

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,  
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI DAN LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN METODE PLS (*PARTIAL LEAST  
SQUARE*)**

**(Studi Kasus : UKM Emas Podo Joyo Gresik)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**TALITHA SHOLIKHATUS SAHDA**

**22032010025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2026**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BELI DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
METODE PLS (*PARTIAL LEAST SQUARE*)  
(Studi Kasus : UKM Emas Podo Joyo Gresik)**

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh:**

**TALITHA SHOLIKHATUS SAHDA  
NPM. 22032010025**

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

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2026**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BELI DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
METODE PLS (*PARTIAL LEAST SQUARE*)**

(Studi Kasus : UKM Emas Podo Joyo Gresik)

Disusun Oleh:

**TALITHA SHOLIKHATUS SAHDA**

**NPM. 22032010025**

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 : 25 Mei 2026

Tim Penguji :

1.

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

2.

**Dr. Lusi Zafriana, S.T., M.T.**  
NIP. 196902052005012001

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. Jarayah, M.P.**  
NIP. 19650403 199103 2 001



### KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Talitha Sholikhatus Sahda  
NPM : 22032010025  
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 Februari, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,  
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI DAN LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN METODE PLS (*PARTIAL LEAST  
SQUARE*) (Studi Kasus : UKM Emas Podo Joyo Gresik)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Dr. Lusi Zafriana, S.T., M.T.

Surabaya, 25 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.  
NIP. 196304061989031001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Talitha Sholikhatus Sahda  
NPM : 22032010025  
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 ditemulan 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, 25 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan



Talitha Sholikhatus Sahda

NPM. 22032010025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Beli dan Loyalitas Pelanggan dengan Metode PLS (*Partial Least Square*) (Studi Kasus: UKM Emas Podo Joyo Gresik)” dengan tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam merampungkan karya ilmiah ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, ilmu, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan membantu saya selama masa perkuliahan.
6. Orang tua dan keluarga besar tercinta, yang selalu memberikan doa tulus, dukungan moral, maupun dukungan material yang luar biasa hingga penulis berada di titik ini.
7. Rekan-rekan dan teman-teman saya, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan semangat juang yang kita lalui bersama selama ini.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan, bekerja keras, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan hingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun perkembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 20 April 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	14
1.3    Batasan Masalah.....	15
1.4    Asumsi .....	15
1.5    Tujuan Penelitian.....	15
1.6    Manfaat penelitian.....	16
1.7    Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1    Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.1    Pengertian Pemasaran .....	20
2.1.2    Fungsi Pemasaran .....	20
2.1.3    Strategi Pemasaran .....	23
2.1.4    Konsep Pemasaran .....	23
2.2    Teori Perilaku Konsumen.....	26

2.2.1	Definisi Prilaku Konsumen .....	26
2.2.2	Faktor- faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	27
2.3	Kualitas Layanan.....	30
2.3.1	Indikator Kualitas layanan .....	31
2.4	Harga .....	32
2.4.1	Indikator Harga .....	34
2.5	Lokasi.....	35
2.5.1	Indikator Lokasi .....	37
2.6	Minat beli .....	37
2.6.1	Indikator Minat Beli .....	39
2.7	Loyalitas Pelanggan .....	40
2.7.1	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	42
2.8	Pengaruh Antar Variabel .....	42
2.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli .....	43
2.8.2	Pengaruh Harga terhadap Minat Beli .....	43
2.8.3	Pengaruh Lokasi terhadap Minat Beli.....	44
2.8.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	44
2.8.5	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
2.8.6	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	45
2.8.7	Pengaruh Minat Beli terhadap Loyalitas Pelanggan .....	46
2.9	Kuesioner .....	46
2.10	Skala Pengukuran.....	48
2.11	Populasi.....	49
2.12	Teknik <i>Sampling</i> .....	51

2.13	Uji Kecukupan Data.....	55
2.14	Uji Validitas.....	56
2.15	Uji Reliabilitas .....	58
2.16	Uji Signifikansi .....	59
2.17	<i>Partial Least Square</i> .....	61
2.17.1	Prosedur dalam Analisis PLS.....	63
2.17.2	Indikator Reflektif dan Indikator Formatif .....	65
2.17.3	Perbandingan Penggunaan SEM, PLS, dan GSCA.....	67
2.18	Pengertian Distribusi Frekuensi .....	68
2.19	Penelitian Terdahulu.....	69
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>77</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	77
3.2	Identifikasi dan Definisi Variabel Operasional .....	77
3.2.1	Identifikasi Variabel .....	77
3.2.2	Definisi Operasional Variabel .....	78
3.3	Identifikasi Variabel .....	82
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	83
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	84
3.6	Langkah- Langkah Pemecahan Masalah.....	85
3.7	Hipotesis.....	90
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>93</b>
4.1	Penyusunan Kuesioner .....	93
4.2	Penyebaran Kuesioner.....	94
4.3	Pengumpulan Data .....	95

4.4	Karakteristik Responden .....	96
4.5	Distribusi Frekuensi .....	101
4.6	Pengolahan Data Kuesioner .....	102
4.6.1	Uji Kecukupan Data .....	103
4.6.2	Pengujian <i>Outer Model (Measurment Model)</i> .....	104
4.6.3	Pengujian <i>Inner Model (Structrural Model)</i> .....	114
4.7	Uji Hipotesis (Siginifikansi) .....	120
4.8	Model Persamaan Struktural .....	126
4.9	Pembahasan.....	130
4.9.1	Pembahasan Karakteristik Responden .....	130
4.9.2	Pembahasan <i>Outer Model</i> .....	131
4.9.3	Pembahasan <i>Inner Model</i> .....	134
4.9.4	Pembahasan Uji Hipotesis .....	136
4.9.5	Pembahasan Persamaan Struktural .....	143
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>145</b>
5.1	Kesimpulan .....	145
5.2	Saran.....	146
5.2.1	Saran Praktis .....	146
5.2.2	Saran Teoritis.....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>148</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>148</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendapatan Tahunan UKM Emas Podo Joyo Gresik .....	2
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	13
Gambar 2. 1 Hubungan Antar Variabel dalam Metode PLS .....	62
Gambar 2. 2 Konstruk Reflektif dan Konstruk Formatif .....	66
Gambar 3. 1 Model Persamaan Struktural Penelitian .....	82
Gambar 3. 2 Langkah- Langkah Pemecahan Masalah.....	86
Gambar 4. 1 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	97
Gambar 4. 2 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	98
Gambar 4. 3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	99
Gambar 4. 4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Distribusi Pendapatan .	100
Gambar 4. 5 Hasil Pengujian <i>PLS Algorithm</i> (Pengujian <i>Outer Model</i> ) .....	104
Gambar 4. 6 Hasil <i>Bootstraping</i> (Pengujian <i>Inner Model</i> ).....	115

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Kuesioner Pra-Survei Kualitas Layanan UKM Emas Podo Joyo Gresik .....	4
Tabel 1. 2 Hasil Kuesioner Pra-Survei Harga UKM Emas Podo Joyo Gresik.....	8
Tabel 1. 3 Hasil Kuesioner Pra-Survei Lokasi UKM Emas Podo Joyo Gresik ....	10
Tabel 2.1 Parameter Uji Validitas.....	58
Tabel 2.2 Pengukuran Reflektif vs. Formatif.....	66
Tabel 2.3 Perbandingan Penggunaan SEM, PLS, dan GSCA.....	67
Tabel 2.4 Rentang dan Indikator .....	69
Tabel 2. 5 Penelitian terdahulu.....	74
Tabel 3. 1 Indikator Variabel .....	81
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	101
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loading</i> Indikator Variabel Penelitian.....	107
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Konvergem dengan Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Variabel Peneltian .....	108
Tabel 4. 4 Validitas Diskriminan dengan Hasil <i>Cross Loading</i> Indikator Variabel Penelitian.....	110
Tabel 4. 5 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	112
Tabel 4. 6 <i>Composite Reliability</i> .....	113
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ).....	116
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Q-Square</i> ( $Q^2$ ) .....	118
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>F-Square</i> ( $F^2$ ) .....	119

Tabel 4. 10 <i>Path coefficient</i> .....	121
Tabel 4. 11 Rekap Hasil Uji Hipotesis .....	125

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	161
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	170
Lampiran 3 Stratifikasi Responden.....	171
Lampiran 4 Hasil <i>Running</i> ( <i>Output</i> SmartPLS 3).....	172
Lampiran 5 Foto <i>Survey</i> Lapangan .....	176

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap minat beli serta loyalitas pelanggan pada UKM Emas Podo Joyo Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan UKM Emas Podo Joyo Gresik yang pernah melakukan transaksi minimal 2 kali. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli dengan nilai *p-value*  $0,022 < 0,05$  dan loyalitas pelanggan dengan nilai *p-value*  $0,024 < 0,05$ . Harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli dengan nilai *p-value*  $0,037 < 0,05$ , namun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *p-value*  $0,165 > 0,05$ . Lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat beli dengan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *p-value*  $0,499 > 0,05$ . Sementara itu, minat beli berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ . Didapatkan pula persamaan struktural pada penelitian ini untuk variabel  $Y1 = 0,209X1 + 0,252X2 + 0,501X3$  dan persamaan struktural pada  $Y2 = 0,566Y1 + 0,291X1 + 0,192X2 + 0,095X3$ .

Kata kunci: kualitas layanan, harga, lokasi, minat beli, loyalitas pelanggan, PLS-SEM

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, price, and location on purchase intention and customer loyalty at UKM Emas Podo Joyo Gresik. This research employs a quantitative approach using a survey method through questionnaire distribution to 100 respondents who are customers of UKM Emas Podo Joyo Gresik and have made at least two transaction. The data analysis technique used is Partial Least Square (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 3 software. The results show that service quality has a significant effect on purchase intention with a p-value of  $0.022 < 0.05$  and on customer loyalty with a p-value of  $0.024 < 0.05$ . Price has a significant effect on purchase intention with a p-value of  $0.037 < 0.05$ , but does not have a significant effect on customer loyalty with a p-value of  $0.165 > 0.05$ . Location has a significant effect on purchase intention with a p-value of  $0.000 < 0.05$ , but does not have a significant effect on customer loyalty with a p-value of  $0.499 > 0.05$ . Meanwhile, purchase intention has a significant effect on customer loyalty with a p-value of  $0.000 < 0.05$ . The structural equation in this study was also obtained for the variable  $Y1 = 0,209X1 + 0,252X2 + 0,501X3$  and the structural equation in  $Y2 = 0.566Y1 + 0.291X1 + 0.192X2 + 0.095X3$ .*

*Keywords: service quality, price, location, purchase intention, customer loyalty, PLS-SEM*