

**PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA KONSUMEN JASA TRUCKING PT CIPTA SARANA
TRANSPORTINDO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :
REVYKO ROZLFIRMANSYAH
NPM :20420114**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA
2024**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : REVYKO ROZI FIRMANSYAH

NPM : 20420114

Alamat : JL. Tanjungsari No. 68, Surabaya, Jawa Timur 60182

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA TRUCKING DI PT CIPTA SARANA TRANSPORTINDO”**

adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan

(Revyko Rozi Firmansyah)

NPM : 20420114

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA TRUCKING
PT CIPTA SARANA TRANSPORTINDO**

Diajukan Oleh :

REVYKO ROZLE FIRMANSYAH

NPM : 20420114

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si

Tanggal, 28-08-2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM

Tanggal, 28-08-2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN JASA
TRUCKING DI PT CIPTA SARANA TRANSPORTINDO.**

**Diajukan Oleh : REVYKO ROZI FIRMANSYAH
NPM : 20420114**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



(Dr. Kristiningsih, SE., M.Si)

Anggota Dewan Penguji I



(Dewi Nuraini, SE., M.SM)

Anggota Dewan Penguji II



(Dwi Indah Mustikorini, SE., MM)

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal, 31 Juli 2024



**(Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.,)
Ketua Program Studi**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Jasa Trucking Di PT Cipta Sarana Transportindo**" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, yang dengan tulus dan ikhlas memberikan kontribusi dalam kelancaran penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia hidayah, rahmat, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada yang terhormat:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan Kesehatan, Kekuatan, Kelancaran, Rahmat, Ridho serta kasih sayang-Nya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Prof Dr. H Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM, selaku dosen wali Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan semangat serta motivasi.
6. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya atas bimbingan, arahan, dan kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi. Bimbingan yang diberikan sangat berharga dan memberikan inspirasi untuk penulis.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan informasi kepada penulis.
8. Kedua Orang Tua Saya Bapak Anang Sumbodo dan Ibu Rini Astuti, atas doa, dukungan, dan motivasi yang luar biasa. Semua pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Manajemen dan Karyawan PT Cipta Sarana Transportindo, yang telah memberikan izin dan kerjasama dalam pelaksanaan penelitian ini. Partisipasi mereka sangat berarti bagi kelancaran penelitian.
10. Teman dan Relasi, yang memberikan dukungan, semangat, serta bantuan dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen. Penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan dan menjadikan skripsi ini sebagai amal ibadah yang bermanfaat. Amin.

Penulis

[Revyko Rozi Firmansyah]

ABSTRAK

Penelitian bertulistujuan untuk: (1) Mengkaji pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Cipta Sarana Transportindo; dan (2) Mengkaji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Cipta Sarana Transportindo. (3) mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan PT Cipta Sarana Transportindo. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif yakni jenis penelitian digunakan. Populasi penelitian tertulis yakni seluruh PT Cipta Sarana Transportindo. Penentuan sampel dalam penelitian tertulis menggunakan sensus sampel sehingga diperoleh total sampel sejumlah 79 sampel dari pelanggan. Metode analisis data dalam penelitian tertulis yakni dengan uji validitas, reliabilitas, analisis jalur, uji pengaruh mediasi, dan alat analisis SPSS. Hasil penelitian memperlihatkan (1) Inovasi Layanan adanya pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Inovasi layanan berupa GPS yang lebih baik dapat meningkatkan kualitas layanan. (2) Inovasi Layanan tidak adanya pengaruh signifikan pada Loyalitas Pelanggan. Layanan real time 24 jam yakni fitur wajib dalam perusahaan ekspedisi sehingga tidak meningkatkan loyalitas pelanggan. (3) Kualitas Pelayanan adanya pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pelayanan yang diberikan tidak berbeda pada seluruh anggota PT. Cipta Sarana Transportindo.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of the written research is to: (1) Study the influence of service innovation on customer satisfaction at PT Cipta Sarana Transportindo; and (2) Study the influence of customer satisfaction on customer loyalty at PT Cipta Sarana Transportindo. (3) determine the influence of service innovation on customer loyalty at PT Cipta Sarana Transportindo. Research with a quantitative approach, namely the type of research used. The population of the written research is all of PT Cipta Sarana Transportindo. Determination of samples in written research using a sample census so that a total sample of 79 samples from customers is obtained. The data analysis method in written research is by testing validity, reliability, path analysis, mediation effect test, and SPSS analysis tools. The results of the study show (1) Service Innovation has a significant influence on Service Quality. Service innovation in the form of better GPS can improve service quality. (2) Service Innovation has no significant influence on Customer Loyalty. 24-hour real-time service is a mandatory feature in expedition companies so it does not increase customer loyalty. (3) Service Quality has a significant influence on Customer Loyalty. The services provided are no different for all members of PT. Cipta Sarana Transportindo.

Keywords : Service Innovation, Service Quality, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

<i>HALAMAN SAMPUL</i>	<i>i</i>
<i>HALAMAN PERSETUJUAN</i>	<i>ii</i>
<i>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</i>	<i>iii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>iv</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>x</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xi</i>
<i>DAFTAR LAMPIRAN</i>	<i>xii</i>
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi.....	6
BAB II : TELAAH PUSTAKA	9
2.1 ...LandasanTeori	9
2.2 ...Penelitian terdahulu.....	19
2.3 ...Pengembangan Hipotesis.....	21
2.4 ...Model Analisis.....	23
BAB III : METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Pembahasan	45
BAB V : PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Member	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	29
Tabel 4.0 Deskripsi Responden Berdasarkan Member	38
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan (X)	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (Z)	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi Substruktur Pertama.....	43
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi Substruktur Kedua	44
Tabel 4.8 Uji Regresi Mediasi I.....	45
Tabel 4.9 Uji Regresi Mediasi II.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.1 Kerangka Model Analisis.....	23
Gambar4.1 Diagram Jalur Analisis.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisoner Penelitian	57
Lampiran 2 Tabulasi Data	62
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	69
Lampiran 4 Uji Regresi Bertahap	74
Lampiran 5 Uji Regresi Mediasi.....	76