

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* PENJUALAN KAPTAN DAN
PETROCAS TERHADAP KEPUASAN DAN PEMBELIAN ULANG
PELANGGAN PADA PT PETROKIMIA GRESIK**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

TEGAR GARIN WIDODO

NPM. 20032010179

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

2024

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* PENJUALAN KAPTAN DAN
PETROCAS TERHADAP KEPUASAN DAN PEMBELIAN ULANG
PELANGGAN PADA PT PETROKIMIA GRESIK**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

TEGAR GARIN WIDODO

NPM. 20032010179

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH SERVICE PERFORMANCE PENJUALAN KAPTAN DAN
PETROCAS TERHADAP KEPUASAN DAN PEMBELIAN ULANG
PELANGGAN PADA PT PETROKIMIA GRESIK**

Djusun Oleh:

TEGAR GARIN WIDODO

20032010179

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 9 Desember 2024

Tim Penguji:

Pembimbing

1.

1.


Ir. Moch. Tutuk Saffirin, MT.
NIP. 196304061989031001


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

2.


Ir. Akmal Suryadi, MT.
NIP. 196501121990031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya


Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Tegar Garin Widodo
NPM : 20032010179
Program Studi : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) PRA-RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR Ujian Lisan Periode Desember, TA 2024/2025.

Dengan judul : **PENGARUH SERVICE PERFORMANCE PENJUALAN
KAPTAN PETROCAS TERHADAP KEPUASAN DAN
PEMBELIAN ULANG PELANGGAN PADA PT
PETROKIMIA GRESIK**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Ir. Akmal Suryadi, MT.

(
(
(

Surabaya, 10 Desember 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 : Tegar Garin Widodo
NPM : 20032010179
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Jl. Anggur No.15, Sekardangan, Sidoarjo
No. HP : 087865914684
Alamat e-mail : tegarwido080@gmail.com

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

PENGARUH SERVICE PERFORMANCE PENJUALAN KAPTAN PETROCAS TERHADAP KEPUASAN DAN PEMBELIAN ULANG PELANGGAN PADA PT PETROKIMIA GRESIK

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, 10 Desember 2024

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

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

Yang Membuat Pernyataan

Tegar Garin Widodo
NPM. 20032010179

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya sehingga skripsi penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Penjualan Kaptan-Petrocas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Petorkimia Gresik”. Skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat 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., IPU 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. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. Selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir Minto Waluyo, MM. Selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Kedua orang tua saya Bapak Gatot A. Charim (Alm) dan Ibu Arini tersayang yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
6. Bapak Afan Anas Alhakim, Ibu Firda Auliya, dan Bapak Irvan selaku Pegawai PT. Petrokimia Gresik yang telah membantu dalam penelitian ini.
7. Untuk Arafah Aminah Lubis yang menemani dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Untuk teman-teman dekat saya Deva Bintang, Dodo, Russel, Sihajuta, Fahrizal, Reyhan, Clara, Salsa, Nabila serta teman teman kuliah saya Rifqi, Georgius, Awan, Tasya, Nadya, Fatimah, Mita, Fajrina, Yonas, Paralel E, lalu teman teman Magang saya selama di Gresik dan di PT Petrokimia Gresik Farrel, Haqi, Fajar dan Haikal serta teman-teman lain yang menemani dan mendukung dalam setiap perjalanan kuliah saya.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas amal perbuatan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini banyak bermanfaat untuk pengembangan ilmu bagi setiap pembaca.

Surabaya, 23 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Asumsi Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	12
2.1.2 Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli.....	15
2.2 Pembelian Ulang	17
2.3 Kualitas Pelayanan	19

2.3.1	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.4	Pengukuran Kepuasan	22
2.5	Variabel Dengan Indikator	23
2.6	Hubungan Antar <i>Variable</i>	41
2.6.1	<i>Service Performance</i> Terhadap <i>Tangible</i> / Bukti Fisik.....	41
2.6.2	<i>Service Performance</i> Terhadap <i>Reability</i> / Kehandalan	43
2.6.3	<i>Service Performance</i> Terhadap <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap.....	45
2.6.4	<i>Service Performance</i> Terhadap <i>Assurance</i> / Jaminan atau Kepastian .	47
2.6.5	<i>Service Performance</i> Terhadap <i>Empathy</i> / Empati	48
2.7	Hubungan <i>Service Performance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.7.1	Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	50
2.7.2	Hubungan <i>Reability</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	50
2.7.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	51
2.7.4	Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	51
2.7.5	Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	52
2.8	Hubungan Variabel Terhadap Variabel.....	52
2.8.1	Hubungan <i>Tangible</i> / Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pelanggan.....	52
2.8.2	Hubungan <i>Reability</i> / Kehandalan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	53

2.8.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pelanggan.....	54
2.8.4	Hubungan <i>Assurance</i> / Jaminan Dengan Kepuasan Pelanggan	56
2.8.5	Hubungan <i>Empathy</i> / Empati Kehandalan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	57
2.9	Hubungan Variabel Terhadap Variabel.....	58
2.9.1	Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Pembelian Ulang Pelanggan	58
2.9.2	Hubungan <i>Reability</i> Dengan Pembelian Ulang Pelanggan	59
2.9.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Pembelian Ulang Pelanggan	60
2.9.4	Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Pembelian Ulang Pelanggan.....	61
2.9.5	Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Pembelian Ulang Pelanggan	61
2.10	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang	62
2.11	<i>SERVPERF (Service Performance)</i>	66
2.12	Uji <i>Validitas</i> dan Uji Reliabilitas.....	70
2.10.1	<i>Validitas</i>	70
2.12.1	Reliabilitas	71
2.13	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	72
2.14	Konversi SEM	84
2.15	<i>Measurement Model</i>	86
2.15.1	Model Deskriptif : <i>Measurement Model</i>	86
2.15.2	<i>Measurement Model</i> Menyeluruh / Simultan	86
2.15.3	<i>Measurement Model</i> Secara Parsial.....	87

2.15.4	Model Prediktif : <i>Structural Model (Casual Model)</i>	87
2.16	<i>Tool SEM</i>	87
2.17	Skala Likert	89
2.18	Pengumpulan Data.....	90
2.19	Hipotesis.....	91
2.20	Penelitian Terdahulu.....	93
BAB III.....		102
METODOLOGI PENELITIAN.....		102
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	102
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	102
3.2.1	<i>Variable</i> Eksogen (Variabel Bebas).....	102
3.2.2	Variabel Endogen (Variabel Terikat).....	102
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	104
BAB IV		111
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		111
4.1	Penyebaran Kuisisioner.....	111
4.2	Pengumpulan Data.....	111
4.3	Distribusi Frekuensi	111
4.4	Pengolahan Data Kuisisioner	112
4.4.1	Uji Kecukupan Data.....	112
4.4.2	Memilih Matrik Dan Estimasi SEM.....	113
4.5	Konversi Path Diagram	113
4.5.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	114
4.5.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	120
4.5.3	Modifikasi Model.....	123
4.6	Uji Reliabilitas.....	127

4.7	Persamaan Simultan	128
4.8	Uji Hipotesis.....	130
4.9	Pembahasan	138
BAB V.....		149
KESIMPULAN DAN SARAN.....		149
5.1	Kesimpulan.....	149
5.2	Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN I.....		163
LAMPIRAN II		172
LAMPIRAN III.....		184
LAMPIRAN IV.....		197

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan Aspek <i>Tangible</i>	3
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan Aspek <i>Reliable</i>	3
Gambar 1. 3 Keluhan Pelanggan Aspek <i>Responsiveness</i>	3
Gambar 1. 4 Keluhan Pelanggan Aspek <i>Assurance</i>	3
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan Aspek <i>Emphathy</i>	3
Gambar 1. 6 Kerangka Penelitian	8
Gambar 2. 1 <i>Measured Variable</i>	84
Gambar 2. 2 <i>Unobserved Variable</i>	84
Gambar 2. 3 Garis dengan anak panah satu arah	85
Gambar 2. 4 Garis dengan anak panah 2 arah.....	85
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	106
Gambar 4. 1 Pemilihan Matrik dan Estimasi Pada AMOS 23	113
Gambar 4. 2 <i>Measurement Model</i>	115
Gambar 4. 3 <i>Structural Model</i>	121
Gambar 4. 4 <i>Modification Model</i>	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kerangka Penelitian	4
Tabel 2. 1 Kriteria Penilaian <i>Seryperf</i>	67
Tabel 2. 2 Perbandingan AMOS Dengan <i>Software</i> Lain	75
Tabel 2. 3 Perbandingan AMOS Dengan <i>Software</i> Lain	75
Tabel 2. 4 <i>Goodnes of Fit Index</i>	83
Tabel 3. 1 Tabel Identifikasi dan Indikator Variabel	103
Tabel 4. 1 Rentang dan Indikator.....	112
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator	112
Tabel 4. 3 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off value Measurement Model</i>	114
Tabel 4. 4 <i>Regression Weights Measurement Model</i>	116
Tabel 4. 5 Uji Kolerasi	118
Tabel 4. 6 Nilai Koefisien Korelasi.....	118
Tabel 4. 7 Nilai Reliabilitas Pada Setiap Variabel Model SEM <i>Measurement Model</i>	119
Tabel 4. 8 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off value Structural Model</i>	120
Tabel 4. 9 <i>Regression Weights Structural Model</i>	122
Tabel 4. 10 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off value Modification Model</i>	123
Tabel 4. 11 <i>Regression Weight Modification Model</i>	125
Tabel 4. 12 Nilai Reliabilitas pada Setiap Variabel Model SEM <i>Modification Model</i>	127
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis	127

ABSTRAK

Pelayanan penjualan yang diberikan memiliki dampak besar terhadap proses penjualan dan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan bersifat baik, dapat terjadi peningkatan kepuasan pelanggan karena mereka merasa dihargai, mendapatkan bantuan yang efisien, dan merasakan kepedulian dari pihak penjual. Tujuan dari penelitian ini menguji pengaruh terhadap 5 variable yang membentuk service performance terhadap kepuasan pelanggan serta pembelian ulang pelanggan, dengan variable independent tangible, reability, responsiveness, assurance dan emphaty serta variable dependent berupa customer satisfaction dan repurchase intention. Metode penelitian yang dipakai menggunakan Structural Equation Modeling dengan metode kuantitatif dengan hasil penelitian menyatakan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction, assurance dan emphaty berpengaruh signifikan terhadap repurchase intention serta customer satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan terhadap repurchase intention

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Pembelian ulang pelanggan, Service performance, SEM

ABSTRACT

The sales service provided has a significant impact on the sales process and customer satisfaction. If the service is good, it can increase customer satisfaction as they feel valued, receive efficient assistance, and experience care from the seller. The purpose of this study is to examine the influence of five variables that shape service performance on customer satisfaction and customer repurchase intention, with independent variables including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and dependent variables being customer satisfaction and repurchase intention. The research method used is Structural Equation Modeling with a quantitative approach. The results show that responsiveness has a significant effect on customer satisfaction, assurance and empathy have a significant effect on repurchase intention, and customer satisfaction has a significant impact on repurchase intention

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Repurchase, Service Performance, SEM*