



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

**ANALISA PENGARUH KUALITAS, PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK PT.
SDI.**

**AHMAD SYAIFUDIN
NIM. 163700036**

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



UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA



SKRIPSI



**ANALISA PENGARUH KUALITAS, PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK PT.
SDI.**



AHMAD SYAIFUDIN
NIM. 163700036



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**





Lampiran 2
Halaman pengajuan Tugas Akhir



SKRIPSI

ANALISA PENGARUH KUALITAS, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK PT. SDI.

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

AHMAD SYAIFUDIN
163700036

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
2020**



Lampiran 3

Lembar Persetujuan Pembimbing



Tugas Akhir ini dinyatakan siap diujikan

Surabaya, 22 Juni 2020



Pembimbing,



(YITNO UTOMO ST.,MT.)



Lampiran 4

Lembar persetujuan Panitia Ujian

Tugas Akhir Ini Telah Disetujui Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

FAKULTAS TEKNIK

PADA TANGGAL 28 JULI 2020

Panitia Ujian,

Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T
Dekan

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.
Ketua Jurusan / Prodi

Anggota : Drs. Rusdiyantoro, S.T., M.T.
Penguji 1

: Dr. Yanatra Budi Pramana, S.T., M.T
Penguji 2



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Surat Pernyataan

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Syaifudin

NIM : 163700036

Program Studi : Teknik Industri 2016 A

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : Analisa Pengaruh Kualitas, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk PT. SDI.

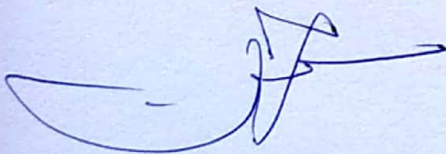
Dosen Pembimbing : Yitno Utomo S.T.,M.T.

Menyatakan bahwa tugas akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 18 Maret 2020

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



Yitno Utomo S.T.,M.T.



Ahmad Syaifudin

MOTTO

Jangan menunda sebuah pekerjaan, lebih baik menyesali atas apa yang anda kerjakan, daripada menyesali apa yang tidak pernah anda kerjakan.

“Ketika waktu yang terus berjalan dan tak akan pernah berhenti. Maka dari waktu itulah kesempatan tidak datang untuk kedua kalinya. Jangan berfikir bahwa keesokan harinya dirimu akan memperoleh kesempatan yang sama untuk dapat mengerjakan suatu yang pernah kamu tunda. Maka dari itu , selama kamu kamu masih bisa mengerjakannya. Lakukan sekarang juga. Sebelum kelak penyelesaian akan datang menghampiri. Dan jangan lupakan setiap apa yang kamu kerjakan diniatkan karena Allah Ta’Ala.”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan limpahan rahmat dan ridho-Nya, 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 Teknik 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 terimah kasih kami sampaikan kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan saya hidup yang senantiasa baik.
2. Kedua orang tua, kakak serta adik saya. Terima kasih atas dukungan moral dan materinya
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak M.Nushron Ali M. ST,MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
5. Bapak Yitno Utomo ST,MT selaku dosen Pembimbing yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
6. Seluruh dosen beserta staf di Program Studi Teknik Industri
7. Teman – Teman kantor PT.SDI Jatim atas bantuannya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
8. Anggota organisasi Himpunan Mahasiswa Teknik Industri periode 2019 atas kerelaan waktunya untuk penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini
9. Aisyah Syefira Salsabilla yang mendukung penuh dan memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
10. Serta Teman-teman prodi Teknik Industri seangkatan atas kekompakannya.

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

Surabaya, Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Teori Kepuasan Pelanggan	6
B. Teori Pengertian Produk	8
C. Teori Pengertian Harga	12
D. Teori Pengertian Kualitas	12
E. Kajian analisis PLS (<i>Partial Least Squares</i>)	14
F. Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Rancangan Penelitian	21

B.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	22
C.	Populasi dan Penentuan Sampel.....	24
D.	Teknik Pengambilan sampel	24
E.	Metode Pengumpulan Data	25
F.	Teknik Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	26
G.	Pengujian Hipotesis	27
BAB IV	HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	28
A.	Penyajian Data.....	28
B.	Analisis Data	30
C.	Pembahasan	30
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	43
A.	Simpulan.....	43
B.	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 tampilan Awal SmartPLS 3.0.....	15
Gambar 2.2 tampilan penggambaran SmartPLS 3.0	16
Gambar 2.3 Proses <i>bootstraping</i> SmartPLS 3.0.....	17
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	21
Gambar 4.2 Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.3 Grafik Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4.4 Grafik Smart-PLS.....	36
Gambar 4.5 <i>Loading Factor</i> Pengaruh X1, X2,X3 terhadap Y1.....	36
Gambar 4.6 <i>Bootstrapping</i> Pengaruh X1, X2 dan X3 terhadap Y1.....	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4.4 Hasil <i>Reliability Statistics</i> variabel X1	32
Tabel 4.5 Hasil <i>Inter-Item Correlation Matrix</i> variabel X1	33
Tabel 4.6 Hasil <i>Reliability Statistics</i> variabel X2	33
Tabel 4.7 Hasil <i>Inter-Item Correlation Matrix</i> variabel X2	34
Tabel 4.8 Hasil <i>Reliability Statistics</i> variabel X3	34
Tabel 4.9 Hasil <i>Inter-Item Correlation Matrix</i> variabel X3	34
Tabel 4.10 Hasil <i>Reliability Statistics</i> variabel Y1	35
Tabel 4.11 Hasil <i>Inter-Item Correlation Matrix</i> variabel Y1	35
Tabel 4.12 Ringkasan <i>Outer Loading</i>	37
Tabel 4.13 Ringkasan <i>results for inner weights</i>	39
Tabel 4.14 Ringkasan Pengujian Hipotesis	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner <i>Offline</i>	46
Lampiran 2 Data Responden.....	51
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden.....	58
Lampiran 4 Data Reabilitas SPSS.....	63
Lampiran 5 Data Validitas SPSS.....	65
Lampiran 6 tabel-t.....	69