



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI PT AUTORENT
LANCAR SEJAHTERA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL
EQUATION MODELING***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**WIDIYANTO PRATAMA YONATHAN
NIM 41621120009**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI PT AUTORENT
LANCAR SEJAHTERA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL
EQUATION MODELING***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)

**UNIVERSITAS
WIDIYANTO PRATAMA YONATHAN
NIM 41621120009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widiyanto Pratama Yonathan

NIM : 41621120009

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI PT AUTORENT LANCAR SEJAHTERA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 5 Januari 2026



Widiyanto Pratama Yonathan

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Karya Ilmiah/Laporan Tugas Akhir/Skripsi pada BAB I,, BAB III, BAB IV dan BAB V atas nama:

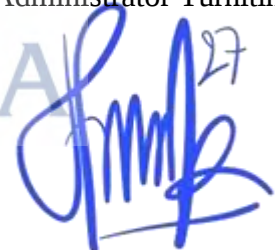
Nama : **Widiyanto Pratama Yonathan**
NIM : **41621120008**
Program Studi : **Teknik Industri**
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pembelian Ulang di PT Autorent Lancar Sejahtera dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Rabu, 11 Februari 2026** dengan hasil presentase sebesar **22 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 Februari 2026

Administrator Turnitin,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Itmam Haidi Syarif

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Widiyanto Pratama Yonathan
NIM : 41621120009
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Pembelian Ulang di PT Autorent Lancar Sejahtera Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling*

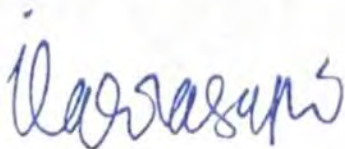
Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 14 Januari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing

Dr. Ir. Alfa Firdaus, ST.,MT.
NIDN : 0308047801

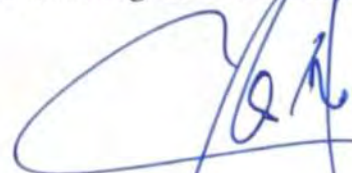
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 21 Januari 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatinasari, M.T.)
NIDN : 0307037202

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amfina, S.T., M.M.)
NIDN : 0304037906

KATA PENGANTAR

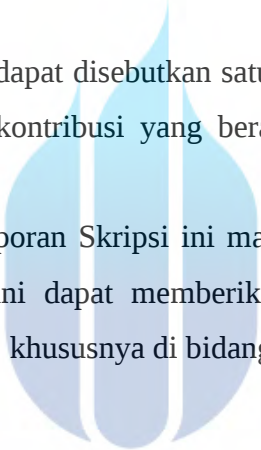
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik. Laporan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak selama proses perkuliahan hingga penyelesaian laporan ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatinasari, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
5. Ibu Dr. Defi Norita, ST., MT., selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Manajemen beserta seluruh karyawan PT Autorent Lancar Sejahtera yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kesempatan kepada penulis dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Ibunda Sri Mulyani, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga atas doa, kasih sayang, kesabaran, serta dukungan yang tidak pernah putus. Ibu senantiasa menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan penyemangat penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama menempuh pendidikan hingga terselesaikannya skripsi ini. Segala pencapaian ini tidak terlepas dari peran dan doa Ibu.

8. Kepada Almarhum Ayah Hengky tercinta, penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai wujud bakti dan penghormatan. Meskipun Ayah telah tiada, doa, nasihat, serta nilai-nilai kehidupan yang Ayah tanamkan senantiasa menjadi pedoman dan kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini. Semoga karya ini menjadi salah satu amal jariyah dan kebanggaan bagi Ayah.
9. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Noviyanti selaku kekasih penulis atas doa, dukungan, motivasi, serta pengertian yang senantiasa diberikan selama proses penyusunan laporan ini. Dukungan tersebut menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai kendala hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi yang berarti dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Akhir kata, semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri.

Jakarta, 5 Januari 2026



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Widiyanto Pratama Yonathan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widiyanto Pratama Yonathan
NIM : 41621120009
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pembelian Ulang di PT Autorent Lancar Sejahtera Menggunakan Metode Structural Equation Modeling

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Januari 2026

Yang menyatakan,



Widiyanto Pratama Yonathan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN ULANG DI PT AUTORENT LANCAR SEJAHTERA MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*

WIDIYANTO PRATAMA YONATHAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap pembelian ulang pada PT Autorent Lancar Sejahtera. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pelanggan perusahaan. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,714 dan nilai *t-statistic* sebesar 8,362 ($> 1,96$). Kepuasan pelanggan juga terbukti berpengaruh positif terhadap pembelian ulang dengan koefisien sebesar 0,368 dan *t-statistic* sebesar 2,371. Selain itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap pembelian ulang dengan koefisien sebesar 0,470. Nilai *R-square* kepuasan pelanggan sebesar 0,510 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan 51% variasi kepuasan pelanggan. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai mean sebesar 4,12. Namun, indikator X1 memiliki nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga perlu diprioritaskan dalam upaya perbaikan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pembelian ulang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang, *Structural Equation Modeling*, Penyewaan Kendaraan

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND
REPURCHASE AT PT AUTORENT LANCAR SEJAHTERA USING *THE
STRUCTURAL EQUATION MODELING METHOD***

WIDIYANTO PRATAMA YONATHAN

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction and its impact on repurchases at PT Autorent Lancar Sejahtera. The research uses a quantitative approach with a survey method of corporate customers. The data were analyzed using Structural Equation Modeling. The test results showed that the quality of service had a positive and significant effect on customer satisfaction with a line coefficient value of 0.714 and a t-statistical value of 8.362 (> 1.96). Customer satisfaction was also proven to have a positive effect on repurchases with a coefficient of 0.368 and a t-statistic of 2.371. In addition, the quality of service has a direct influence on repurchases with a coefficient of 0.470. The R-square value of customer satisfaction of 0.510 indicates that the quality of service is able to explain 51% of the variation in customer satisfaction. The results of the descriptive statistical analysis showed that the quality of service was in the good category with a mean value of 4.12. However, the X1 indicator has the lowest average value compared to other indicators, so it needs to be prioritized in efforts to improve services. These findings confirm that continuous improvement of service quality plays an important role in increasing customer satisfaction and encouraging repurchases.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchases, Structural Equation Modeling, Vehicle Rental

MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
SURAT KETERANGAN HASIL <i>SIMILARITY</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kontribusi Penelitian.....	5
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	5
1.4.2 Kontribusi Teoritis.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 Pembelian Ulang	11

2.1.5 <i>Structural Equation Modeling</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 <i>State Of The Art</i>	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Pengembangan Hipotesis	26
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang	26
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	29
3.2.1 Jenis Data	29
3.2.2 Informasi	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Skala Pengukuran	32
3.3.2 Penetapan Jumlah Sampel Penelitian	32
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	33
3.4.1 Instrumen Penelitian	33
3.4.2 Analisis Data.....	33
3.5 Langkah – Langkah Penelitian.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Pengumpulan Data	38
4.1.1 Deskripsi Responden.....	38
4.2 Pengolahan Data.....	40
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.2.2 Uji Validitas.....	41
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	43
4.2.4 Uji <i>R-Square</i>	44
4.2.5 Uji <i>F-Square</i>	45
4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>T-Statistic</i>)	46
4.3 Hasil	49

4.3.1 Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	49
4.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	50
4.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang.....	51
4.3.4 Implikasi dan Perbaikan bagi PT Autorent Lancar Sejahtera	52
4.4 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 2 <i>State Of The Art (SOTA)</i>	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Statistik.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>R-Square</i>	44
Tabel 4. 6 Kriteria Penilaian <i>F-Square</i>	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>F-Square</i>	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>T-Statistic</i>	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Pembelian Ulang Tahun 2024	2
Gambar 1. 2 Keluhan Pelanggan Tahun 2024	3
Gambar 2. 1 Diagram Jalur <i>Structural Equation Modeling</i>	15
Gambar 2. 2 Notasi Simbol <i>Structural Equation Modeling</i>	15
Gambar 3. 1 Langkah - Langkah Penelitian	35
Gambar 4. 1 Hasil Output SmartPLS	43
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Kunjungan Pelanggan.....	61
Lampiran 2 <i>Curriculum Vitae</i>	61
Lampiran 3 Form Bukti Bebas Kewajiban.....	62
Lampiran 4 Hasil Output SmartPLS.....	63
Lampiran 5 Form Pengajuan Sidang	63
Lampiran 6 <i>Company Profile</i> PT Autorent Lancar Sejahtera.....	64
Lampiran 7 Bukti Persetujuan Revisi Dosen Penguji dan Pembimbing	69

