

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH, PULL* DAN *MOORING*
TERHADAP *SWITCHING INTENTION, SWITCHING BEHAVIOR* SERTA
*CONTINUANCE INTENTION***

(Studi Kasus Konsumen BBM dari Pertamina ke BP-AKR)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

LOVIA VIONI PUTRI JATMIKO

22032010076

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

2026

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH, PULL* DAN *MOORING*
TERHADAP *SWITCHING INTENTION, SWITCHING BEHAVIOR* SERTA
*CONTINUANCE INTENTION***

(Studi Kasus Konsumen BBM dari Pertamina ke BP-AKR)

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

**LOVIA VIONI PUTRI JATMIKO
NPM. 22032010076**

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

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

**JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH, PULL* DAN *MOORING*
TERHADAP *SWITCHING INTENTION, SWITCHING BEHAVIOR* SERTA
*CONTINUANCE INTENTION***

(Studi Kasus Konsumen BBM dari Pertamina ke BP-AKR)

Disusun-Oleh:

LOVIA VIONI PUTRI JATMIKO

22032010076

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 : 20 April 2026

Tim Penguji :


Pembimbing :

1. 


1. 

Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
NIP. 196304061989031001

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

2. 
Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T.
NIP. 197011012005012001

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


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



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Lovia Vioni Putri Jatmiko
NPM : 22032010076
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 April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR *PUSH, PULL* DAN
MOORING TERHADAP *SWITCHING INTENTION,*
SWITCHING BEHAVIOR SERTA *CONTINUANCE*
INTENTION (Studi Kasus Konsumen BBM dari Pertamina ke
BP-AKR)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T.

Surabaya, 20 April 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

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

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lovia Vioni Putri Jatmiko
NPM : 22032010076
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, 23 April 2026

Yang Membuat pernyataan



Lovia Vioni Putri Jatmiko

NPM. 22032010076

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* terhadap *Switching Intention*, *Switching Behavior* serta *Continuance Intention* (Studi Kasus Konsumen BBM dari Pertamina ke BP-AKR)” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Dr. Ir. Minto Waluyo, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, saran, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST., M.T. dan Ibu Mega Cattleya P.A. Islami, S.ST., M.T. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran, kritik, serta

masukannya yang membangun dalam penelitian ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Mama, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti kepada penulis. Terima kasih atas segala kerja keras yang telah diupayakan demi pendidikan dan masa depan penulis. Dari Mama, penulis belajar bahwa kehidupan harus terus diperjuangkan dengan ketekunan, kesabaran, dan keikhlasan. Segala nilai, semangat, dan kekuatan yang Mama tanamkan menjadi fondasi utama bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ayah, yang senantiasa hadir dalam doa dan kenangan penulis. Meskipun perjalanan ini terasa kurang lengkap tanpa kehadiran Ayah secara langsung, penulis berusaha menyelesaikan pendidikan ini dengan sebaik-baiknya sebagai bentuk tanggung jawab dan bakti. Terima kasih atas cinta, teladan, dan nilai-nilai kehidupan yang telah Ayah tanamkan semasa hidup. Semoga pencapaian ini menjadi salah satu wujud kebanggaan yang penulis persembahkan untuk Ayah.
9. Kepada teman-teman terdekat penulis, yaitu Alyana, Lely, Sabrina, Vindya, Amanda, Fahza, Anggi, Yasmin, Dhenis, Mirza, Alya, Abel, dan Faridah, terima kasih telah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, semangat, dan

kebersamaan yang diberikan. Bersama kalian, penulis tidak pernah merasa sendiri dalam menjalani setiap proses ini. Semoga kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga di masa mendatang.

10. Kepada diri penulis sendiri, terima kasih atas segala upaya telah diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Perjalanan ini bukanlah proses yang mudah, namun setiap tahapan yang telah dilalui menjadi pembelajaran dan kenangan yang berharga. Penyelesaian skripsi ini bukan hanya sebagai pencapaian akademik, tetapi juga sebagai bentuk bakti dan tanggung jawab kepada orang tua serta seluruh pihak yang telah berjasa dalam perjalanan pendidikan penulis.
11. Seluruh responden penelitian yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan menjadi hasil yang bernilai dari seluruh proses yang telah dilalui.

Surabaya, 02 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Asumsi Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Perilaku Konsumen	15
2.1.1 Definisi Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	16

2.2	Model <i>Push, Pull, dan Mooring</i>	17
2.2.1	Sejarah dan Konsep Dasar Model <i>Push, Pull, dan Mooring</i>	17
2.2.2	Faktor <i>Push</i>	19
2.2.3	Faktor <i>Pull</i>	21
2.2.4	Faktor <i>Mooring</i>	23
2.3	<i>Switching Intention</i>	24
2.4	<i>Switching Behavior</i>	25
2.5	<i>Continuance Intention</i>	26
2.6	Hubungan Antar Variabel	27
2.6.1	Hubungan Antar Faktor <i>Push</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	27
2.6.2	Hubungan Antar Faktor <i>Pull</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	28
2.6.3	Hubungan Antar Faktor <i>Mooring</i> terhadap <i>Switching Intention</i>	28
2.6.4	Hubungan Antar <i>Switching Intention</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	29
2.6.5	Hubungan Antar <i>Switching Behavior</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	29
2.7	Pengukuran Variabel.....	30
2.7.1	Kuesioner	30
2.7.2	Skala Pengukuran.....	31
2.7.3	Populasi dan Sampel	32
2.7.4	Teknik Sampling	34
2.7.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	36
2.7.6	Uji Kecukupan Data	39
2.7.7	Uji Validitas.....	40

2.7.8	Uji Signifikansi	41
2.7.9	Uji Reliabilitas	41
2.7.10	Uji Korelasi	43
2.8	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	43
2.8.1	Pengertian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	43
2.8.2	Jenis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	47
2.8.3	Langkah-Langkah Pemodelan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	48
2.9	AMOS	51
2.10	Penelitian Terdahulu	52
BAB III.....		56
METODOLOGI PENELITIAN		56
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.2	Identifikasi Variabel.....	56
3.2.1	Variabel Bebas.....	56
3.2.2	Variabel Terikat	58
3.3	Hipotesis	60
3.4	Teknik Pengumpulan Data	61
3.5	Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah	62
BAB IV		71
HASIL DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i>	71
4.2	Penyusunan Kuesioner	72

4.3	Penyebaran Kuesioner	73
4.4	Pengumpulan Data	73
4.4.1	Distribusi Frekuensi	74
4.5	Pengolahan Data Kuesioner	75
4.5.1	Uji Kecukupan Data	75
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM.....	76
4.6	Konversi <i>Path Diagram</i>	76
4.6.1	<i>Measurement Model</i>	77
4.6.2	<i>Structural Model</i>	83
4.6.3	<i>Modification Model</i>	86
4.7	Persamaan Simultan	93
4.8	Uji Hipotesis.....	97
4.8.1	Hipotesis ke-1	97
4.8.2	Hipotesis ke-2	98
4.8.3	Hipotesis ke-3	99
4.8.4	Hipotesis ke-4	100
4.8.5	Hipotesis ke-5	100
4.9	Pembahasan	101
BAB V.....		106
KESIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....		109

LAMPIRAN.....119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Perbandingan Pertamina dan BP-AKR (Per 10 Novemeber 2025)	4
Tabel 2. 1 <i>Godness of Fit Indices</i>	39
Tabel 2. 2 Memilih Teknik Estimasi	40
Tabel 2. 3 Pedoman Uji Korelasi	43
Tabel 2. 4 Perbandingan CB-SEM, PLS-SEM dan GSCA	45
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	59
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	74
Tabel 4. 2 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Measurement Model</i>	78
Tabel 4. 3 <i>Estimate Standardized Regression Weight Measurement Model</i>	79
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Measurement Model</i>	80
Tabel 4. 5 Uji Korelasi	82
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4. 7 Hasil <i>Uji Goodness of Fit</i> dan <i>Cut of Value Structural Model</i>	84
Tabel 4. 8 <i>Covariance</i>	85
Tabel 4. 9 Hasil <i>Uji Goodness of Fit</i> dan <i>Cut of Value Modification Model</i>	87
Tabel 4. 10 <i>Estimate Standardized Regression Weight Modification Model</i>	90
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Modifikasi Model.....	91
Tabel 4. 12 <i>Standardized Residual Covariance</i>	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Kepercayaan Masyarakat Terhadap BBM Pertamina	3
Gambar 1. 2 Reaksi Negatif Terkait Pelayanan BBM Pertamina	3
Gambar 1. 3 Respon Konsumen Setelah Menggunakan BBM BP-AKR	5
Gambar 1. 4 Fenomena Antrian di SPBU BP-AKR	5
Gambar 1. 5 Kerangka Konseptual Penelitian	9
Gambar 3. 1 Model <i>Path Diagram Push, Pull</i> dan <i>Mooring</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	60
Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah	65
Gambar 4. 1 <i>Path Diagram SEM Push, Pull</i> dan <i>Mooring</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	71
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 23	76
Gambar 4. 3 <i>Measurement Model Push, Pull</i> , dan <i>Mooring</i> terhadap <i>Switching Intention, Switching Behavior</i> , dan <i>Continuance Intention</i>	77
Gambar 4. 4 <i>Structural Model Push, Pull</i> , dan <i>Mooring</i> terhadap <i>Switching Intention, Switching Behavior</i> , dan <i>Continuance Intention</i>	83
Gambar 4. 5 <i>Modification Model Push, Pull</i> , dan <i>Mooring</i> terhadap <i>Switching Intention, Switching Behavior</i> , dan <i>Continuance Intention</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)	119
Lampiran 2 (Hasil Stratifikasi Responden)	126
Lampiran 3 (Hasil Rekap Responden)	127
Lampiran 4 (<i>Cut off Value</i> Distribusi T)	133
Lampiran 5 (Chi-Square)	134
Lampiran 6 (<i>Output Measurement Model</i>)	139
Lampiran 7 (<i>Output Structural Model</i>)	144
Lampiran 8 (<i>Output Modification Model</i>)	149
Lampiran 9 (<i>Output Standardized Residual</i>)	154
Lampiran 10 (Perhitungan Manual)	155
Lampiran 11 (Tabel Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung)	158

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis perilaku konsumen yang berpindah dari SPBU Pertamina ke SPBU BP-AKR di Surabaya dengan menggunakan kerangka *Push*, *Pull*, dan *Mooring*, khususnya untuk melihat bagaimana faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* memengaruhi *Switching Intention*, *Switching Behavior*, serta *Continuance Intention*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), ditemukan bahwa *Push* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention* (Y_1), sedangkan *Pull* (X_2) dan *Mooring* (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y_1 meskipun *Pull* berarah positif dan *Mooring* berarah negatif. Model simultan yang dihasilkan adalah $Y_1 = 0,814X_1 + 0,179X_2 - 0,057X_3$, $Y_2 = 0,770X_1 + 0,169X_2 - 0,054X_3$, dan $Y_3 = 0,501X_1 + 0,110X_2 - 0,035X_3$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa *Push* merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi *Switching Intention*, *Switching Behavior*, maupun *Continuance Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa keputusan konsumen untuk berpindah dan kemudian melanjutkan penggunaan BP-AKR lebih banyak dipicu oleh faktor pendorong berupa ketidakpuasan terhadap layanan sebelumnya dibandingkan oleh daya tarik alternatif maupun hambatan perpindahan, sehingga proses *switching* dalam penelitian ini lebih bersifat reaktif terhadap kondisi yang dianggap kurang memuaskan.

Kata Kunci: *Continuance Intention*, *Push-Pull-Mooring*, *Structural Equation Modeling* (SEM), *Switching Intention*, *Switching Behavior*.

ABSTRACT

This study analyzes the behavior of consumers who switch from Pertamina gas stations to BP-AKR gas stations in Surabaya using the Push, Pull, and Mooring framework, specifically to examine how Push, Pull, and Mooring factors influence Switching Intention, Switching Behavior, and Continuance Intention. Based on hypothesis testing using Structural Equation Modeling (SEM), the results indicate that Push (X_1) has a positive and significant effect on Switching Intention (Y_1), while Pull (X_2) and Mooring (X_3) do not have a significant effect on Y_1 , although Pull shows a positive direction and Mooring shows a negative direction. The resulting simultaneous models are $Y_1 = 0.814X_1 + 0.179X_2 - 0.057X_3$, $Y_2 = 0.770X_1 + 0.169X_2 - 0.054X_3$, and $Y_3 = 0.501X_1 + 0.110X_2 - 0.035X_3$. These equations demonstrate that Push is the most dominant factor influencing Switching Intention, Switching Behavior, and Continuance Intention. The findings indicate that consumers' decisions to switch and subsequently continue using BP-AKR are primarily driven by push factors in the form of dissatisfaction with the previous service rather than by the attractiveness of alternatives or switching barriers, suggesting that the switching process in this study is largely a reactive response to perceived shortcomings in the prior service provider.

Keywords: *Continuance Intention, Push-Pull-Mooring, Structural Equation Modeling (SEM), Switching Intention, Switching Behavior.*