



**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVEN
DI MASA PANDEMI COVID-19
“STUDI KASUS PT. PEGADAIAN PASAR SENEN”**

SKRIPSI

AKBAR INDRA JAYA 1710111086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2021**

AKBAR INDRA JAYA
1710111086

**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVEN DI MASA PANDEMI COVID-19“STUDI KASUS PT. PEGADAIAN
PASAR SENEN”**





**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVEN
DI MASA PANDEMI COVID-19
“STUDI KASUS PT. PEGADAIAN PASAR SENEN”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

AKBAR INDRA JAYA 171011086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang saya kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Akbar Indra Jaya

NIM : 1710111086

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2021

Yang menyatakan



Akbar Indra Jaya

**Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi Untuk
Kepentingan Akademis**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Indra Jaya
NIM : 1710111086
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Rights) atas skripsi yang berjudul:

Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven Di Masa Pandemi Covid-19 “Studi Kasus PT. Pegadaian Pasar Senen”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalimmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkal data (database) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Juni 2021

Yang menandatangani, materai


{ Akbar Indra Jaya }

SKRIPSI

PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVEN DI MASA PANDEMI COVID-19 “STUDI KASUS PT. PEGADAIAN PASAR SENEN”

Dipersiapkan dan disusun oleh :

AKBAR INDRA JAYA 1710111086

Pembimbing

Pembimbing 1



Dr. Alfatih S Manggabarani, S.E, M.Si

Pembimbing 2



Yuliniar, SE, MM

Jakarta, 30 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Wahyudi, SE, MM

**INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION, SERVICE
INNOVATION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY PT. PEGADAIAN THROUGH SATISFACTION AS
INTERVENT VARIABLES IN THE COVID-19 PANDEMIC
“CASE STUDY PT. PEGADAIAN MARKET SENEN”**

By: Akbar Indra Jaya

Abstract

This research was conducted to determine the effect of product innovation, service innovation and service quality on customer loyalty at the pawnshop branch of the Senen market, satisfaction as an intervention variable. Using the sampling method, namely non-probability sampling and purposive sampling. Source of data by distributing questionnaires to 100 respondents. The analytical tool used is SmartPLS 3.3. The following results obtained (1) Product innovation has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.366; (2) Service innovation has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.285; (3) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.240; (4) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a path coefficient value of 0.439. It is concluded that product innovation, service innovation, service quality have an effect significant to customer satisfaction. And customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Product Innovation, Service Innovation, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVEN DI MASA PANDEMI
COVID-19
“STUDI KASUS PT. PEGADAIAN PASAR SENEN”**

Oleh: Akbar Indra Jaya

Abstrak

Riset ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, inovasi layanan serta kualitas layanan terhadap loyalitas pada pelanggan di pegadaian cabang pasar senen kepuasan sebagai variabel interven. Menggunakan metode *sempeling* yaitu *non probability sampling* serta *purposive sampling*. Sumber data dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden. Alat analisis yang dipakai adalah SmartPLS 3.3. Berikutnya hasil yang diperoleh (1) Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.366;(2) Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar nilai 0.285; (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.240;(4)Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar nilai 0.439.disimpulkan bahwa inovasi produk, inovasi layanan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Inovasi Produk,Inovasi Layanan,kualitas layanan,kepuasan Pelanggan,Loyalitas Pelanggan

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA.2020/2021

Pada hari ini tanggal 13 juli 2021, telah melaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:




Nama : Akbar Indra Jaya

Nomor Induk Mahasiswa : 171011186

Program Studi : S1 Manajemen

**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI LAYANAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. PEGADAIAN MELALUI KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVEN DI MASA PANDEMI
COVID-19 “STUDI KASUS PT. PEGADAIAN PASAR SENEN”**
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~***)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Diana Triwardhani, SE., MM.	<u>Ketua</u>	 1
2.	Dra. Heni Natiti, MM.	<u>Anggota I</u>	 2.
3.	Dr. Alfatih S Manggabarani, M.Si	<u>Anggota II**)</u>	 3

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 juli 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kepala Program Studi
Manajemen Program sarjana



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, Allah swt., karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT.Pegadaian Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interven Di Masa Pandemi Covid-19“Studi Kasus PT. Pegadaian Pasar Senin”** dapat diselesaikan

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak akademisi, Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak.,Ca., CPRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Program S1, serta Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Alfatih S Manggabarani, S.E, M.Si dan ibu Yuliniar, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.Selanjutnya,

Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Ujen Bin Satria dan Ibu Yeni Triani sebagai orangtua dari penulis yang telah memberikan do'a serta dukungan moral maupun material dalam menyelesaikan proposal ini.Terimakasih pula kepada teman-teman baik yang di dalam lingkungan UPNVJ maupun di luar yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah memberikan saran-saran dalam pengerjaan maupun semangat yang tiada henti untuk penulis.

Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat ketidak sempurnaan dalam penulisan proposal ini. Penulis juga menerima kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan untuk penulis di masa yang akan datang. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, terimakasih.

Jakarta, 30 Juni 2021

Akbar Indra Jaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PUNGGUNG	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PERNYATAN ORISINALITAS.	iv
PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	6
I.3. Tujuan Penelitian	7
I.4. Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	9
II.2 Landasan Teori	18
II.2.1 Pemasaran	18
II.2.2 Perilaku konsumen	19
II.2.3 Loyalitas Pelanggan	20
II.2.4 Kepuasan Pelanggan	23
II.2.5 Inovasi Produk	27
II.2.6 Inovasi layanan	31

II.2.7	Kualitas Layanan	35
II.3	Model Penelitian	38
II.3.1	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
II.3.2	Pengaruh Inovasi layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
II.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
II.3.4	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
II.4		
	Hipotesis	.40
BAB III METODE PENELITIAN		41
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	41
III.1.1	Definisi Operasional	41
III.1.2	Pengukuran Variabel	42
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	44
III.2.1	Populasi	44
III.2.2	Sampel	44
III.3	Teknik Pengumpulan Data	45
III.3.1	Jenis Data	45
III.3.2	Sumber Data	
III.3.3	Pengumpulan Data	46
III.4	Teknik Analisis Data	47
III.4.1	Teknik Analisis	47
III.4.2	Analisis Deskriptif	48
III.4.3	Analisis Inferensial	49
III.4.4	Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian	
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	56
IV.2.1	Deskripsi Data dan Responden	
IV.2.2	Analisis Data Deskripsif	58
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis	64

IV.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
IV.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
IV.4 Pembahasan	78
IV.4.1 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan layanan	78
IV.4.2 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
IV.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
IV.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
IV.5 Keterbatasan Penelitian	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
V.1 Simpulan	83
V.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Kinerja PT. Pegadaian Tahun 2019 dan 2020	2
Tabel 2 Matrik Penelitian Sebelumnya	15
Tabel 3. Pengukuran Variabel	43
Tabel 4. Pilihan Jawaban Skala Likert	46
Tabel 5 Kisi-Kisi Pertanyaan Dalam Kuesioner Penelitian	46
Tabel 6 Peringkat Jawaban Kuesioner	48
Tabel 7 Interpretasi Nilai Presentase Responden	49
Tabel 8 Karakteristik Pada Jenis Kelamin	56
Tabel 9 Karakteristik Pada Usia	57
Tabel 10 Karakteristik Pada Pekerjaan	57
Tabel 11 Karakteristik Pada Pedapatan	58
Tabel 12 Jawaban Pada Loyalitas	59
Tabel 13 Jawaban Pada Kepuasan	60
Tabel 14 Jawaban Pada Inovasi Produk	61
Tabel 15 Jawaban Pada novasi Layanan	62
Tabel 16 Jawaban Pada Kualitas Layanan	63
Tabel 17 Hasil Nilai Outer Loading Factor	66
Tabel 18 Hasil Pada Nilai Fornell-Larcker Criterium	68
Tabel 19 Hasil Nilai Pada Average Variance Extracted (AVE)	69
Tabel 20 Hasil Nilai Pada Composite Reliability	69
Tabel 21 Hasil Pada Nilai Cronbach's Alpha	70
Tabel 22 Hasil Pada Nilai R Square	71
Tabel 23 Hasil Nilai Koefisiensi Analisis Jalur	72
Tabel 24 Hasil Nilai Koefisiensi Analisis Jalur Melalui Variabel Intervening	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian Empirik	38
Gambar 2 Konstruksi Diagram Jalur	51
Gambar 3 Hasil Nilai Loading Factor Melalui Diagram Jalur PLS	65
Gambar 4 Inner Model	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2 Data Kuesioner 100 Responden	98
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Data Responden	111
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif	112
Lampiran 5 Output Outer Model PLS 3.3	114
Lampiran 6 Hasil Output Inner Model	115
Lampiran 7 Hasil Output Model PLS	116
Lampiran 8 Tabel t – Statistik.	120