

**ANALISIS PENGARUH PENGGUNA APLIKASI SHELL ASIA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PEMBELIAN
ULANG**

(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shell Asia di Kota Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

AURELIA AYU SAFITRI

21032010222

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISIS PENGARUH PENGGUNA APLIKASI SHELL ASIA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shell Asia di Kota Surabaya)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

AURELIA AYU SAFITRI
NPM.21032010222

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH APLIKASI SHELL ASIA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN PEMBELIAN ULANG
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shell Asia di Kota Surabaya)**

Disusun Oleh:

AURELIA AYU SAFITRI

21032010222

**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 : 10 Juni 2025**

Tim Penguji :

1.

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

2.

Dr. Farida Pulansari, ST., MT., CSCM., CHQA., IPM
NIP. 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 : Aurelia Ayu Safitri

NPM : 21032010222

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 Juni, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH PENGGUNA APLIKASI SHELL
ASIA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
PEMBELIAN ULANG (Studi Kasus Pengguna Aplikasi
Shell Asia di Kota Surabaya)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Dr. Farida Pulansari, ST., MT., CSCM., CIIQA., IPM

Surabaya, 18 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

NIP. 196304061989031001

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 Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aurelia Ayu Safitri
NPM : 21032010222
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, 18 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



Aurelia Ayu Safitri
NPM. 21032010222

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Pengaruh Pengguna Aplikasi Shell Asia Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Shell Asia di 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 Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahannya, 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, M.MT., 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, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, M.T. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM dan Ibu Dr. Farida Pulansari, ST., MT., CSCM., CIIQA., IPM selaku Dosen Penguji saya yang sudah bersedia memberikan masukan, arahan, serta perbaikan yang membangun selama proses skripsi berlangsung.
6. Teruntuk kedua orang tua, Bapak Rudy Wahyu Pambagyo, S.T dan Ibu Elly Kusuma Wardani yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan, pengorbanan dalam bentuk waktu, tenaga maupun upaya, kasih sayang yang tulus dan doa yang tak pernah putus sehingga penulis berhasil menyelesaikan studinya dan meraih gelar sarjana S-1.
7. Untuk sahabat saya Rizki Nur Hafidza, terima kasih karena selalu menemani dari bangku SD hingga saat ini, mendengarkan keluh kesah, tempat berbagi cerita, serta memberikan dukungan dan semangat.
8. Untuk sahabat saya selama masa perkuliahan, Bila, Novita, Vanessa, Tibel dan Naomi yang selalu membersamai penulis dalam suka maupun duka. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan selama masa perkuliahan ini.
9. Untuk teman-teman saya di Teknik Industri Angkatan 2021, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya selama ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang telah memberikan semangat dan dukungan demi kelancaran dan keberhasilan dalam penulisan skripsi.

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

Surabaya, 29 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Asumsi.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Pengguna	12
2.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	15
2.3 Pembelian Ulang	18
2.4 Penggunaan Aplikasi (<i>Actual Use</i>).....	20
2.5 Kemudahan Aplikasi (<i>Perceived Ease Of Use</i>)	21

2.6 Manfaat Aplikasi (<i>Perceived Usefulness</i>)	23
2.7 Risiko Aplikasi (<i>Perceived Risk</i>)	27
2.8 Kepercayaan Pengguna Aplikasi (<i>Trust</i>).....	29
2.9 Penggunaan Teknologi	30
2.10 Shell Asia	30
2.11 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	32
2.11.1 Sejarah dan Perkembangan TAM	33
2.11.2 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i>	37
2.11.3 Manfaat TAM.....	38
2.11.4 Konsep Dasar TAM	40
2.12 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	41
2.12.1 Konsep SEM	41
2.12.2 Proses Analisis SEM.....	42
2.12.3 Kelebihan dan Kelemahan SEM	48
2.13 Pengumpulan Data	49
2.13.1 Kuesioner	49
2.13.2 Skala pengukuran	50
2.13.3 Metode pemilihan sampel	51
2.13.4 Uji kecakupan data	55
2.14 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
2.14.1 Uji Validitas	56
2.14.2 Uji Reliabilitas	56
2.15 Penelitian Terdahulu	58

2.16 Hipotesis.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	63
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	63
3.2 Identifikasi Variabel	63
3.3 Metode Pengumpulan Data	64
3.3.1 Kuesioner	64
3.3.2 Studi Pustaka.....	64
3.4 Instrumen Penelitian.....	65
3.5 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Pembuatan <i>Path Diagram</i>	78
4.2 Penyusunan Kuesioner	80
4.3 Penyebaran Kuesioner.....	81
4.4 Pengumpulan Data	81
4.4.1 Stratifikasi Responden	81
4.4.2 Distribusi Frekuensi	87
4.5 Pengolahan Data Kuesioner	89
4.5.1 Uji Kecakupan Data	89
4.5.2 Memilih Matrix dan Estimasi SEM	90
4.6 Konversi <i>Path Diagram</i>	90
4.6.1 Persamaan Pengukuran (<i>Measurement Model</i>).....	91
4.6.1.1 Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of fit Test</i>	91
4.6.1.2 Uji Validitas	95

4.6.1.3	Uji Signifikansi.....	96
4.6.1.4	Uji Reliabilitas.....	97
4.6.1.5	Uji Korelasi	98
4.6.2	Persamaan pengukuran <i>Structural Model</i>	99
4.6.2.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of fit</i>	100
4.6.3	Modifikasi Model.....	105
4.6.3.1	Uji Kesesuaian Model <i>Goodness of fit Test</i>	106
4.6.3.2	Uji Validitas Modifikasi Model	109
4.6.3.3	Uji Signifikansi Modifikasi Model.....	110
4.6.3.4	Uji Reliabilitas Modifikasi Model.....	111
4.6.3.5	Interpretasi Model	112
4.7	Persamaan Simultan	114
4.8	Uji Hipotesis.....	116
4.8.1	Hipotesis ke-1	116
4.8.2	Hipotesis ke-2	116
4.8.3	Hipotesis ke-3	117
4.8.4	Hipotesis ke-4	117
4.8.5	Hipotesis ke-5	117
4.8.6	Hipotesis ke-6	118
4.9	Pembahasan.....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		128
5.1	Kesimpulan.....	128
5.2	Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian	7
Gambar 2.1 Contoh Path Diagram	43
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i>	72
Gambar 4. 1 Model Pengaruh Pengguna Aplikasi Shell Asia Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pembelian Ulang	78
Gambar 4. 2 Presentase Responden Yang Pernah Menggunakan Aplikasi Shell Asia	82
Gambar 4. 3 Presentase Responden Yang Tinggal di Kota Surabaya Yang Menggunakan Aplikasi Shell Asia.....	82
Gambar 4. 4 Presentase Usia Responden	83
Gambar 4. 5 Presentase Jenis Kelamin Responden	84
Gambar 4. 6 Presentase Pendidikan Terakhir Responden	84
Gambar 4. 7 Presentase Pendapatan Responden.....	85
Gambar 4. 8 Presentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi Shell Asia Per Minggu	86
Gambar 4. 9 Pernah Menggunakan Salah Satu Fitur Antara Lain Cek Atau Tukar Poin, Promo Loyalitas Shell GO+ Ataupun Riwayat Transaksi	86
Gambar 4. 10 Pemilihan Matriks pada AMOS	90
Gambar 4. 11 <i>Measurement</i> Model.....	92
Gambar 4. 12 <i>Structural</i> Model	101
Gambar 4. 13 <i>Modification</i> Model.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei Pengguna Aplikasi Shell	5
Tabel 2.1 <i>Goodness of fit Indices</i> (Uji Kesesuaian Model)	47
Tabel 2.2 Jenjang Dalam Skala Likert	50
Tabel 3.1 Indikator dan Pernyataan Penelitian	65
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Indikator	87
Tabel 4. 2 Nilai <i>Goodness of fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	95
Tabel 4. 3 <i>Estimate Standardized Regression Weights</i>	96
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	98
Tabel 4. 5 Uji Korelasi	99
Tabel 4. 6 Nilai <i>Goodness of fit</i> dan <i>Cut Off Value</i>	100
Tabel 4. 7 <i>Covariances Modification Indices</i>	104
Tabel 4. 8 Nilai <i>Goodness of fit</i> dan <i>Cut Off Value Modification Model</i>	106
Tabel 4. 9 Uji Validitas <i>Modification Model</i>	110
Tabel 4. 10 Uji Realibilitas <i>Modification Model</i>	111
Tabel 4. 11 Rekap Uji Hipotesis	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	L-1
Lampiran II Nilai Kritis Distribusi T dan Tabel Chi Square	L-15
Lampiran III <i>Output Measurement Model</i>	L-21
Lampiran IV <i>Output Structural Model</i>	L-27
Lampiran V <i>Output Modification Model</i>	L-32
Lampiran VI <i>Output Standardized Residual</i>	L-38
Lampiran VII Perhitungan Manual	L-39

ABSTRAK

Di era digitalisasi saat ini, teknologi informasi menjadi elemen penting dalam berbagai sektor, termasuk industri energi. Shell, sebagai perusahaan energi global, menghadirkan aplikasi Shell Asia guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam bertransaksi dan mengakses layanan. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis yang dialami oleh sebagian pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi, kemudahan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap pembelian ulang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 200 responden di Kota Surabaya. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)-AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan aplikasi, manfaat aplikasi, risiko aplikasi, dan kepercayaan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, kemudahan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: Shell Asia; Aplikasi Digital; Kepuasan Pengguna; Pembelian Ulang; SEM-AMOS.

ABSTRACT

In today's digital era, technology has become an important element in various sectors, including the energy industry. Shell, as a global energy company, presents Shell Asia application information to improve user experience in making transactions and accessing services. However, there are still technical obstacles experienced by some users in using the application. This study aims to analyze the effect of application usage, application ease, application benefits, application risks, and user trust on user satisfaction and its impact on repeat purchases. The research method used is quantitative with data collection techniques through questionnaires to 200 respondents in the city of Surabaya. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM)-AMOS. The results of the study showed that the variables of application usage, application benefits, application risks, and user trust had a significant effect on user satisfaction. Conversely, application ease did not have a significant effect on user satisfaction. In addition, user satisfaction had a significant effect on repeat purchase decisions.

Keywords: *Shell Asia; Digital Application; User Satisfaction; Repeat Purchase; SEM-AMOS.*