

PERBANDINGAN SEM-PLS DAN GSCA DALAM ENGANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN (KASUS: MINUMAN KEKINIAN)

MOHAMMAD ABROR GUSTIANSYAH



DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Perbandingan SEM-PLS dan GSCA dalam Menganalisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Kasus: Minuman Kekinian)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Mohammad Abror Gustiansyah
G1401201049



ABSTRAK

MOHAMMAD ABROR GUSTIANSYAH. Perbandingan SEM-PLS dan GSCA dalam Menganalisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Kasus: Minuman Kekinian). Dibimbing oleh HARI WIJAYANTO dan GERRY ALFA DITO.

Kepuasan pelanggan adalah faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlangsungan bisnis, terutama dalam industri minuman kekinian yang sedang berkembang pesat di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan minuman kekinian pada Brand X dengan menggunakan dua pendekatan analisis multivariat: Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dan Generalized Structured Component Analysis (GSCA). Data dikumpulkan dari responden yang merupakan pelanggan Brand X dan dianalisis menggunakan kedua metode tersebut untuk menentukan model yang paling sesuai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator seperti respon, keyakinan, harga, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis menunjukkan bahwa model GSCA memberikan hasil yang lebih valid dan reliabel dibandingkan dengan SEM-PLS dalam konteks penelitian ini. Dengan demikian, model GSCA dipilih sebagai model terbaik untuk menjelaskan hubungan antara faktor-faktor yang diuji dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang pentingnya beberapa faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri minuman kekinian.

Kata kunci: bisnis minuman, GSCA, kepuasan pelanggan, SEM-PLS.

ABSTRACT

MOHAMMAD ABROR GUSTIANSYAH. Comparison of SEM-PLS and GSCA in Analyzing Factors Affecting Customer Satisfaction (Case Study: Trendy Beverages). Supervised by HARI WIJAYANTO and GERRY ALFA DITO.

Customer satisfaction is a key factor that determines the success and sustainability of a business, especially in the rapidly growing contemporary beverage industry in Indonesia. This study aims to analyze the factors affecting customer satisfaction of contemporary beverages at Brand X using two multivariate analysis approaches: Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) and Generalized Structured Component Analysis (GSCA). Data were collected from respondents who are customers of Brand X and analyzed using both methods to determine the most suitable model. The results of the study indicate that indicators such as response, confidence, price, and promotion have a significant impact on customer satisfaction. The analysis shows that the GSCA model provides more valid and reliable results compared to SEM-PLS in the context of this research. Therefore, the GSCA model is selected as the best model to explain the relationship between the examined factors and customer satisfaction. This study contributes to the understanding of the importance of several factors in enhancing customer satisfaction in the contemporary beverage industry.

Keywords: beverage business, GSCA, customer satisfaction, SEM-PLS.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PERBANDINGAN SEM-PLS DAN GSCA DALAM MENGANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN (KASUS: MINUMAN KEKINIAN)

MOHAMMAD ABROR GUSTIANSYAH

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Statistika dan Sains Data

**DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
Dr. Ir. Indahwati, M.Si.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Perbandingan SEM-PLS dan GSCA dalam Menganalisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Kasus: Minuman Kekinian)

Nama : Mohammad Abror Gustiansyah
NIM : G1401201049

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Hari Wijayanto, M.Si.



Pembimbing 2:
Gerry Alfa Dito, S.Si., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Statistika:
Dr. Bagus Sartono, S.Si., M.Si.
NIP 19780411 200501 1 002

Tanggal Ujian:
28 Juni 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan September 2023 sampai bulan Juni 2024 ini ialah topik pemodelan, dengan judul “Perbandingan SEM-PLS dan GSCA dalam Menganalisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Kasus: Minuman Kekinian)”. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berperan sejak penulis menempuh studi sampai proses penulisan karya ilmiah ini berakhir, di antaranya:

1. Bapak Jamil Mandili dan Ibu Yanti Yulianti selaku orang tua, Uwais Hutama Putra selaku saudara kandung yang telah memberi restu, doa, motivasi, serta dukungan baik moral dan finansial;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Wijayanto, M.Si, Bapak Gerry Alfa Dito, S.Si., M.Si, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak arahan dan saran dalam penulisan karya ilmiah ini;
3. Seluruh dosen dan staf tata usaha Departemen Statistika IPB University yang telah memberikan ilmu serta membantu selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan studi;
4. Nanda, Alwi, Arkan, Hanung, dan Raziv yang senantiasa mendukung dan membersamai penulis dalam perkuliahan serta penyusunan karya ilmiah ini;
5. Bapak Taufik Kurniawan, Ibu Endang Kusmayati, Nachnoer, dan Syadiah dari Rapido Research yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan karya ilmiah ini;
6. Seluruh teman-teman Departemen Statistika IPB angkatan 57 serta pihak-pihak yang telah menyertai dan menemani langkah penulis dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
7. Penulis sendiri atas segala usaha serta kesabaran dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

Mohammad Abror Gustiansyah



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Kepuasan Pelanggan	3
2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	3
2.3 <i>Structural Equation Modeling</i>	5
2.4 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	6
2.5 <i>Generalized Structured Component Analysis</i>	7
2.6 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) SEM-PLS dan GSCA	8
2.7 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) PLS-SEM dan GSCA-SEM	9
III METODE	10
3.1 Prosedur Pengumpulan Data	10
3.2 Prosedur Analisis Data	10
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Eksplorasi Data	12
4.2 Diagram SEM	17
4.3 Evaluasi <i>Outer Model</i> SEM-PLS dan GS	18
4.4 Evaluasi <i>Inner Model</i> SEM-PLS dan GSCA	21
4.5 Perbandingan Metode SEM-PLS dan GSCA	22
4.6 Uji Hipotesis Model Terbaik (Model GSCA)	22
V SIMPULAN DAN SARAN	24
5.1 Simpulan	24
5.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	25
RIWAYAT HIDUP	27

Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Peubah laten dan indikator yang digunakan	10
2	Nilai <i>loading factor</i> SEM-PLS dan GSCA	18
3	Nilai AVE dan reabilitas komposit SEM-PLS dan GSCA	20
4	Nilai evaluasi model struktural SEM-PLS dan GSCA	21
5	Kinerja model SEM-PLS dan GSCA	22
6	Hasil uji signifikansi pengaruh langsung antar peubah laten	22

DAFTAR GAMBAR

7	Contoh gambar (a) Model pengukuran reflektif (b) Model pengukuran formatif	5
8	Model umum SEM-PLS	6
9	Peubah laten wujud fisik	12
10	Peubah laten keandalan karyawan	13
11	Peubah laten produk minuman	13
12	Peubah laten empati	14
13	Peubah laten respon karyawan	14
14	Peubah laten keyakinan	15
15	Peubah laten harga	15
16	Peubah laten promosi	15
17	Peubah laten tempat	16
18	Peubah laten proses	16
19	Indikator loyalitas belanja	17
20	Indikator skor merekomendasikan produk	17
21	Diagram jalur model SEM-PLS dan GSCA	18
22	<i>Heat map</i> nilai <i>cross loading factor</i> SEM-PLS	20
23	<i>Heat map</i> nilai <i>cross loading factor</i> GSCA	20