

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN "SWITCHING INTENTION"
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE*
STRUCTURAL EQUATION MODEL (PLS-SEM)**

(Studi Kasus pada Rumah Kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya)

SKRIPSI



Diajukan oleh:

KURNIAWAN ADI NUGROHO

19032010184

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

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN “SWITCHING INTENTION” MENGGUNAKAN
METODE *PARTIAL LEAST SQUARE STRUCTURAL EQUATION MODEL*
(PLS-SEM)**

(Studi Kasus pada Rumah Kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

KURNIAWAN ADI NUGROHO
NPM. 19032010184

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

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN "SWITCHING INTENTION"
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE
STRUCTURAL EQUATION MODEL (PLS-SEM)*
(Studi Kasus pada Rumah Kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya)**

Disusun Oleh:

KURNIAWAN ADI NUGROHO

19032010184

**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 : 7 Maret 2025**

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Sinta Dewi, ST., MT.
NIP. 21219880830285

Pembimbing :

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 19630406 19803 1 001

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

Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP
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 : Kurniawan Adi Nugroho
NPM : 19032010184
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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN "SWITCHING INTENTION"
MENGUNAKAN METODE PARTIAL LEAST SQUARE
STRUCTURAL EQUATION MODEL (PLS-SEM)** (Studi Kasus
pada Rumah Kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya)

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Sinta Dewi, ST., MT.
3. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

()
()
()

Surabaya, 12 Maret 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
NIP. 19630406 19803 1 001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



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



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurniawan Adi Nugroho
NPM : 19032010184
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi 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 disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian 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, 12 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Kurniawan Adi Nugroho
NPM. 19032010184

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan “*Switching Intention*” Menggunakan Metode *Partial Least Square Sturctural Equation Model* (PLS-SEM) (Studi Kasus pada Rumah Kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya).

Skripsi ini disusun untuk mengikuti persyaratan skripsi tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasionla “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengaranan, petunjuk, dan bantuan dari dosen pembimbing, juga dari literatur yang ada serta berbagai pihak yang membantu dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan 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 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. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT., selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen penguji 1 saya yang sudah bersedia memberikan masukan, arahan, serta perbaikan pada saat dilaksanakannya ujian siding skripsi saya.
6. Ibu Sinta Dewi ST., MT., selaku dosen penguji 2 saya yang sudah bersedia memberikan masukan, arahan serta perbaikan pada saat dilaksanakannya ujian sidang skripsi saya.
7. Bapak Yudi Harintoko dan Ibu Liek Titik Ustianingsih selaku kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada saya sehingga saya bisa di titik ini.
8. Untuk seluruh responden selaku penghuni rumah kos di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah saya berikan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Untuk teman terdekat saya Devi Eka Yani, Iqbal Abdurrahman Hasan, dan semua yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah menemani pada proses penyusunan skripsi ini.
10. Untuk teman-teman saya di Teknik Industri, terimakasih atas kerja sama dan dukungannya selama ini sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan memberi semangat untuk semua Kegiatan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih banyak kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 3 Maret 2025

Kurniawan Adi Nugroho

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Asumsi-Asumsi	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 Mengukur Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4 <i>Switching Intention</i>	35
2.5 Structural Equation Model (SEM).....	40
2.5.1 Variabel-Variabel dalam SEM.....	41
2.6 Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM).....	43
2.6.1 Partial Least Square.....	43

2.6.2	Asumsi dalam PLS-SEM	55
2.6.3	Model Hubungan.....	57
2.7	Pengukuran Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan <i>Switching Intention</i>	59
2.7.1	Kuesioner	59
2.7.2	Skala Pengukuran.....	59
2.7.3	Teknik <i>Sampling</i>	60
2.7.4	Uji Kecukupan Data.....	63
2.7.5	Uji Validitas	63
2.7.6	Uji Reliabilitas	64
2.7.7	Uji Signifikansi	65
2.7.8	Uji Korelasi	67
2.8	Hipotesis	67
2.9	Penelitian Terdahulu.....	70
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	76
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	76
3.2	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional	76
3.2.1	Variabel Bebas	76
3.2.2	Variabel Terikat	78
3.3	Metode Pengumpulan Data	82
3.4	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	83
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	95
4.1	Hasil Penelitian.....	95
4.1.1	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	95
4.1.2	Evaluasi Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	98
4.1.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	105
4.2	Pembahasan	119
4.2.1	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
4.2.2	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	120
4.2.3	Pengaruh <i>Competence</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	121
4.2.4	Pengaruh <i>Acces</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	122

4.2.5	Pengaruh <i>Courtesy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	123
4.2.6	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	124
4.2.7	Pengaruh <i>Credibility</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	125
4.2.8	Pengaruh <i>Security</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	125
4.2.9	Pengaruh <i>Understanding</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	126
4.2.10	Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	127
4.2.11	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Switching Intention</i>	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		130
5.1	Simpulan.....	130
5.2	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		132
LAMPIRAN.....		139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pra Survei	4
Tabel 2.1 Perbandingan Antara Penggunaan PLS dengan AMOS dan LISREL..	51
Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator	79
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden	95
Tabel 4. 2 Hasil Outer Loading.....	98
Tabel 4. 3 Hasil Cross Loading Data Laki-laki.....	100
Tabel 4. 4 Hasil Cross Loading Data Perempuan	101
Tabel 4. 5 Hasil Cross Loading Data Keseluruhan	103
Tabel 4. 6 Hasil Composite Reliability dan Average Variance Extrayed.....	105
Tabel 4. 7 Hasil Persamaan Struktural.....	109
Tabel 4. 8 Hasil R Square	110
Tabel 4. 9 Hasil Q Square	111
Tabel 4. 10 Hasil Path Coefficient	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian	7
Gambar 2.1 Lima gap metode Servqual (Sumber: Cahyani, 2020).....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2.5 Model PLS-SEM.....	45
Gambar 2.6 Model diagram jalur hubungan antar variabel laten dalam PLS-SEM	46
Gambar 2.7 Model Pengukuran	47
Gambar 2.8 Alur Algoritma PLS	48
Gambar 2.9 Model Jalur dalam PLS-SEM	58
Gambar 3.1 Langkah-langkah dan Pemecahan Masalah	85
Gambar 4.1 Inner Model Partial Least Square Data Laki-Laki	106
Gambar 4.2 Inner Model Partial Least Square Data Perempuan	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	L-1
Lampiran 2. Pengambilan Kuesioner pada Rumah Kost di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.....	L-5
Lampiran 3 <i>Output</i> SmartPLS.....	L-7

ABSTRAK

Rumah kos merupakan usaha jasa kecil dan menengah yang menyediakan penyewaan kamar yang menjadi pilihan menarik bagi para pengusaha karena dianggap sebagai investasi yang sederhana dan menjanjikan jika dikelola dengan baik. Permintaan akan tempat tinggal sementara terus meningkat, terutama bagi mereka yang merantau atau memiliki rutinitas yang jauh dari tempat tinggalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel-variabel seperti daya tanggap, kompetensi, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan berwujud terhadap kepuasan konsumen pada rumah kos di Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya. Subjek penelitian adalah penghuni rumah kos di daerah tersebut, dengan sampel yang diambil menggunakan metode *purposive sampling* untuk efisiensi waktu dan biaya. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sejumlah variabel seperti daya tanggap, kompetensi, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan berwujud berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik untuk pria, wanita, maupun seluruh responden. Di sisi lain, kehandalan, akses, dan kesopanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga terbukti memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap intensitas berpindah.

ABSTRACT

Boarding houses are small and medium service businesses that provide room rentals, which are an attractive choice for entrepreneurs because they are considered a simple and promising investment if managed well. The demand for temporary housing continues to increase, especially for those who migrate or have routines far from where they live. This research aims to evaluate the influence of variables such as responsiveness, competence, communication, credibility, security, understanding, and tangibles on customer satisfaction in boarding houses in Rungkut District, Surabaya City. The research subjects were boarding house resident in the area, with samples taken using a purposive sampling method for time and cost efficiency. Data was collected through a questionnaire using the Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) method. The research results show that a number of variables such as responsiveness, competence, communication, credibility, security, understanding, and tangibles have a significant positive effect on customer satisfaction, both for men, women and all respondents. On the other hand, reliability, access, and courtesy do not significantly influence customer satisfaction. Apart from that, the level of customer satisfaction has also been proven to have a significant negative impact on switching intention.