

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, BRAND
IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS AUDIENCE LIGA
TENDANG BOLA MENGGUNAKAN METODE PARTIAL LEAST
SQUARES (PLS)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

BRIVAN ARDHANDY STUDYNKA

21032010250

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

2025

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, BRAND
IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS AUDIENCE LIGA
TENDANG BOLA MENGGUNAKAN METODE PARTIAL LEAST
SQUARES (PLS)**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

BRIVAN ARDHANDY STUDYNKA

NPM. 21032010250

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

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS AUDIENCE LIGA TENDANG BOLA MENGGUNAKAN METODE PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)

Disusun Oleh:

BRIVAN ARDHANDY STUDYNKA

21032010250

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 : 12 September 2025

Tim Penguji :

1.

Ir. Iriani, MMT.

NIP. 196211261988032001

2.

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

NPT. 21219921112290

Pembimbing :

1.

Ir. Moch.Tutuk Safrin, MT.

NIP. 196304061989031001

Mengetahui,

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



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Brivan Ardhandy Studynka

NPM : 21032010250

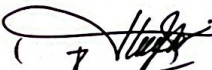
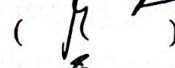
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / Teknik Sipil

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

Dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
AUDIENCE LIGA TENDANG BOLA MENGGUNAKAN
METODE PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
2. Ir. Iriani, MMT.
3. Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST., MT..

()
()
()

Surabaya, 12 September 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 : Brivan Ardhandy Studynka
NPM : 21032010250
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 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, 12 September 2025

Yang Membuat pernyataan

Brivan Ardhandy Studynka

NPM. 21032010250

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat yang diberikan kepada saya sehingga dapat menulis skripsi penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, *Brand Image* Terhadap Kepuasan *Audience* LIGA TENDANG BOLA Menggunakan Metode Partial Least Square”.

Skripsi ini disusun untuk mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi teknik industri fakultas teknik dan sains UPN “Veteran” Jawa timur. Kami menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya kritik dan saran yang akan menjadi perbaikan nantinya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., 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. Rusindiayanto, MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Moch. Tutuk Safirin, MT. selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang selalu membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian.

5. Ibu Ir. Iriani., MM.T selaku Penguji satu yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi penulis.
6. Ibu Mega Cattleya Prameswari A. I., S.ST ., MT. selaku Penguji dua yang banyak membantu dalam pembenahan laporan skripsi penulis hingga dapat melaksanakan seminar.
7. Asri Muryati selaku ibu tercinta yang sudah melahirkan dan merawat penulis serta selalu mendoakan, memberikan dukungan moral dan material, serta menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis.
8. Joko Sutrisno selaku ayah yang sudah bekerja keras demi memberikan fasilitas hidup dan pendidikan yang layak kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman rooftop Imron Abdul Rouf, Revica Tauriza Alfiane, Aditya Aprodicto Bestafirli, Alvin Rizky yang selalu memberi dukungan dari awal mengerjakan hingga selesai.
10. Teman – teman seperjuangan SINCERE Teknik Industri angkatan 2021 karena telah berjuang bersama dari awal hingga saat ini.
11. Hypenamic selaku Promotor Liga Tendang Bola

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menjadi referensi dan berguna untuk semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 12 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSCTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Asumsi.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kualitas.....	14
2.1.1 Peranan Kualitas	15
2.1.2 Pengendalian Kualitas.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.3 Harga	19
2.3.1 Pengertian Harga.....	19
2.3.2 Dimensi Harga	21
2.4 Brand image	23
2.4.1 Pengertian <i>Brand image</i>	23
2.4.2 Indikator <i>Brand image</i>	24
2.5 Kepuasan	25
2.5.1 Pengertian Kepuasan <i>audience</i>	25
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	27
2.6 Loyalitas	28
2.6.1 Pengertian Loyalitas	28
2.6.2 Indikator Loyalitas.....	30
2.7 Structural Equation Modeling	31
2.7.1 Komponen dalam SEM.....	34
2.7.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	36
2.8 Kuesioner.....	39
2.9 Skala Likert	41
2.10 Metode Sampling	42
2.11 Uji Validitas.....	44
2.12 Uji Reliabilitas.....	45
2.13 <i>Second Order Two Stage Approach</i>	47

2.14 Kerangka Konseptual	50
2.15 Hipotesis.....	53
2.16 Penelitian Terdahulu.....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	57
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	57
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	57
3.2.1 Identifikasi Variabel	57
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	57
3.2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	61
3.3 Metode Pengumpulan Data	61
3.4 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.2 Penyusunan Kuesioner	69
4.3 Penyebaran Kuesioner.....	70
4.4 Pengumpulan Data Hasil Kuesioner.....	71
4.4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
4.4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pelajar atau Umum.....	72
4.4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	73
4.4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Hari Kedatangan.....	73
4.4.6 Data Rekapitulasi Kuesioner	74
4.5 Pengolahan Data Kuesioner	81

4.5.1 Kontruksi Diagram Jalur.....	82
4.5.2 Evaluasi Outer Model	84
4.5.3 Uji Validitas Kovergen.....	85
4.5.4 Uji Validitas Diskriminan	87
4.5.5 Uji Reliabilitas	89
4.5.6 Evaluasi Inner Model.....	90
4.6 Uji Hipotesis.....	95
4.7 Model Persamaan Struktural	98
4.8 Pembahasan.....	99
4.8.1 Pembahasan <i>Outer Model</i>	99
4.8.2 Pembahasan <i>Inner Model</i>	100
4.8.3 Pembahasan Uji Hipotesis	100
4.8.4 Pembahasan Model Persamaan Struktural.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Saran Praktis.....	105
5.2.2 Saran Teoritis.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penonton Liga Tendang Bola 2025	4
Gambar 1.2 Grafik Penonton Liga Tendang Bola 2024.....	5
Gambar 1.3 Keluhan <i>audience</i> Liga Tendang Bola 2025	6
Gambar 1 4 Kerangka Konseptual Penelitian	8
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	61
Gambar 3.2 Langkah-langkah dan Pemecahan Masalah	65
Gambar 4.1 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	82
Gambar 4.2 Pengukuranl (<i>Outer Model</i>)	83
Gambar 4.3 <i>Output</i> Nilai <i>Outer Loading</i>	85
Gambar 4.4 Model Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Stratifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Stratifikasi Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Stratifikasi Responden Berdasarkan Status.....	72
Tabel 4.4 Stratifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	73
Tabel 4.5 Stratifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Hari Kedatangan.....	73
Tabel 4.6 Data Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	74
Tabel 4.7 Data Rekapitulasi Kuesioner Variabel Harga	78
Tabel 4. 8 Data Rekapitulasi Kuesioner Variabel <i>Brand Image</i>	79
Tabel 4.9 Data Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan <i>Audience</i>	80
Tabel 4.10 Data Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas <i>Audience</i>	81
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	85
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	87
Tabel 4.13 <i>Output</i> Nilai <i>Cross Loading</i>	88
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas dengan <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	90
Tabel 4.15 Nilai <i>Path Coefficient</i>	91
Tabel 4.16 Nilai <i>R-Square</i>	92
Tabel 4.17 Nilai <i>F-Square</i>	93
Tabel 4.18 Nilai <i>Q-Square Predict</i>	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2. Pengumpulan Data.....	117
Lampiran 3. Pengolahan Data	135

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan brand image terhadap kepuasan serta loyalitas audience Liga Tendang Bola 2025 Surabaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga, dan brand image berpengaruh signifikan terhadap kepuasan audience. Sementara itu, hanya kualitas layanan dan brand image yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan harga dan kepuasan tidak menunjukkan pengaruh langsung. Model persamaan struktural memperlihatkan bahwa loyalitas audience lebih dipengaruhi oleh kualitas layanan dan brand image dibandingkan harga. Temuan ini memiliki implikasi praktis bagi penyelenggara agar lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan dan penguatan brand image.

Kata Kunci – Kualitas Layanan, Harga, Brand Image, Kepuasan, Loyalitas, PLS SEM

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, price, and brand image on audience satisfaction and loyalty in the 2025 Liga Tendang Bola event in Surabaya. The research employed a quantitative approach using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 4. The findings reveal that service quality, price, and brand image significantly affect audience satisfaction. However, only service quality and brand image were found to have a significant impact on loyalty, while price and satisfaction did not show a direct influence. The structural equation model further demonstrates that audience loyalty is more strongly influenced by service quality and brand image compared to price. These results provide practical implications for event organizers to prioritize enhancing service quality and strengthening brand image.

Keywords – Service Quality, Price, Brand Image, Satisfaction, Loyalty, PLS-SEM