

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *PARTIAL
LEAST SQUARE* DI PT. ANDROMEDA ATRIA WISATA**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

ULUL AZMI

21032010047

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

2025

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE* DI PT. ANDROMEDA**

ATRIA WISATA

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

ULUL AZMI

NPM.21032010047

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE* DI PT. ANDROMEDA
ATRIA WISATA**

Disusun Oleh:

ULUL AZMI
21032010047

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 07 Maret 2025**

Tim Penguji :

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

Pembimbing :

Ir. Iriani, MMT.
NIP. 196211261988032001

2.

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

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ulul Azmi

NPM : 21032010047

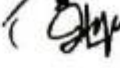
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

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

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
PARTIAL LEAST SQUARE DI PT. ANDROMEDA ATRIA
WISATA**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Iriani, MMT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST., MT.

()
()
()

Surabaya, 07 Maret 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Iriani, MMT.

NIP. 196211261988032001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulul Azmi
NPM : 21032010047
Program : Sarjana (S1) ,
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir~~ / Skripsi / Tesis / Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 7 Maret 2025

Yang membuat pernyataan



Ulul Azmi
NPM. 21032010047

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis berhasil mengerjakan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Partial Least Square* di PT. Andromeda Atria Wisata”. Skripsi ini dibuat sebagai bagian dari syarat guna mendapatkan gelar Sarjana di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya.

Penulis menyadari bahwa proses pembuatan skripsi tidak akan bisa terjadi tanpa dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam 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 dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Iriani, MMT. selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, saran, serta motivasi yang telah diberikan.
5. Seluruh dosen Teknik Industri yang telah berbagi ilmu selama masa perkuliahan.

6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua serta keluarga yang senantiasa menyertakan doa, memberikan dukungan, serta mencurahkan kasih sayang tanpa henti.
7. Apresiasi yang sebesar-besarnya disampaikan kepada PT. Andromeda Atria Wisata atas izin yang diberikan untuk melaksanakan penelitian pada para responden.
8. Terima kasih juga ditujukan kepada rekan-rekan Teknik Industri angkatan 2021 atas dukungan dan motivasi yang senantiasa mengalir.

Penulis menyadari adanya beberapa kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis menginginkan masukan berupa kritik serta saran yang kuat agar bisa melakukan perbaikan di masa mendatang, dengan harapan penelitian ini bisa memberikan hal yang positif bagi dunia pendidikan dan aplikasinya di lapangan, sekaligus berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Asumsi	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	12

2.1.2	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.2	Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3	Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3.2	Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.4	Hubungan Tiap Variabel.....	22
2.4.1	Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2	Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.3	Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.4	Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.5	Hubungan Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.6	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.7	Hubungan Bukti Fisik dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.8	Hubungan Keandalan dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.9	Hubungan Daya Tanggap dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	25

2.4.10	Hubungan Jaminan dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.11	Hubungan Empati dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5	Instrumen Penelitian	26
2.5.1	Wawancara.....	27
2.5.2	Kuesioner	27
2.5.3	Observasi.....	28
2.6	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	28
2.6.1	Populasi.....	29
2.6.2	Sampel.....	30
2.6.3	Teknik Sampling.....	32
2.7	Skala Pengukuran.....	34
2.8	Pengolahan Data	35
2.8.1	Uji Validitas	35
2.8.2	Uji Reliabilitas	37
2.8.3	Uji Signifikansi (Uji t)	38
2.8.4	<i>Path Coefficient</i>	39
2.9	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	39
2.9.1	Langkah-langkah PLS-SEM	41

2.9.2	Model Hubungan PLS-SEM	45
2.9.3	Keunggulan PLS-SEM.....	46
2.10	Hipotesis	48
2.11	Penelitian Terdahulu	51
BAB III METODE PENELITIAN		55
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	55
3.2	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional.....	55
3.2.1	Variabel Terikat (Endogen).....	55
3.2.2	Variabel Intervening.....	55
3.2.3	Variabel Bebas (Eksogen).....	56
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5	Teknik Analisis Data.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Penentuan Jumlah Sampel	68
4.2	Penyusunan Kuesioner.....	69
4.3	Penyebaran Kuesioner	69
4.4	Pengumpulan Data	70
4.5	Pemodelan PLS-SEM	70
4.5.1	Perancangan <i>Inner Model</i>	71

4.5.2	Perancangan <i>Outer Model</i> dan Konstruksi Diagram Jalur.....	72
4.6	Pengolahan Data	73
4.6.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	73
4.6.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	82
4.7	Uji Hipotesis	83
4.7.1	Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	84
4.7.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	86
4.8	Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA		
 LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PT. Andromeda Atria Wisata pada Tahun 2022 hingga 2024.....	4
Tabel 4.1 <i>Outer Loading</i> Model Reflektif	75
Tabel 4.2 Nilai AVE	75
Tabel 4.3 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	76
Tabel 4.4 Nilai HTMT Model Reflektif.....	77
Tabel 4.5 Analisis Reliabilitas	78
Tabel 4.6 Nilai VIF	80
Tabel 4.7 <i>Significant Weight</i>	81
Tabel 4.8 Nilai <i>R-Square</i>	82
Tabel 4.9 Nilai <i>Q-Square</i>	83
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	85
Tabel 4.11 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	6
Gambar 2.1 Model Hubungan Reflektif dan Formatif.....	46
Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	58
Gambar 4.1 <i>Inner Model</i>	71
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> dan Konstruksi Diagram Jalur	72
Gambar 4.3 <i>Output Outer Loading</i>	74
Gambar 4.4 <i>Convergent Validity Model</i> Formatif	79
Gambar 4.5 Hasil <i>Bootstrapping</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner PT. Andromeda Atria Wisata

Lampiran 2. Jawaban Kuesioner PT. Andromeda Atria Wisata

Lampiran 3. Hasil Olah Data

ABSTRAK

Persaingan dalam industri jasa perjalanan wisata semakin intensif, sehingga perusahaan harus terus meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan serta memperkuat komitmen mereka. Penelitian ini mempunyai tujuan guna mengevaluasi dampak kualitas layanan pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di PT. Andromeda Atria Wisata dengan menerapkan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Studi ini melibatkan 92 pelanggan dan menguji pengaruh lima dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis yang didapat, mengindikasikan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, serta jaminan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, sedangkan empati tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Dalam analisis pengaruh tidak langsung, ditemukan bahwa bukti fisik, daya tanggap, serta jaminan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, sementara keandalan serta empati tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil ini memberikan pemahaman praktis bagi perusahaan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan serta meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit.

Kata kunci: Jasa, Kualitas Pelayanan, PLS-SEM

ABSTRACT

Competition in the travel industry is increasingly intense, so companies must continue to improve service quality to meet customer expectations and strengthen their commitment. This study aims to evaluate the impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction at PT. Andromeda Atria Wisata by applying the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. This study involved 92 customers and tested the effect of five dimensions of service quality on loyalty through customer satisfaction. Based on the analysis obtained, it indicates that physical evidence, reliability, responsiveness, and assurance have a significant effect on customer satisfaction, while empathy does not have a significant effect. In addition, customer satisfaction is proven to have a significant effect on customer loyalty. In the analysis of indirect effects, it was found that physical evidence, responsiveness, and assurance significantly affect customer loyalty through customer satisfaction, while reliability and empathy do not show a significant effect. These results provide practical understanding for companies to formulate strategies to improve service quality to maintain and increase customer loyalty in the face of increasingly fierce competition.

Keywords: PLS-SEM, Services, Service Quality