

**ANALISIS *SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN,
PEMBELIAN ULANG, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
FAIZ PLASTIK SIDOARJO**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

**BINTANG ANGGRY AWAN PUTRA ADITYA
21032010115**

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

**ANALISIS SERVQUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN,
PEMBELIAN ULANG, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
FAIZ PLASTIK SIDOARJO**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

BINTANG ANGGRY AWAN PUTRA ADITYA

NPM. 21032010115

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

SKRIPSI

**ANALISIS *SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN,
PEMBELIAN ULANG, DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO
FAIZ PLASTIK SIDOARJO**

Disusun Oleh:

BINTANG ANGGRY AWAN PUTRA ADITYA

21032010115

**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 September 2025**

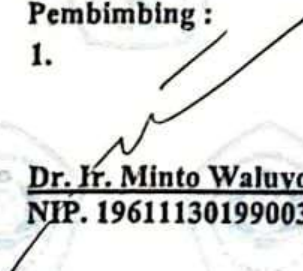
Tim Penguji :

1.


Ir. Irlani MMT.
NIP. 196211261988032001

Pembimbing :

1.


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 196111301990031001

2.


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

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



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
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 : Bintang Anggry Awan Putra Aditya

NPM : 21032010115

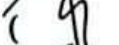
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA-RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode September, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS *SERVQUAL* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN, PEMBELIAN ULANG, DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA TOKO FAIZ PLASTIK SIDOARJO**

Dosen yang memerintahkan revisi

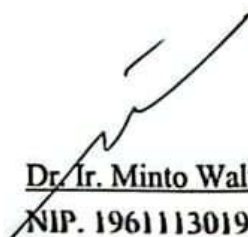
1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Iriani, MMT.
3. Mega Cattleya P.A.L., S.ST., MT.

()
()
()

Surabaya, 10 September 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
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 : Bintang Anggry Awan Putra Aditya
NPM : 21032010115
Program : Sarjana (SI)
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 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 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, 10 September 2025

Yang Membuat pernyataan



Bintang Anggry Awan Putra Aditya

NPM. 21032010115

KATA PENGANTAR

Puja dan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "*Analisis Servqual Terhadap Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Faiz Plastik Sidoarjo*" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan pengarahan, petunjuk, dukungan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir, Rusindiyanto, M.T. selaku Koordinator Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing dari Program Studi S-1 Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu dalam pembenahan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri serta staff yang membantu proses administrasi untuk mencapai tugas akhir ini.
7. Yang sangat istimewa saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai yaitu Bapak Budi Wahono dan Ibunda Tercinta Ibu Ngatiningsih yang selalu memberikan doa serta dukungan penuh kepada saya, selalu memotivasi saya sehingga saya dapat bertahan selama ini dan dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teman-teman saya dalam bangku perkuliahan Teman-teman. Terima kasih selalu membantu, mendukung, dan memberikan semangat selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi. Semoga kalian mendapatkan kelancaran dalam meraih kesuksesan. *See you on top*
9. Teman-teman KPR yang selalu bersedia membantu ketika saya mengalami kesulitan, memberikan dukungan agar saya menyelesaikan skripsi ini, dan menyalakan api semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021 “SINCERE” yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.
11. Terakhir, tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu berjuang selama ini. Terimakasih untuk tidak pernah merasa putus asa maupun menyerah meskipun keadaan yang dihadapi sangat sulit.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas amal perbuatan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Besar harapan penulis agar hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengembangan ilmu bagi pembaca.

Surabaya, 20 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Asumsi – Asumsi.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Toko Faiz Plastik Sidoarjo.....	10
2.2 <i>Servqual</i> / Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Keputusan Pembelian	16
2.3.1 Indikator Keputusan Pembelian.....	20
2.4 Pembelian Ulang.....	21
2.4.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pembelian Ulang.....	23
2.4.2 Teori yang Berhubungan dengan Pembelian Ulang	24

2.4.3	Indikator Pembelian Ulang	25
2.5	Loyalitas Pelanggan.....	26
2.5.1	Indikator Loyalitas Pelanggan	28
2.5.2	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.6	Hubungan Antar Variabel	29
2.6.1	Pengaruh <i>Servqual</i> Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.6.2	Pengaruh <i>Servqual</i> Terhadap Pembelian ulang	30
2.6.3	Pengaruh <i>Servqual</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.7	Kuesioner	31
2.7.1	Jenis Kuesioner	32
2.7.2	Kelebihan dan Kekurangan Kuesioner	32
2.7.3	Petunjuk Pembuatan Kuesioner	34
2.7.4	Bentuk fisik Kuesioner	35
2.8	Skala Likert	35
2.9	Pengukuran Variabel	37
2.9.1	Uji Validitas	37
2.9.2	Uji Signifikansi	38
2.9.3	Uji Reliabilitas	39
2.10	<i>Structural Equation Modelling</i>	40
2.10.1	Variabel Dalam SEM.....	43
2.10.2	Proses atau Langkah – Langkah SEM	48
2.10.3	Model <i>Structural Equation Modelling</i>	50
2.10.4	Parameter Pengujian Model	54
2.11	Penelitian Terdahulu	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		61
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	61
3.2.1	Variabel Bebas	61
3.2.2	Variabel Terikat.....	61
3.2.3	Definisi Operasional Variabel	62

3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.3.1	Populasi.....	63
3.3.2	Sampel	63
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	63
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	63
3.4.1	Data Primer	63
3.5	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i>	71
4.2	Penyusunan Kuesioner	71
4.3	Penyebaran Kuesioner	72
4.4	Pengumpulan Data	72
4.5	Stratifikasi Responden	72
4.6	Pengolahan Data Kuesioner.....	73
4.6.1	Uji Kecukupan Data.....	73
4.6.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM	74
4.7	Konversi <i>Path Diagram</i>	75
4.7.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	75
4.7.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	80
4.7.3	Persamaan Pengukuran <i>Modification Model</i>	82
4.8	Persamaan Simultan	87
4.9	Uji Hipotesis.....	89
4.9.1	Hipotesis ke-1	89
4.9.2	Hipotesis ke-2	90
4.9.3	Hipotesis ke-3	91
4.10	Pembahasan.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan Toko Faiz Plastik	2
Gambar 1. 2 Grafik Omzet Toko Faiz Plastik Mei 2024 – Mei 2025	4
Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual Penelitian	5
Gambar 2. 1 Toko Faiz Plastik Sidoarjo.....	10
Gambar 2. 2 Penelitian dengan Variabel Mediator	46
Gambar 2. 3 Measurement Model Secara Menyuluruh	52
Gambar 2. 4 Multidimensial Model	52
Gambar 2. 5 Single Measurement Model	53
Gambar 2. 6 Model Prediktif (Casual Model)	53
Gambar 3. 1 kerangka Identifikasi dan Indikator Variabel.....	62
Gambar 3. 2 Flowchart Pemecahan Masalah.....	67
Gambar 4. 1 Model Pengaruh Servqual Terhadap Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, dan Loyalitas Pelanggan.....	71
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi Pada Amos 23	74
Gambar 4. 3 Measurement Model Pengaruh Servqual Terhadap Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, dan Loyalitas Pelanggan.....	75
Gambar 4. 4 Struktural Model Pengaruh Servqual Terhadap Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, dan Loyalitas Pelanggan.....	81
Gambar 4. 5 Modifikasi Model Pengaruh Servqual Terhadap Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, dan loyalitas Pelanggan	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Omzet Toko Faiz Plastik	3
Tabel 2. 1 Goodness of Fit Indices.....	56
Tabel 3. 1 Identifikasi dan Indikator Variabel.....	62
Tabel 4. 1 Rentang dan Indikator.....	73
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Indikator.....	73
Tabel 4. 3 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Measurement Model	76
Tabel 4. 4 Uji Validitas, Uji Signifikansi, dan Regression Weights Measurement Model	77
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	79
Tabel 4. 6 Uji Korelasi	80
Tabel 4. 7 Nilai Goodness of Fit dan Cut off Value Structural Model	81
Tabel 4. 8 Covariances	82
Tabel 4. 9 Nilai Goodness of Fit dan Cut Off Value Modification Model	83
Tabel 4. 10 Estimate Standard Regression Weight Modification Model	84
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4. 12 Tabel Hipotesis	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Tabel T

Lampiran III Tabel *Chi-Square*

Lampiran IV *Output Measurement Model*

Lampiran V *Output Structural Model*

Lampiran VI *Output Modification Model*

Lampiran VII *Standard Residual*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*Servqual*) terhadap keputusan pembelian, pembelian ulang, dan loyalitas pelanggan pada industri ritel. Latar belakang penelitian didasari oleh persaingan industri ritel yang semakin ketat, di mana kualitas layanan menjadi faktor krusial dalam membentuk perilaku konsumen secara berkelanjutan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan sampel sebanyak 110 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, namun keputusan pembelian tidak berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang. Sebaliknya, pembelian ulang terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan mampu membentuk keputusan pembelian awal, diperlukan strategi tambahan seperti kartu member untuk pelanggan tetap, sistem poin belanja, promosi bundling, dan layanan pemesanan online untuk meningkatkan pembelian ulang serta membangun loyalitas pelanggan jangka panjang.

Kata Kunci - *Servqual*, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, Loyalitas Pelanggan, *Structural Equation Modeling* (SEM)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality (Servqual) on purchase decisions, repurchases, and customer loyalty in the retail industry. The research is motivated by the increasingly competitive retail industry, where service quality plays a crucial role in shaping sustainable consumer behavior. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling (SEM) to examine causal relationships between variables. Data were collected through questionnaires from 110 respondents who met the study criteria. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on purchase decisions; however, purchase decisions do not significantly influence repeat purchases. Conversely, repeat purchases have a positive and significant effect on customer loyalty. These findings suggest that while service quality effectively drives initial purchase decisions, additional strategies—such as membership cards for repeat customers, shopping points systems, bundling promotions, and online ordering services are required to encourage repeat purchases and foster long-term customer loyalty.

Keywords - Servqual, Purchase Decisions, Repeat Purchase, Customer Loyalty, Structural Equation Modeling (SEM)