

**USULAN STRATEGI DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
PELANGGAN BERDASARKAN PLS-SEM DAN ANALISIS SWOT
DI PT VICTORY NETWORK SUKABUMI**

Skripsi

Program Studi Teknik Industri (S-1)



oleh

Daud Zabal Thoriq Assalam

202105006

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI (S-1)
FAKULTAS TEKNIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**USULAN STRATEGI DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
PELANGGAN BERDASARKAN PLS-SEM DAN ANALISIS SWOT
DI PT VICTORY NETWORK SUKABUMI**

Diajukan oleh:

Daud Zabal Thoriq Assalam
202105006

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
pada tanggal, 1 Agustus 2024**

Mengesahkan :

Pembimbing I,

Sido Dea Auvia, S.T., M.T.
NIDN: 0625029401

Pembimbing II,

Maria Gratiana Dian Jatningsih, S.T., M.Sc.
NIDN : 0521039501

Penguji I

Grita Supriyanto Dewi, S.T., M.Sc.
NIDN : 0512029402

Penguji II

Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.
NIDN: 0510079301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Industri (S-1)

Tanggal, 06 Agustus 2024
Ketua Program Studi Teknik Industri (S-1)
Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.
NPP: 2021.13.0172

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Daud Zabal Thoriq Assalam
NPM : 202105006
Program studi : Teknik Industri (S-1)
Judul Skripsi : Usulan Strategi Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Berdasarkan PLS-SEM Dan Analisis SWOT Di PT Victory Network Sukabumi

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 1 Agustus 2024



Daud Zabal Thoriq Assalam

KATA PENGANTAR

Assalamua 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Usulan Strategi Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan berdasarkan PLS-SEM dan Analisis SWOT di PT Victory Network Sukabumi. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program S-1 Teknik industri fakultas Teknik dan teknologi informasi universitas jenderal achmad yani Yogyakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk, rahmat, dan karunianya
2. Kedua orang tua yang saya cintai terimakasih atas doa restu dan kasih sayangnya, serta kakak, adik, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang dan cinta kepada penulis sampai saat ini hingga dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
3. Diri sendiri karena tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto S.Kom., M.Cs. selaku dekan fakultas Teknik dan teknologi informasi universitas jenderal achmad yani Yogyakarta
5. Bapak Ibnu Abdul Rosid, ST., M.Sc. selaku kepala program studi S-1 Teknik Industri fakultas Teknik dan teknologi universitas jenderal achmad yani Yogyakarta.
6. Bapak Sido Dea Auvia, ST., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi.
7. Ibu Grita Supriyanto Dewi, S.T., M.Sc. selaku dosen penguji 1
8. Bapak Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc. selaku dosen penguji 2
9. Ibu Cici Finansia, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik.
10. Para dosen program studi S-1 Teknik Industri fakultas Teknik dan teknologi universitas jenderal achmad yani Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.

11. Bapak Sandy Shantika S.Kom, Ibu Selvie Arisandi dan seluruh pihak PT Victory Network Sukabumi yang telah membantu dan membimbing penulis pada proses penulisan skripsi.
12. Sahabat, teman dan semua orang yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dan menemani dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menghargai adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca skripsi ini.

Yogyakarta, 1 Agustus 2024



Daud Zabal Thoriq Assalam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Asumsi dan Batasan.....	6
1.5.1 Batasan	6
1.5.2 Asumsi.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1. Internet	11
2.2.2. Kepuasan pelanggan.....	12
2.2.3. Kualitas Layanan.....	13
2.2.5. Kualitas Produk	14
2.2.6. Loyalitas pelanggan.....	14
2.2.7. SEM.....	15
2.2.8. Analisis SWOT	16

BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian.....	19
3.2 Alat dan Data Penelitian	19
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4 Tahapan Penelitian.....	20
3.4.1 Studi Pendahuluan.....	21
3.4.2 Identifikasi Masalah	22
3.4.3 Perumusan Masalah.....	22
3.4.4 Pengumpulan Data	22
3.4.5 Penyusunan Kuesioner	23
3.4.6 Penyebaran Kuesioner Tahap 1	23
3.4.7 Uji Instrumen.....	24
3.4.8 Penyebaran Kuesioner Tahap 2.....	24
3.4.9 Pengolahan PLS-SEM.....	24
3.4.11 Analisis Hasil dan Pembahasan.....	27
3.4.12 Kesimpulan dan Saran.....	27
3.5 Kerangka Berfikir dan Hipotesis	27
3.5.1 Kerangka Berfikir.....	27
3.5.2 Hipotesis.....	28
BAB 4 Hasil dan pembahasan.....	30
4.1 Penyusunan Instrumen	30
4.2 Pengujian Instrumen	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji reliabilitas	33
4.3 Analisis Deskriptif	33
4.4 Hasil Statistik Kuesioner	35
4.4.1 Variabel Kualitas Layanan	35
4.4.2 Variabel Harga	35
4.4.3 Variabel Kualitas Produk	36
4.4.4 Variabel Kepuasan pelanggan.....	37
4.4.5 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	38

4.5	Pengolahan Data	38
4.5.1	Pengujian <i>Outer Model</i>	38
4.5.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	41
4.6	Analisis SWOT	44
4.6.1.	Analisis Faktor Strategi Internal dan Eksternal.....	44
4.6.2.	Matriks SWOT	46
4.7	Pembahasan	48
4.7.1	Hasil Uji Instrumen	48
4.7.2	Hasil Uji PLS-SEM.....	49
4.7.3	Hasil Analisis SWOT	51
BAB 5	Kesimpulan dan saran	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	21
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Model Pengujian	42
Gambar 4.2 Diagram Cartesius	46

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Responden Karyawan	26
Tabel 3.2 Matriks SWOT	26
Tabel 4.1 Item Kuesioner	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitis	33
Tabel 4.4 Demografi Usia Responden	34
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.6 Demografi responden Berdasarkan Status	34
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.8 Variabel Harga	36
Tabel 4.9 Variabel Kualitas Produk.....	36
Tabel 4.10 Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.11 Variabel Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	40
Tabel 4.14 Nilai <i>R-square</i>	41
Tabel 4.15 Uji Hipotesis tanpa mediasi	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Dengan Mediasi.....	43
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	43
Tabel 4.18 Nilai rating faktor.....	44
Tabel 4.19 Faktor Internal.....	45
Tabel 4.20 Faktor Eksternal	45
Tabel 4.21 Nilai Selisih.....	45
Tabel 4.22 Matriks SWOT	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Instrumen.....	66
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Uji Instrumen SPSS	67
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Uji Instrumen	69
Lampiran 5. Pertanyaan Kuesioner <i>Google Form</i>	69
Lampiran 6. Tabulasi Data responden Kuesioner	73
Lampiran 7. Uji Validitas Konvergen 1	79
Lampiran 8. Hasil pengujian outer loading 1	79
Lampiran 9. Uji Validitas Konvergen 2	80
Lampiran 10. Hasil pengujian outer loading 2	80
Lampiran 11. Hasil pengujian reliabilitas	81
Lampiran 12. Hasil pengujian discriminant validity	81
Lampiran 13. Hasil nilai R square	81
Lampiran 14. Hasil Bootstrapping	82
Lampiran 15. Hasil Uji Pengaruh langsung	82
Lampiran 16. Hasil Uji pengaruh tidak langsung (Mediasi).....	82
Lampiran 17. Hasil Diskusi SWOT	83
Lampiran 18. Jadwal Penelitian	85
Lampiran 19. Dokumentasi	86
Lampiran 20. Kartu bimbingan	86

DAFTAR SINGKATAN

H	: Harga
KL	: Kualitas Layanan
KPL	: Kepuasan Pelanggan
KPR	: Kualitas Produk
LP	: Loyalitas Pelanggan
PLS-SEM	: Partial Least Square Structural Equation Modeling
SEM	: Structural Equation Modeling
SWOT	: Strength Weaknesses Opportunities Threats
VNET	: Victory Network

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA