

ABSTRAK

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

Nurtiyannah 1) Mohammad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh antara variabel inovasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel interveningnya pada pelanggan ekspedisi JNE di Tangerang Selatan. Pada penelitian ini terdapat kesenjangan dalam hubungan tiap variabelnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada objek penelitian pengguna JNE di Tangerang Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dari sampel yang ditentukan sebanyak 160 sampel yang disebar dalam bentuk kuesioner melalui media sosial. Sampel yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis data yaitu berbasis *Partial Least Square (PLS)* dengan software SmartPLS versi 4. Dari pengolahan data tersebut memberikan hasil bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Inovasi layanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel interveningnya, Kualitas layanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel interveningnya.

Kata Kunci: JNE, Inovasi Layanan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan