



Universitas
Pembangunan Jaya

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pengguna JNE di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Nurtiyanah

2019021318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2024

**PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pengguna JNE di Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang (Manajemen) pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Nurtiyanah

2019021318

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pelanggan JNE di Tangerang Selatan)

Nama : Nurtiyannah
NIM : 2019021318
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 04 Desember 2024

Menyetujui,

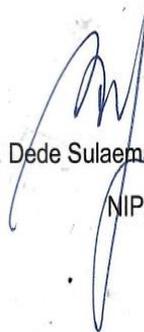
Pembimbing Utama



(Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D.)

NIP. 08.0722.015

Kepala Program Studi Manajemen



(Dr. Dede Sulaeman, S.E., M.M., CMA.)

NIP.08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna
JNE Di Tangerang Selatan)**

SKRIPSI

Oleh:

Nurtiyannah

2019021318

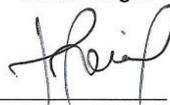
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: 23 Desember 2024

Pembimbing Utama
Mohammad Trio Febriyanto,
S.E., M.M., Ph.D.
NIP. 08.0722.015

Tanda Tangan

Tanggal



28/12 2024

Dosen Penguji 1
Dr. Yohanes Totok Suyoto,
S.S., M.Si. CPMA.
NIP. 08.0818.016



28/12-2024

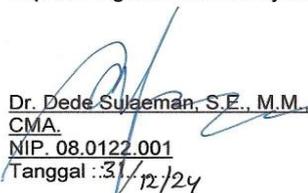
Dosen Penguji 2
Dr. Edi Purwanto, S.E.,
M.M., M.M.T., M.H., M.MIS.,
M.TH.
NIP. 08.0720.014



31-12-2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Sulaiman, S.E., M.M.,
CMA,
NIP. 08.0122.001
Tanggal : 31/12/24

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 06/12/24



SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN

MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurtiyannah
NIM : 2019021318
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:
**Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna JNE Di Tangerang Selatan)**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun 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 Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 28 Desember 2024



Nama : Nurtiyannah
NIM : 2019021318

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Pada Pengguna JNE di Tangerang Selatan)”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S.M) Strata Satu pada Program Studi (Manajemen), Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

- 1) Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
- 2) Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
- 3) Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Humaniora
- 4) dan Bisnis
- 5) Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
- 6) Bapak Mohammad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
- 7) Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. CPMA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- 8) Seluruh dosen program studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya
- 9) Orang tua dan juga seluruh keluarga, Bapak, Ibu, Suami tersayang, Anakku Nadhifa, Bapak mertua, almh ibu mertua, serta kaka ipar yang telah memberikan dukungan materil, moril, doa dan kasih sayang yang tak terhingga
- 10) Bpk Tabroni Selaku direktur perusahaan yang selalu memberikan izin prihal kuliah saat jam kerja dan Kepada Ibu Fitria Selaku Pemiliki Agen JNE Puri bintaro, Jombang dan Parigi yang sudah mengizinkan untuk penyebaran Kuesioner di agen JNE
- 11) Kepada Bapak Fatah Selaku sales JNE Tangerang yang sudah membantu izin penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan,

Nurtiyanah