

Avindyra Aisyah Pramestya, 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 dibawah bimbingan Dr. Ardi Kurniawan, M.Si dan Drs. Suliyanto, M.Si, Program Studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

---

---

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang memuaskan akan memunculkan penilaian tersendiri bagi penyedia pelayanan jasa di Terminal Osowilangun. Hal tersebut dapat memunculkan rasa kepuasan dalam menggunakan pelayanan jasa dan pengguna akan melakukan perjalanan kembali melalui Terminal Osowilangun. Tujuan penelitian ini untuk memodelkan dan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan *perceived value* terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna Terminal Osowilangun di Surabaya. Teknik pengambilan data ini menggunakan *purposive sampling* dan jumlah sampel yang digunakan sejumlah 150 responden. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) melalui program SmartPLS versi 3.0. Model persamaan yang dianalisis adalah model pengukuran, model struktural, pengujian hipotesis, dan pengujian keseluruhan model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna, variabel *perceived value* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel *perceived value* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna, dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna. Dan secara keseluruhan model didapatkan sebesar 0,60934, yang artinya model memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan data sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan model yang terbentuk adalah valid.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Perceived Value*, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, Terminal Osowilangun.

Avindyra Aisyah Pramestya, 2020. **Analysis of The Influence for Perceived Value and Service Quality of Terminal Osowilangun on Passengers Satisfaction and Loyalty Based on Structural Equation Modeling Methods with Partial Least Squares.** This final project is under supervised by Dr. Ardi Kurniawan, M.Si and Drs. Suliyanto, M.Si. S1 – Statistics courses, Mathematics Departemen, Faculty of Science and Techology, Airlangga University, Surabaya.

---

---

### ABSTRACT

Satisfactory service quality will result in the assessment for Osowilangun Terminal passenger so that it can be bring a sense of satisfaction in using services and passengers will travel back through the Osowilangun Terminal. The purpose of this study is modeling and identifying the effect of service quality and perceived value for satisfaction and loyalty of Osowilangun Terminal passengers in Surabaya. The method used for collecting the data uses purposive sampling by using 150 respondents. Data analysis calculation was done by *Partial Least Square* (PLS) via SmartPLS version 3.0. the model equation used for the analysis is the measurement model, structural model, hypotesis testing, and testing the whole model. The The results of this study indicate that service quality variables significantly influence passenger satisfaction, service quality significantly influences passenger loyalty, a perceived value significantly influences passenger satisfaction, a perceived value does not significantly influences passenger loyalty, and passenger satisfaction variables significantly influence to passenger loyalty. And overall the model is obtained at 0.60934, which means that the model has a high ability to explain the data so that overall it can be said that the model formed is valid.

**Keywords** : Service Quality, Perceived Value, Passenger Satisfaction, Passenger Loyalty, Osowilangun Terminal