

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
TERMINAL PENUMPANG GAPURA SURYA NUSANTARA
PELABUHAN TANJUNG PERAK BERDASARKAN METODE
STRUCTURAL EQUATION MODELING DENGAN
PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE***

SKRIPSI



MEGA AMELIA MAUFIDAH

**PROGRAM STUDI S1-STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
TERMINAL PENUMPANG GAPURA SURYA NUSANTARA
PELABUHAN TANJUNG PERAK BERDASARKAN METODE
STRUCTURAL EQUATION MODELING DENGAN
PENDEKATAN *PARTIAL LEAST SQUARE***

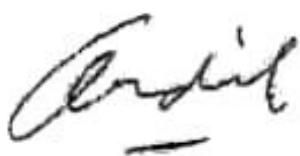
SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika
di Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

MEGA AMELIA MAUFIDAH
NIM. 081811833013

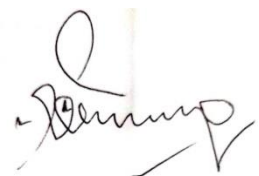
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II,



Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 196107121987011001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*

Penyusun : Mega Amelia Maufidah

NIM : 081811833013

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.

Pembimbing II : Drs. H. Sediono, M.Si.

Tanggal Ujian : 10 Mei 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.
NIP. 196805261999031001

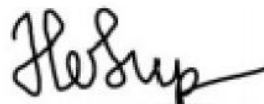
Pembimbing II



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP. 196107121987011001

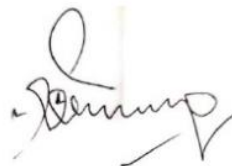
Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S. Si, M. Si.
NIP. 196804041994031020

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si.
NIP. 196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Mega Amelia Maufidah

NIM : 081811833013

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 April 2022



Mega Amelia Maufidah

NIM. 081811833013

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*” dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
2. Dr. Ardi Kurniawan, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Drs. H. Sediono, M.Si selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen wali yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan serta dukungan.
3. Seluruh dosen Prodi Statistika Unair yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
4. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Surabaya, 18 April 2022

Penulis,



Mega Amelia Maufidah

Mega Amelia Maufidah, 2022. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square***. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, dan Drs. H. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRAK

Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang berkualitas dengan harga yang kompetitif. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar yang sangat baik untuk pembelian berulang dan loyalitas pelanggan. PT Pelindo III cabang Tanjung Perak Surabaya sebagai penyedia jasa kepelabuhanan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pembangunan Terminal Gapura Surya Nusantara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memodelkan dan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Gapura Surya Nusantara dengan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sejumlah 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5%. Sedangkan untuk taraf signifikan sebesar 10%, variabel yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna, variabel *tangible* terhadap loyalitas pengguna dan variabel *reliability* terhadap loyalitas pengguna. Secara keseluruhan model didapatkan sebesar 0,5274, yang artinya model memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan data sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan model yang terbentuk adalah valid.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, *Partial Least Square*, *Structural Equation Modeling*

Mega Amelia Maufidah, 2022. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square***. Skripsi dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, dan Drs. H. Sediono, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya.

ABSTRACT

The main key to winning the competition is to provide value and satisfaction to customers by providing quality products and services at competitive prices. Customer satisfaction can be an excellent basis for repeat purchases and customer loyalty. As a port service provider, PT Pelindo III Tanjung Perak Surabaya branch seeks to improve the quality of its services through the construction of the Gapura Surya Nusantara Terminal. The purpose of this study is to model and identify the effect of service quality on user satisfaction and loyalty at Gapura Surya Nusantara Terminal using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach. The method used for collecting the data uses purposive sampling by using 100 respondents. The results of this study indicate that the passenger satisfaction variable significantly influences passenger loyalty when using a significant level of 5%. As for the significant level of 10%, the variables that have a significant influence are the passenger satisfaction variable on passenger loyalty, the tangible variable on passenger loyalty, and the reliability variable on passenger loyalty. Overall, the model is obtained at 0.5274, which means that the model has a high ability to explain the data, so overall it can be said that the model formed is valid.

Keywords : Service Quality, Passenger Satisfaction, Passenger Loyalty, *Partial Least Square, Structural Equation Modeling*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PT. Pelabuhan Indonesia III	9
2.1.1 Terminal Gapura Surya Nusantara	10
2.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa	10

2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Kepuasan Pengguna	14
2.5 Loyalitas Pengguna	14
2.6 Statistika Deskriptif	15
2.7 Uji Validitas	16
2.8 Uji Reliabilitas	17
2.9 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	18
2.10 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM-PLS)	21
2.10.1 Spesifikasi Model	22
2.10.2 Estimasi Parameter SEM-PLS	25
2.10.3 Evaluasi Model PLS	29
2.10.4 <i>Goodness of Fit (GoF) Index</i>	32
2.10.5 Diagram Jalur Penelitian.....	32
2.10.6 Metode <i>Boostrapping</i> pada <i>Partial Least Square</i>	34
2.10.7 Pengujian Hipotesis	35
2.10.8 <i>Software</i> SmartPLS 3.0	36
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Sumber Data	37
3.2 Metode Pengambilan Sampel	37
3.3 Variabel Penelitian	38
3.4 Langkah Analisis Data	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Karakteristik Pengguna Terminal Gapura Surya	47

Nusantara	
4.1.1 Deskripsi Variabel Demografi Responden	47
4.1.2 Deskripsi Perilaku Pengguna Terminal Gapura Surya Nusantara	54
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
4.2.1 Uji Validitas	62
4.2.2 Uji Reliabilitas	63
4.3 Pemodelan Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Berdasarkan Metode SEM- PLS	64
4.3.1 Konstruksi Diagram Jalur	65
4.3.2 Konversi Diagram Jalur Menjadi Model Struktural dan pengukuran	67
4.3.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
4.3.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
4.3.5 Pengujian Hipotesis Statistik pada Model	76
4.3.6 Persamaan Model Akhir	84
4.3.7 Analisis dan Interpretasi Persamaan Pengukuran dan Struktural Mengenai Kepuasan dan Loyalitas Pengguna	88
4.3.7.1 Interpretasi Persamaan Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..	88
4.3.7.2 Interpretasi Persamaan Struktural (<i>Inner Model</i>)	88
4.3.8 Evaluasi Model Secara Keseluruhan	90
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93

LAMPIRAN	96
----------------	----

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kriteria Ketentuan Penilaian Reliabilitas	18
3.1	Variabel Demografi	38
3.2	Karakteristik Perilaku Pengguna	40
3.3	Variabel Manifest	41
4.1	Karakteristik Responden Asal Provinsi Responden	48
4.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	49
4.3	Karakteristik Responden Usia	50
4.4	Karakteristik Responden Status Pernikahan	51
4.5	Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	52
4.6	Karakteristik Responden Tujuan Perjalanan	54
4.7	Karakteristik Responden Banyak Penggunaan	55
4.8	Karakteristik Responden Fasilitas Terbaik Terminal Gapura Surya Nusantara	57
4.9	Karakteristik Responden Alat Transportasi Menuju Terminal Gapura Surya Nusantara	58
4.10	Karakteristik Responden Alasan Menggunakan Transportasi Laut Melalui Terminal Gapura Surya Nusantara	59
4.11	Kuisiioner Variabel Kepuasan Pengguna	61
4.12	Uji Validitas	62
4.13	Uji Reliabilitas	63
4.14	Nilai <i>Outer Loading</i>	70
4.15	Nilai <i>Outer Loading</i> setelah Re-estimasi	71

4.16	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	71
4.17	Nilai <i>Cross Loading</i>	73
4.18	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	74
4.19	Nilai <i>R-Square</i>	75
4.20	Nilai <i>Q-Square</i>	75
4.21	Uji Signifikansi Model Pengukuran	76
4.22	Uji Signifikansi Model Struktural	77

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Reflektif	23
2.2	Model Formatif	24
2.3	Diagram Jalur Penelitian	33
4.1	Asal Provinsi Responden	48
4.2	Jenis Kelamin	50
4.3	Usia Responden	51
4.4	Status Pernikahan	52
4.5	Jenis Pekerjaan	53
4.6	Tujuan Perjalanan	54
4.7	Banyak Penggunaan Terminal Gapura Surya Nusantara	56
4.8	Fasilitas Terbaik Terminal Gapura Surya Nusantara	57
4.9	Alat Transportasi Menuju Terminal Gapura Surya Nusantara	58
4.10	Alasan Menggunakan Transportasi Laut Melalui Terminal Gapura Surya Nusantara	60
4.11	Tingkat Kepuasan Pengguna	61
4.12	Diagram Jalur Penelitian	66

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisioner Penelitian	96
2	Data Penelitian	102
3	<i>Output Uji Validitas</i>	103
4	<i>Output Uji Reliabilitas</i>	108
5	<i>Output Outer Loading</i> (Sebelum Re-estimasi)	110
6	<i>Output Outer Loading</i> (Setelah Re-estimasi)	111
7	<i>Output Construct Reliability and validity</i>	112
8	<i>Output Cross Loadings</i>	113
9	<i>Output R-Square</i>	114
10	<i>Output Construct Crossvalidated Redundancy</i>	115
11	<i>Output Stop Iteration</i>	116
12	<i>Output Outer Loading</i>	117
13	<i>Output Path Coefficients</i>	118
14	Diagram Jalur Hasil Algoritma PLS Setelah <i>re-Estimasi</i>	119
15	Diagram Jalur Hasil <i>Bootstrapping</i>	120