



**ANALISA PENINGKATAN SERVICE QUALITY CUSTOMER
SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA INDUSTRI
HOTEL DI SERANG BANTEN DENGAN METODE SM PLS**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH
STEELA APFIASARI

55320120008

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**ANALISA PENINGKATAN SERVICE QUALITY CUSTOMER
SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA INDUSTRI
HOTEL DI SERANG BANTEN DENGAN METODE SM PLS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH

STEELA APFIASARI

55320120008

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa Peningkatan Service Quality Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Industri Hotel di Serang Banten dengan Metode SEM PLS

Nama : Steela Apfiasari

NIM : 55320120008

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 24 Februari 2023



Dekan Fakultas Teknik

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri

(Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisa Peningkatan Service Quality Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Industri Hotel di Serang Banten dengan Metode SEM PLS
Nama : Steela Apfiasari
NIM : 55320120008
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 24 Februari 2023

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Februari 2023



(Steela Apfiasari)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Steela Apfiasari
NIM : 55320120008
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul:

“Analysis of Service Quality Improvement, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Hotel Industry in Serang Banten Using the SEM-PLS Method.”

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 31 Januari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 23%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2023

Administrator Turnitin



Miyono, S.Kom.

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya dan terbuka terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Dekan Fakultas Teknik UMB.



ABSTRAK

Latar Belakang: Dukungan suku cadang sangat penting dalam pelaksanaan pemeliharaan rolling stock. Sistem pemasok yang mengevaluasi hanya satu aspek kriteria menyebabkan pemasok potensial tidak dipilih karena alasan seperti menawarkan harga yang lebih tinggi daripada pemasok lain. Tujuan pertama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menentukan kriteria prioritas yang relevan untuk memilih pemasok suku cadang rolling stock untuk perusahaan kereta api. Tujuan kedua adalah menganalisis dan menentukan model evaluasi pemilihan pemasok suku cadang rolling stock dengan mempertimbangkan beberapa kriteria.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi *Fuzzy Delphi Method (FDM)*, *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, dan *Technique for Others Preference By Similarity to Ideal Solutions (TOPSIS)*. *FDM* digunakan untuk menyaring kriteria seleksi alternatif. *AHP* digunakan untuk membantu menentukan bobot kriteria yang terpilih. *TOPSIS* digunakan untuk menentukan peringkat pemasok.

Hasil: Pemasok A adalah pemasok dengan nilai kedekatan relatif tertinggi (0,591), diikuti oleh Pemasok B (0,545), dan terendah adalah Pemasok C (0,282). Penelitian ini memberikan perbaikan dengan menciptakan potensi waktu pengiriman suku cadang yang lebih cepat, jaminan kualitas barang yang diberikan lebih lama, dan kualitas barang yang sesuai dengan spesifikasi.

Kesimpulan: 1) Sebanyak 13 kriteria seleksi telah terpilih yang merupakan kriteria yang relevan dengan perusahaan transportasi kereta api khususnya terkait dengan pengadaan suku cadang *rolling stock* berdasarkan keputusan konsensus Pakar, 2) Peran metode *TOPSIS* dalam memilih pemasok alternatif berdasarkan multi kriteria terpilih telah mendukung premis bahwa pemasok yang terpilih harus memiliki keunggulan dalam beberapa aspek penilaian sehingga dapat memberikan pandangan yang lebih luas terhadap potensi setiap pemasok.

Kata Kunci: *Pemilihan Pemasok, Suku Cadang, Rolling Stock, Perusahaan Kereta Api, MCDM.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence and find out the factors causing the decline in the level of consumer satisfaction with the service of Four-Star Hotels in Serang City so that improvements can be known that can increase consumer satisfaction of Four-Star Hotels in Serang City. The population in this study was consumers of Four-Star Hotels in Serang City, with as many as 100 consumers. The data analysis method in this study used the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) and the IPMA method to expand the findings of the PLS-SEM preliminary results using latent variable scores. It continued with the 5 W + 1H method. Service quality is found to have a positive and significant influence on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Customer Satisfaction is found to have a positive and significant influence on Customer Loyalty. Customer Satisfaction is a mediating variable in the relationship between Service Quality and Customer Loyalty. The results of the IPMA test found factors of clean and comfortable hotel conditions, the attitude of hotel employees, and employees' understanding of the specific needs of their consumers, as well as employees' concern for guests, unable to measure variables. The improvement design was carried out using 5W1H analysis through FGD and was found to be the cause of the decline in consumer satisfaction levels and followed up with corrective actions on several indicators that showed the lowest performance, namely comfort, facilities, transaction security, soft skills, and readiness of hotel employees during operating hours.

Keyword: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM PLS, IPMA*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis yang berjudul **“ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA INDUSTRI HOTEL DI SERANG BANTEN DENGAN METODE SEM-PLS”**.

Penulis menghaturkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini. Semoga kiranya Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasan yang lebih baik dan mulia serta berlipat ganda. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ir. Sawarni Hasibuan, MT selaku Kepala Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan, arahan, dan membagi ilmu yang bermanfaat dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Dr. Erry Rimawan, MBAT selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan Tesis.
4. Orang tua tersayang yang telah mendoakan dan mendukung penulis selama masa perkuliahan dan proses pembuatan Tesis.
5. Keluarga yang telah memberikan kasih, perhatian, dan dukungannya selama masa perkuliahan dan proses pembuatan Tesis.
6. Rekan-Rekan dalam Program Fakultas Teknik Industri, Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan dan proses pembuatan Tesis.

Insyallah berkah dan rahmat-Nya selalu menyertai semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini. Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan, karena penulis menyadari bahwa Proposal Tesis ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, dibutuhkan saran-saran dari pihak terkait untuk menyempurnakan Tesis ini sesuai dengan standar, agar Penelitian Tesis dapat terselesaikan.

Jakarta, 28 November 2021

Steela Apfiasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	22
1.3. Tujuan Penelitian.....	23
1.4. Manfaat Penelitian.....	24
1.5. Batasan Masalah.....	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	26
2.1. Kajian Teori.....	26
2.1.1. Pengertian Jasa	26
2.1.2. Karakteristik Jasa	27
2.1.3. Pelayanan	30
2.1.4. Pengertian Hotel.....	31
2.1.5. Service Quality.....	33
2.2. Structural Equation Modeling (SEM).....	34
2.2.1. Komponen dalam SEM	35
2.2.2. Partial Least Square (PLS)	37
2.2.3. Pengujian Hipotesis	38
2.3. Penelitian terdahulu	39
2.4. Kerangka pemikiran.....	59
BAB III METODE PENELITIAN	60

3.1.	Jenis dan Desain Penelitian.....	60
3.2.	Data dan informasi.....	61
3.3.	Populasi dan Sampel.....	62
3.4.	Skala Pengukuran.....	63
3.5.	Penyebaran Kuesioner.....	64
3.6.	Operasional Variabel.....	64
3.7.	Tahap Pengolahan Data.....	67
3.7.1.	Pengolahan Data dengan Metode SEM-PLS.....	67
3.7.2.	Pengolahan Data Dengan Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	74
3.7.3.	Pengolahan Data Dengan Metode 5 W + 1H.....	76
3.7.4.	Langkah-Langkah Penelitian.....	78
BAB IV	HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS.....	80
4.1.	Karakteristik Responden.....	80
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	80
4.1.2.	Usia.....	81
4.2.	Statistik Deskriptif.....	81
4.2.1.	Service Quality.....	81
4.2.2.	Customer Satisfaction.....	86
4.2.3.	Customer Loyalty.....	87
4.3.	Analisis SEM-PLS.....	88
4.3.1.	Uji Normalitas Data.....	88
4.3.2.	Evaluasi CFA Konstruksi Dua Tingkat (<i>Second Order Construct</i>).....	90
4.3.3.	Analisis <i>Measurement Model</i> (Model Pengukuran).....	102
4.3.4.	Analisis <i>Structural Model</i> (Model Struktural).....	110
4.3.5.	Analisis Pengujian Hipotesis Antar Variabel.....	113
4.4.	Analisis Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	117
4.5.	Analisis 5W1H.....	120
4.6.	Tindakan Perbaikan.....	126
BAB V	PEMBAHASAN.....	128
5.1	Temuan Utama.....	128

5.1.1 Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen.....	128
5.1.2 Analisis Faktor Kepuasan Konsumen	128
5.1.3 Perbaikan Dan Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan	129
BAB VI KESIMPULAN.....	130
6.1 Kesimpulan	130
6.2 Saran	131
6.1.1 Saran Akademik	132
6.1.2 Saran Praktis.....	132
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	147



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sepuluh Provinsi dengan Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tertinggi	11
Tabel 1.2 State Of The Art Hotel di Serang Banten	12
Tabel 1.3 Research Gap	17
Tabel 1.4 Tabel Kesenjangan Penelitian.....	20
Tabel 2.1 Kajian Penelitian	49
Tabel 2.2 State of the art	55
Tabel 3.1 Skala Penilaian Kuesioner	63
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	64
Tabel 3.3 Profil Anggota Forum Group Discussion	77
Tabel 4.1 Statistika Deskriptif Service Quality.....	81
Tabel 4.2 Statistika Deskriptif Customer Satisfaction	86
Tabel 4.3 Statistika Deskriptif Customer Loyalty.....	87
Tabel 4.4 . Uji Normalitas Data	89
Tabel 4.5 Uji Outer VIF [Bootstrapping I] - Konstruk HCMs	91
Tabel 4.6 Uji Inner VIF [Bootstrapping I] - Konstruk HCMs	92
Tabel 4.7 Uji Signifikansi Outer Weights dan Loadings [Bootstrapping I] - Konstruk HCMs.....	93
Tabel 4.9 Uji AVE Konstruk HCMs [Bootstrapping II].....	96
Tabel 4.10 Uji Fornell Larcker [Bootstrapping II] - Konstruk HCMs.....	97
Tabel 4.11 Uji Fornell Larcker [Bootstrapping III] - Konstruk HCMs s.....	98
Tabel 4.12 Uji HTMT Inference [Bootstrapping III] - Konstruk HCMs.....	98
Tabel 4.13 Uji Cross Loadings [Bootstrapping III] - Konstruk HCMs	99
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas [Bootstrapping III] - Konstruk HCMs	100
Tabel 4.15 Uji Signfikansi Antar Konstruk [Bootstrapping III] – Konstruk HCMs	101
Tabel 4.16 Uji Signifikansi Outer Weights dan Loadings [Bootstrapping I]	102
Tabel 4.17 Uji Signifikansi Outer Weights dan Loadings [Bootstrapping II]	104
Tabel 4.18 Uji Average Variance Extracted (AVE) [Bootstrapping II]	106

Tabel 4.19 Uji Fornell Larcker [Bootstrapping III]	107
Tabel 4.20 Uji HTMT Confidence Interval [Bootstrapping III]	108
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Konstruk [Bootstrapping III]	109
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi [Bootstrapping III]	111
Tabel 4.23 Uji Predictive Relevance [Bootstrapping III]	112
Tabel 4.24 Uji Model Fit [Bootstrapping III]	113
Tabel 4.25 Uji Hipotesis Hubungan Langsung	114
Tabel 4.26 Uji Hipotesis Hubungan Tidak Langsung.....	116
Tabel 4.27 Hasil Uji Path Coefficients IPMA Komponen ServQual.....	117
Tabel 4.28 Rekapitulasi Uji Path Coefficients IPMA Indikator ServQual	119
Tabel 4.29 Profil Anggota Forum Group Discussion	120
Tabel 4.30 Rekapitulasi Hasil Forum Group Discussion.....	122



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 International Tourist Arrivals (Millions) (2020).....	2
Gambar 1.2 Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Berdasarkan Asal Wilayah.....	4
Gambar 1.3 Daftar Tujuan Wisata Paling Viral di Media Sosial (Per April 2022).....	5
Gambar 1.4 Jumlah Capaian Kinerja Kunjungan Wisata di Provinsi Banten Tahun 2018.....	7
Gambar 1.5 TPK Hotel Bintang Menurut Klasifikasi Hotel, Mei 2021	9
Gambar 1.6 Perkembangan Tingkat Hunian Hotel Berbintang (Januari 2020- Oktober 2022)	10
Gambar 2.1 Empat Model Hierarchical Component Models.....	36
Gambar 2.2 Diagram Alir Kerangka Pemikiran	59
Gambar 3.1 Tahapan Evaluasi PLS-SEM.....	69
Gambar 3.2 Peta Importance-Performance Map Analysis pada PLS-SEM.....	75
Gambar 3.3 Langkah Penelitian.....	79
Gambar 4.1 Types Of Bookings	80
Gambar 4.2 Pie Chart Usia Responden.....	81
Gambar 4.3 Model Konstruk HCMs Reflektif - Formatif	90
Gambar 4.4 CFA Bootstrapping [Bootstrapping I] - Konstruk HCMs.....	94
Gambar 4.5 CFA Bootstrapping [Bootstrapping II] – Konstruk HCMs.....	96
Gambar 4.6 CFA Bootstrapping [Bootstrapping III] – Konstruk HCMs.....	85
Gambar 4.7 Prosedur Bootstrapping [Bootstrapping I]	104
Gambar 4.8 Prosedur Bootstrapping [Bootstrapping III].....	115
Gambar 4.9 Hasil Uji IPMA Komponen ServQual	118
Gambar 4.10 Hasil Uji IPMA Indikator ServQual.....	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan FGD	150
Lampiran 3. Data Olahan PLS	153
Lampiran 4. Similarity Check	171
Lampiran 5. Publikasi	195

