

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED VALUE* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERMINAL OSOWILANGUN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION
MODELING* DENGAN PENDEKATAN *PARTIAL LEAST
SQUARE***

SKRIPSI



AVINDYRA AISYAH PRAMESTYA

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2020

**Analisis Pengaruh *Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan Terminal
Osowilangun Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Berdasarkan
Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least
Square***

SKRIPSI


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


Avindyra Aisyah Pramestya
NIM. 081611833011

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Ardi Kurniawan, M.Si
NIP. 196805261999031001


Drs. Suliyanto, M.Si
NIP. 196509071991021001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan Terminal Osowilangun Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square*

Penyusun : Avindyra Aisyah Pramestya

NIM : 081611833011

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

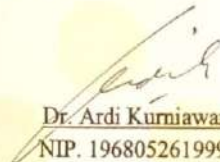
Pembimbing II : Drs. Suliyanto, M.Si.


Tanggal Ujian : 23 Januari 2020

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


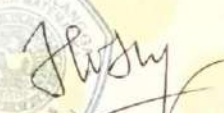

Dr. Ardi Kurniawan, M.Si.
NIP. 196805261999031001

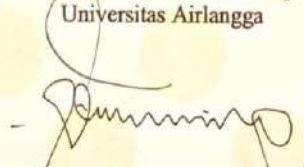

Drs. Suliyanto, M.Si.
NIP. 196509071991021001

Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, M.Si
NIP. 196804041994031020


Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 19610712198701 1 001

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 : Avindyra Aisyah Pramestya
NIM : 081611833011
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 *Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan Terminal Osowilangun Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna 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, 23 Januari 2020



Avindyra Aisyah Pramestya

NIM. 081611833011

v

v

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Perceived Value* dan Kualitas Pelayanan Terminal Osowilangun Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* dengan Pendekatan *Partial Least Square*”. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada :

1. Ayah, Ibu, Nenek, dan Adik yang senantiasa mendo’akan, memberi semangat, nasehat, dan motivasi demi kelancaran pendidikan penulis.
2. Bapak Dr. Ardi Kuniawan, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan dosen wali yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama menempuh studi di Prodi Statistika.
3. Bapak Drs. Suliyanto, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan meluangkan waktu memberikan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap dosen Statistika Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Teman perkuliahan yang selalu membantu dalam suka dan duka Anies Yulinda, Diva Dwi R, Kirana Sarassakti, Ika Lidya P, Sindi Wahyu P, Rizka Anggraini, Rivani Nurul F, dan Adelia Dwi P.
6. Keluarga besar “Statistika Universitas Airlangga 2016”, yang selalu ada untuk memberikan bantuan dan semangat kepada penulis
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga terselesaikan skripsi ini.

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

Surabaya, Januari 2020

Penulis,

Avindyra Aisyah Pramestya