <i>Goodness Of Fit</i>	81
4.7.2	Uji Validitas.....	82
4.7.3	Uji Signifikansi	83
4.8	<i>Modification Model</i>	84
4.8.1	Uji <i>Goodness Of Fit</i>	84
4.8.2	Uji Validitas.....	86
4.8.3	Uji Signifikansi	87
4.8.4	Interpretasi Model	88
4.8.5	Uji Reliabilitas	89
4.9	Persamaan Struktural.....	90
4.10	Uji Hipotesis.....	90
4.11	Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Kepuasan Pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya	2
Tabel 2.1 Panduan Singkat Dua Jenis SEM	32
Tabel 2.2 <i>Goodness of fit Indices</i>	37
Tabel 3.1 Indikator Variabel	62
Tabel 4.1 Rekapitulasi Usia Responden.....	73
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.3 Rekapitulasi Frekuensi Intensitas Penggunaan Layanan Jasa.....	75
Tabel 4.4 Rentang dan Indikator	76
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Indikator.....	76
Tabel 4.6 Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	77
Tabel 4.7 Validitas, Signifikansi, & <i>Regression Weights Measurement Model</i>	79
Tabel 4.8 Uji Korelasi	80
Tabel 4.9 Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	81
Tabel 4.10 Validitas, Signifikansi, & <i>Regression Weights Structural Model</i>	83
Tabel 4.11 <i>Covariances</i>	84
Tabel 4.12 Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	85
Tabel 4.13 Validitas, Signifikansi, & <i>Regression Weights Modification Model</i>	87
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Keluhan Pelanggan PT Titipan Kilat Surabaya	3
Gambar 1.2 Konsep Kerangka Penelitian	4
Gambar 2.1 Teknik Sampling (Pengambilan Sampel)	49
Gambar 3.1 Model pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang di PT Titipan Kilat Surabaya	63
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Langkah-Langkah Penelitian	67
Gambar 4.1 Persentase Usia Responden	73
Gambar 4.2 Persentase Jenis Kelamin Responden	74
Gambar 4.3 Persentase Frekuensi Intensitas Penggunaan Layanan Jasa	75
Gambar 4.4 <i>Measurement Model</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pembelian Ulang PT Titipan Kilat Surabaya	78
Gambar 4.5 <i>Structural Model</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pembelian Ulang PT Titipan Kilat Surabaya	82
Gambar 4.6 <i>Modification Model</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pembelian Ulang PT Titipan Kilat Surabaya	85
Gambar 4.7 <i>Standarized Residual Covariances</i>	88

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DATA RESPONDEN

LAMPIRAN B *OUTPUT MEASUREMENT MODEL*

LAMPIRAN C *OUTPUT STRUCTURAL MODEL*

LAMPIRAN D *OUTPUT MODIFICATION MODEL*

LAMPIRAN E TABEL STATISTIK DISTRIBUSI T

LAMPIRAN F KUISIONER

ABSTRAK

PT Titipan Kilat Surabaya merupakan salah satu perusahaan jasa logistik Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang, pengaruh harga terhadap pembelian ulang, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan teknik *maximum likelihood estimation* untuk menentukan ukuran sampel minimum 100. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel diambil dari pelanggan yang telah menggunakan jasa PT Titipan Kilat Surabaya minimal tiga kali. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan variabel kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) karena nilai C.R sejumlah $1,288 < t\text{-tabel } 1,746$ dan nilai regresi sejumlah $0,180$. Variabel harga (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y1) karena nilai C.R sejumlah $4,762 > t\text{-tabel } 1,746$ dan nilai regresi sejumlah $0,828$. Variabel kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pembelian ulang (Y2) karena nilai C.R sejumlah $-0,641 < t\text{-tabel } 1,746$ dan nilai regresi sejumlah $-0,719$. Variabel harga (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pembelian ulang (Y2) karena nilai C.R sejumlah $-0,383 < t\text{-tabel } 1,746$ dan nilai regresi sejumlah $-2,047$. Variabel kepuasan pelanggan (Y1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pembelian ulang (Y2) karena nilai C.R sejumlah $0,574 < t\text{-tabel } 1,746$ dan nilai regresi sejumlah $3,626$.

Kata Kunci: harga; kepuasan pelanggan; kualitas pelayanan; pembelian ulang; *structural equation modelling*.

ABSTRACT

PT Titipan Kilat Surabaya is an Indonesian logistics services company. The aim of this research is to examine the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of price on customer satisfaction, the influence of service quality on repeat purchases, the influence of price on repeat purchases, and the influence of customer satisfaction on repeat purchases. This research uses the Structural Equation Modeling (SEM) method with maximum likelihood estimation techniques to determine a minimum sample size of 100. The sampling technique used is purposive sampling. Samples were taken from customers who had used the services of PT Titipan Kilat Surabaya at least three times. Based on the research results, it was found that the service quality variable (X1) did not have a significant influence on customer satisfaction (Y1) because the C.R value was $1.288 < t\text{-table } 1.746$ and the regression value was 0.180 . The price variable (X2) has a significant influence on customer satisfaction (Y1) because the C.R value is $4.762 > t\text{-table } 1.746$ and the regression value is 0.828 . The service quality variable (X1) does not have a significant influence on repeat purchases (Y2) because the C.R value is $-0.641 < t\text{-table } 1.746$ and the regression value is -0.719 . The price variable (X2) does not have a significant influence on repeat purchases (Y2) because the C.R value is $-0.383 < t\text{-table } 1.746$ and the regression value is -2.047 . The customer satisfaction variable (Y1) does not have a significant influence on repeat purchases (Y2) because the C.R value is $0.574 < t\text{-table } 1.746$ and the regression value is 3.626 .

Keywords: *customer satisfaction; price; repeat purchase; service quality; structural equation modelling.*