

**ANALISIS PENGARUH 4P TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN TOOLS PLS
(STUDI KASUS DI UMKM KOME KITCHEN DRIYOREJO)**

SKRIPSI



Oleh :

RAFI DANENDRA ADIATMA
NPM. 20032010155

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**ANALISIS PENGARUH 4P TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN TOOLS PLS
(STUDI KASUS DI UMKM KOME KITCHEN DRIYOREJO)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

RAFI DANENDRA ADIATMA

NPM. 20032010155

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

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH 4P TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN TOOLS PLS
(STUDI KASUS DI UMKM KOME KITCHEN DRIYOREJO)**

Disusun Oleh:

RAFI DANENDRA ADIATMA

20032010155

**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 : 19 Februari 2025**

Tim Penguji :

1.

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

2.

Mega Cattleya Prameswari A. L., S.ST. MT.
NPT. 21219921112290

Pembimbing :

1.

Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.
NIP. 196304061989031001

Mengetahui,

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

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



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rafi Danendra Adiatma
NPM : 20032010155
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 Maret, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH 4P TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN TOOLS PLS (STUDI KASUS DI UMKM
KOME KITCHEN DRIYOREJO)**

Dosen yang memerintahkan revisi

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

Surabaya, 7 Maret 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.

NIP. 196304061989031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafi Danendra Adiatma
NPM : 20032010155
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, 07 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Rafi Danendra Adiatma
NPM. 20032010155

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 4P Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Tools PLS (Studi Kasus Di UMKM Kome Kitchen Driyorejo)*", 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 Ir, Rusidiyanto, MT selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch. Tutuk 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 pembenahan 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 dukungannya.

8. Untuk para pejuang skripsi, adek tingkat, dan teman – teman yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu, pendapat, dan motivasi yang selalu mengalir, kalian luar biasa sekali.
9. Untuk sahabat dan pasangan hidup saya dimasa yang akan datang yaitu Marcella Giska Aurillya yang telah mendukung dan selalu mensupport bersama mulai dari awal perkuliahan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir skripsi 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 2025

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 8 |
| 1.4 Asumsi | 8 |
| 1.5 Tujuan | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.1.1. Pengertian..... | 11 |
| 2.1.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.3. Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 13 |
| 2.2 Keputusan Pembelian | 13 |
| 2.2.1. Pengertian Keputusan Pembelian | 13 |
| 2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian..... | 14 |
| 2.2.3. Indikator Keputusan Pembelian | 15 |
| 2.3 Kualitas Produk..... | 15 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 15 |
| 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk | 16 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Produk | 17 |
| 2.4 Harga..... | 18 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.4.1 | Pengertian Harga | 18 |
| 2.4.2 | Faktor pentingnya Harga..... | 18 |
| 2.4.3 | Indikator Harga..... | 20 |
| 2.5 | Promosi | 21 |
| 2.5.1 | Pengertian Promosi..... | 21 |
| 2.5.2 | Faktor yang Mempengaruhi Promosi | 22 |
| 2.5.3 | Indikator Promosi | 22 |
| 2.6 | Lokasi | 23 |
| 2.6.1 | Pengertian Lokasi | 23 |
| 2.6.2 | Faktor yang Mempengaruhi Lokasi..... | 23 |
| 2.6.3 | Indikator Lokasi | 24 |
| 2.7 | Kome Kitchen Driyorejo | 24 |
| 2.8 | Hubungan Antara 4P Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.9 | Kuesioner | 26 |
| 2.10 | Skala Data | 27 |
| 2.11 | Metode Sampling..... | 27 |
| 2.12 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 29 |
| 2.13 | Partial Least Square (PLS)..... | 30 |
| 2.14 | Structural Equation Modelling (SEM)..... | 30 |
| 2.15 | Variabel Intervening | 32 |
| 2.16 | Penelitian Terdahulu | 34 |
| 2.17 | Hipotesis | 36 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 38 |
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian | 38 |
| 3.2 | Identifikasi Variabel dan Operasiaonal Variabel | 38 |
| 3.2.1 | Identifikasi Variabel | 38 |
| 3.2.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 38 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.4 | Langkah-Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah | 41 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 46 |
| 4.2 Stratifikasi Responden | 46 |
| 4.2.1 Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia | 46 |
| 4.2.2 Stratifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| 4.2.3 Stratifikasi Responden Berdasarkan Domisili | 47 |
| 4.2.4 Stratifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk .. | 47 |
| 4.2.5 Stratifikasi Responden Berdasarkan Status..... | 48 |
| 4.2.6 Stratifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan | 48 |
| 4.3 Pengolahan Data Menggunakan Smart PLS | 49 |
| 4.3.1 Evaluasi Outer Model | 50 |
| 4.3.2 Evaluasi Inner Model..... | 54 |
| 4.4 Uji Hipotesis..... | 57 |
| 4.5 Pembahasan..... | 66 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 69 |
| 5.1 Kesimpulan | 69 |
| 5.2 Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Omset Penjualan Kome Kitchen Tahun 2023-2024 | 3 |
| Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Pelanggan Kome Kitchen Tahun 2023-2024 | 3 |
| Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual Penelitian | 7 |
| Gambar 3. 1 Langkah - langkah Pemecahan Masalah Penelitian | 42 |
| Gambar 4. 1 Model Struktural (Inner Model) Kepuasan Pelanggan Kome Kitchen | 49 |
| Gambar 4. 2 Output Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan Kome Kitchen..... | 50 |
| Gambar 4. 3 Model Pengukuran (Outer Model) Kepuasan Pelanggan Kome Kitchen | 50 |
| Gambar 4. 4 Model Hasil Uji Bootstrapping (T- Statistik)..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Data Omset Penjualan Kome Kitchen Tahun 2023-2024..... | 2 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 34 |
| Tabel 4. 1 Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia..... | 46 |
| Tabel 4. 2 Stratifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4. 3 Stratifikasi Responden Berdasarkan Domisili | 47 |
| Tabel 4. 4 Stratifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk | 48 |
| Tabel 4. 5 Stratifikasi Responden Berdasarkan Status | 48 |
| Tabel 4. 6 Stratifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan | 49 |
| Tabel 4. 7 Nilai Outer Loading Hasil Pengolahan..... | 51 |
| Tabel 4. 8 Nilai Avergae Variance Extracted (AVE) | 52 |
| Tabel 4. 9 Nilai Cross Loading..... | 53 |
| Tabel 4. 10 Nilai Uji Reliabilitas | 53 |
| Tabel 4. 11 Nilai Koefisien Jalur | 54 |
| Tabel 4. 12 Nilai R^2 dan Q^2 | 55 |
| Tabel 4. 13 Nilai Rata - Rata Communalitty..... | 56 |
| Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis | 58 |

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini membuat persaingan bisnis semakin tajam, baik pasar domestik maupun pasar global. Dalam meningkatkan persaingan produsen harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang. UMKM Kome Kitchen merupakan UMKM yang berdiri pada tahun 2016 yang terjun dibisnis kuliner. Kome kitchen tidak hanya menjual produk makanan kering namun juga menjual produk makanan basah. Selain itu, memiliki varian menu best seller yaitu donat kentang, bakpao kapas, risol mayo untuk membangkitkan rasa penasaran konsumen untuk mengkonsumsinya. Hal ini harus dipertahankan dengan meningkatkan kepuasan pelanggannya agar tidak berpindah ke pesaing yang ada. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang faktor yang mempengaruhi Keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan kome kitchen sehingga dapat meningkatkan daya saing pada pemasaran produk. Faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan sangat kompleks, maka dalam penelitian ini digunakan pendekatan *partial least squares* (PLS). metode penelitian ini menggunakan 60 sampel dengan Teknik purposive sampling. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel 4P (Kualitas Produk, Harga, Promosi, Lokasi) memiliki pengaruh tapi tidak signifikan terhadap Keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Model prediksi dari hasil penelitian ini mampu menjelaskan variabel Keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan sebesar 84,8 % dan 93,6 % ($R^2=0,848$ dan $0,936$) dan memiliki prediksi yang ($Q^2 =0,564$ dan $0,643$).

Kata Kunci: *UMKM Kome Kitchen, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan, Partial Least Squares.*

ABSTRACT

In the current era of globalization, business competition is getting sharper, both in the domestic market and the global market. In increasing competition, producers must be able to win the competition by displaying the best products and being able to meet the ever-evolving tastes of consumers. UMKM Kome Kitchen is an UMKM that was established in 2016 that is involved in the culinary business. Kome kitchen not only sells dry food products but also sells wet food products. In addition, it has a best seller menu variant, namely potato donut, cotton bakpao, risol mayo to arouse the curiosity of consumers to consume it. This must be maintained by increasing customer satisfaction so that it does not move to existing competitors. Therefore, it is necessary to conduct research on the factors that affect the purchase decision and customer satisfaction of the kitchen so that it can increase the competitiveness of product marketing. Factors that affect purchasing decisions and customer satisfaction are very complex, so in this study the partial least squares (PLS) approach is used. This research method uses 60 samples with purposive sampling techniques. From the results of this research shows that all 4P variable (Product Quality, Price, Promotion, Location) have a influence but is not significant on the purchase decision and customer satisfaction. The prediction model from the results of this research is able to explain the variables of purchasing decisions and customer satisfaction of 84,8 % and 93,6 % ($R^2=0,848$ and $0,936$) and has a prediction that ($Q^2=0,564$ and $0,643$).

Keywords: *UMKM Kome Kitchen, Purchasing Decisions and Customer Satisfaction, Partial Least Squares.*