



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

PROPOSAL TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN YANG DIPENGARUHI
OLEH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI, IBADAH DAN HARGA
DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM),
DI PT. PATRA JAYA HUMAIRAH SURABAYA.**

Febrvan Rakhmawati
153700062

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN YANG DIPENGARUHI
OLEH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI, IBADAH DAN HARGA
DENGAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM),
DI PT. PATRA JAYA HUMAIRAH SURABAYA.**

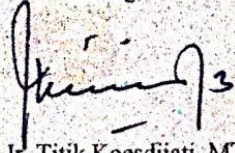
**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
SARJANA TEKNIK pada program studi
Teknik Industri
Fakultas teknologi industri**

**Febryan Rakhmawati
153700062**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

Proposal Tugas Akhir Ini Dinyatakan Siap Diujikan

Pembimbing,



Ir. Titik Koesdijati, MT.



Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Teknologi Industri
Pada Tanggal 19 Juli 2019

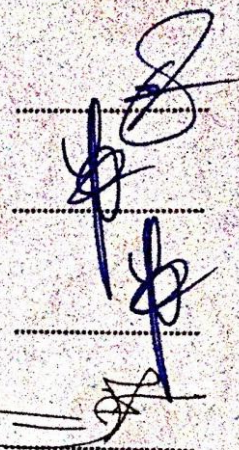
Panitia Ujian

Ketua : Drs. H. Sugito, S.T., M.T.
Dekan

Sekretaris : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.
Ketua Jurusan/ Prodi

Anggota : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.
Penguji I

Yitno Utomo, S.T., M.T.
Penguji II



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Febryan Rakhmawati
NIM : 153700062
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Administrasi, Ibadah Dan Harga Dengan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM), Di PT. Patra Jaya Humairah Surabaya.
Dosen Pembimbing : Titik Koesdijati, MT.

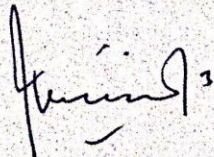
Menyatakan bahwa Tugas Akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Juli 2019

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Ir. Titik Koesdijati, MT.



Febryan Rakhmawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, dengan limpahan rahmat dan ridhoNya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Studi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Tugas Akhir ini. Tidak lupa ucapan terima kasih kami sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Sugito, ST, MT selaku Dekan Fakultas Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
3. Ibu Ir. Titik Koesdijati selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing saya dan Seluruh dosen beserta staf di Program Studi Teknik.
4. Teman-teman prodi Teknik Industri seangkatan atas kekompakannya.
5. Pimpinan PT. Patra Jaya Humairah serta teman-teman kerja saya di PT. Patra Jaya Humairah yang mensupport dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Rakhmalia .Ayu Fadillah selaku adik saya yang telah mensupport dalam penulisan tugas akhir ini
7. Tidak lupa atas kasih sayang Alm. Umi dan Abi untuk kelancaran Tugas Akhir ini

Harapan peneliti, semoga hasil penelitian ini dapat digunakan bagi para akademis dan yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Jasa.....	5
2.1.1 Pengertian Jasa.....	5
2.1.2 Karakteristik Jasa	5
2.2 Biro Perjalanan.....	6
2.2.1 Pengertian Biro Perjalanan dan <i>Travel Agent</i>	6
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	6
2.4 Persepsi Nilai	9
2.4 Definisi Persepsi Nilai.....	9
2.5 Harapan	9
2.6 Kualitas Pelayanan	11
2.6.1 Komponen Kualitas Pelayanan	11
2.6.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan	12

2.7 Kepuasan Konsumen	13
2.7.1 Faktor Kepuasan Konsumen.....	15
2.7.2 Metode Mengukur Kepuasan Konsumen	16
2.8 Structural Equation Modelling (SEM)	17
2.8.1 Model SEM	18
2.8.2 Asumsi SEM	19
2.8.3 Bagian SEM.....	20
2.8.4 Proses Analisis SEM	21
2.9 Penelitian Terdahulu.....	25
2.10 Hubungan antara Kualitas Layanan Administrasi, Kualitas Layanan Ibadah, Kualitas Harga terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.11 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.12 Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Penelitian	29
3.1.2 Pendekatan & Tipe Penelitian.....	30
3.2 Variabel.....	30
3.3 Populasi	30
3.4 Sampel.....	31
3.5 Evaluasi Model.....	32
3.6 Uji Validitas	33
3.7 Uji Reliabilitas	33
3.8 Teknik Pengumpulan Data	34
3.9 Skala Pengukuran	35
3.10 Teknik Analisis Data	35
3.10.1 Analisis Structural Equation Modeling.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan	38
4.1.2 Profil.....	39
4.1.3 Visi & Misi PT. Patra Jaya Humairah.....	39

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Patra Jaya Humairah	40
4.2 Produk Umrah dan Haji PT. Patra Jaya Humairah	41
4.2.1 Program Perjalanan Umrah	43
4.2.2 Program Haji Plus	44
4.2.2 Penerapan Fungsi Manajemen	45
4.2.3 Perolehan Jamaah PT. Patra Jaya Humairah.....	49
4.3 Perkembangan PT. Patra Jaya Humairah	51
4.4 Pengumpulan Data	52
4.4.1 Penyebaran Kuisisioner	52
4.4.2 Deskripsi Responden.....	52
4.4.3 Responden Berdasarkan Usia	53
4.4.4 Latar Belakang Pekerjaan	54
4.5 Analisa Data	56
4.5.1 Evaluasi Model Pengukuran	56
4.5.2 Evaluasi Model Structural.....	59
4.5.3 Penilaian Responden	60
4.5.4 Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.5.5 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
4.6 Pengolahan Data	
4.6.1 Perancangan Model Struktural	62
4.6.2 Normalitas Data	63
4.7 Structural Equation Modelling	63
4.7.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	63
4.8 Pembahasan	69
4.9 Analisa Hasil	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Inti Pemasaran.....	8
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	14
Gambar 2.3 Konsep Ketidakpuasan Konsumen.....	15
Gambar 2.4 Model SEM	18
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	29
Gambar 3.2 Pemodelan Kerangka SEM	37
Gambar 4.1 Logo PT Patra Jaya Humairah	39
Gambar 4.2 Diagram Data Jenis Kelamin Responden	53
Gambar 4.3 Diagram Data Berdasarkan Usia Responden	54
Gambar 4.4 Diagram Data Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan	55
Gambar 6.1 Confirmatory Factor Analysis	64
Gambar 4.2 Presentase Jenis <i>Defect</i> Keramik.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keterangan Model SEM.....	18
Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Model.....	32
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian korelasi	36
Tabel 4.1 Daftar Harga Paket Umrah dan Haji	43
Tabel 4.2 Program Perjalanan Umrah 10 Hari	43
Tabel 4.3 Program Perjalanan Umrah 13 Hari.....	44
Tabel 4.4 Program Haji Plus	46
Tabel 4.5 Akomodasi Hotel di Madinah dan Mekkah	49
Tabel 4.6 Perolehan Jamaah Tahun 2015	49
Tabel 4.7 Perolehan Jamaah Tahun 2016	50
Tabel 4.8 Perolehan Jamaah Tahun 2017	50
Tabel 4.9 Perolehan Jamaah Tahun 2018	51
Tabel 4.10 Perolehan Jamaah Tahun 2019	51
Tabel 4.11 Distribusi Kuisisioner dan Pengumpulan	52
Tabel 4.12 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.13 Data Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4.15 Output Result For Outer Loading	56
Tabel 4.16 Uji Diskriman Validitas	57
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Laten	58
Tabel 4.18 Uji R Squared.....	59
Tabel 4.19 Uji Signifikansi	60
Tabel 4.20 Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.21 Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.22 Normalitas Data	63
Tabel 4.23 Uji Muatan Faktor variabel Kualitas Harga.....	65
Tabel 4.24 Uji Muatan Faktor Variabel Kualitas Layanan Administrasi	65
Tabel 4.25 Uji Muatan Faktor Variabel Kualitas Layanan Ibadah	65
Tabel 4.26 Uji Muatan Faktor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel 4.27 Regression Weight SEM.....	66
Tabel 4.28 Uji Terhadap hipotesis Model.....	67

