



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

TUGAS AKHIR

EVALUASI KETERKAITAN KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME MENGGUNAKAN SEM (*STRUCTURAL
EQUATION MODELING*).

SALSABILA DWI KARTIKASARI
NIM. 183700046

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

TUGAS AKHIR

EVALUASI KETERKAITAN KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME MENGGUNAKAN SEM (STRUCTURAL
EQUATION MODELING)

SALSABILA DWI KARTIKASARI
NIM. 183700046

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KETERKAITAN KEPUASAN PELANGGAN
INDIHOME MENGGUNAKAN SEM (STRUCTURAL
EQUATION MODELING)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**SALSABILA DWI KARTIKASARI
NIM. 183700046**

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

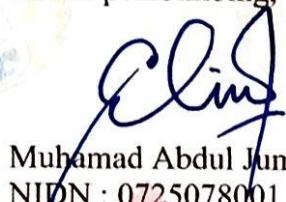
2022

Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam sidang Tugas Akhir.

Surabaya 10 Juni 2022

Dosen pembimbing,


Muhamad Abdul Jumali, ST., MT.
NIDN : 0725078001

Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir
dan telah dinyatakan LULUS oleh
Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal 11 Juli 2022

Panitia Ujian : 
Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.
Dekan Fakultas Teknik 

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.
Ketua Program Studi Teknik Industri 

Anggota : Indra Dwi Febryanto, ST., MT.
Pengaji I 
Drs. Rusdiyantoro, ST., MT.
Pengaji II 
M. Abdul Jumali, ST. MT
Dosen Pembimbing 

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Salsabila Dwi Kartikasari

NIM : 183700046

Program Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Keterkaitan Kepuasan Pelanggan IndiHome
Menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*)

Dosen Pembimbing : Muhamad Abdul Jumali, ST., MT.

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

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 11 Juli 2022

Dosen Pembimbing


Muhamad Abdul Jumali, ST., MT.
NIDN : 0725078001

Mahasiswa,




Salsabila Dwi Kartikasari
NIM. 183700046

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut puji syukur penyusun haturkan kehadirat Allah SWT, dengan limpahan rahmat dan ridhonya, akhirnya penulisan Tugas Akhir di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan judul “**EVALUASI KETERKAITAN KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME MENGGUNAKAN SEM (STRUCTURAL EQUATION MODELING)**”.

Ucapan terima kasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudian sejak awal hingga akhir dari penulisan Tugas Akhir. Tidak lupa ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan rahmat dan hidayah serta Kesehatan pada kita semua.
2. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang selalu berbagi ilmu dalam bidang akademik maupun non akademik.
6. Nenek tercinta ibu Sumarliyah dan Kedua orang tua penulis, bapak Teguh Suharwoko dan ibu Tutik Kartiningsih yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, dan doa serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
7. Kakak dan adik kandung yang telah ikut membantu, dukungan, dan arahan mengerjakan tugas akhir ini.

8. Semua teman-temanku khususnya Angkatan 2018 pagi Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
9. Serta semua pihak yang baik secara langsung ataupun tidak langsung yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan penelitian lebih lanjut. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan penulisan Tugas Akhir ini sangat diharapkan.

Surabaya, 10 Juni 2022

Salsabila Dwi Kartikasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xliii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	6
2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4. Metode SEM (Structural Equation Modeling)	10
2.5. Kerangka Pemikiran	16
2.6. Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	28

3.1.	Diagram Alir Langkah Penelitian.....	28
3.2.	Variabel Penelitian	29
3.3.	Populasi dan Sampel	34
3.4.	Pengumpulan Data.....	36
3.5.	Pengolahan Data.....	36
3.6.	Analisa Hasil	43
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1.	Obyek Penelitian	49
4.2.	Pengumpulan Data.....	52
4.3.	Pengolahan Data.....	58
4.4.	Analisa Hasil Pengujian Hipotesis	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Contoh model <i>structural</i>	14
Gambar 2. 2. Contoh model pengukuran	15
Gambar 2. 3. Kerangka Pemikiran Teoritis	16
Gambar 3. 1. Diagram alir langkah penelitian	28
Gambar 3. 2. Diagram alur kepuasan pelanggan	37
Gambar 4. 1. Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.	47
Gambar 4. 2. Hasil Olah Data SEM AMOS	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbedaan antara Analisis Regresi, Analisis Jalur, dan SEM	11
Tabel 2. 2. Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3. 1. Penjelasan Variabel Laten eksogen.....	29
Tabel 3. 2. Penjelasan Variabel Laten Endogen	33
Tabel 3. 3. Tabel indeks pengujian kelayakan model	41
Tabel 4. 1. Skor angket kuesioner	50
Tabel 4. 2. Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4. 3. Usia Responden.....	50
Tabel 4. 4. Pendidikan Responden.....	51
Tabel 4. 5. Pekerjaan Responden	51
Tabel 4. 6. <i>Brand Image</i> (X1)	52
Tabel 4. 7. Kualitas Produk (X2)	53
Tabel 4. 8. Kualitas Pelayanan (X3)	53
Tabel 4. 9. <i>Customer Value</i> (X4)	54
Tabel 4. 10. Faktor Emosional (X5)	55
Tabel 4. 11. Persepsi Harga (X6)	55
Tabel 4. 12. Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4. 13. Hasil uji validitas	57
Tabel 4. 14. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 15. <i>Goodness of Fit Index</i>	60
Tabel 4. 16. Hasil Estimasi Dengan Model AMOS	62