

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
INOVASI PRODUK DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan  
Cabang Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**RAFI HIDAYAT**

**NIM 4117353**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
INOVASI PRODUK DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan  
Cabang Pekalongan)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**RAFI HIDAYAT**

**NIM 4117353**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafi Hidayat

NIM : 4117353

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 30 November 2023



Rafi Hidayat

Nim. 4117353

## NOTA PEMBIMBING

Muhammad Aris Safi'i, M.E.I

Perum Pisma Garden Residence, Tirta Pekalongan Barat

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr Rafi Hidayat

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkannaskah skripsi Saudara/i:

Nama : Rafi Hidayat

NIM : 4117353

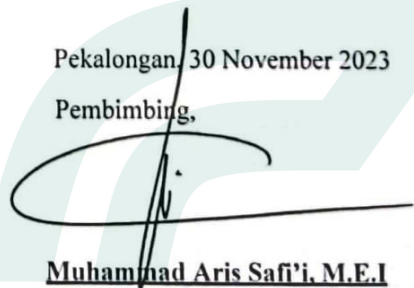
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atasperhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 30 November 2023

Pembimbing,



**Muhammad Aris Safi'i, M.E.I**

NIP. 19851012 201503 1 004





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id)

## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : **Rafi Hidayat**  
NIM : **4117353**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan)**  
Dosen Pembimbing : **Muhammad Aris Syafi'i, M.E.I**

Telah diujikan pada hari Kamis, 4 Januari 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji 1

  
Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH.,MH  
NIP 197502201999032001

Penguji 2

  
Husni Awal, M.M  
NIP 198909292019031016

Pekalongan, 10 Januari 2024  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Prof. Dr. Shinta Dewi Rismawati, SH.,MH  
NIP 197502201999032001

## MOTTO

*“Kalau mimpimu belum tercapai, jangan pernah merubah mimpinya  
tapi ubahlah strateginya” (Merry Riana)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum  
sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka  
sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11)*

***“Susah, tapi bismillah”  
(Fiersa Besari)***

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dukungan, doa serta bantuan baik moril maupun material berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT Pencipta semesta alam ini yang telah memberiku hidup dan berkah dan rizkiNya.
2. Bapak dan Ibu tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya sungguh cinta kasih sayang bapak ibu yang tulus, doa serta kasih sayangnya tak akan pernah saya lupakan dan kedua kakakku terimakasih atas doa dan dukungannya.
3. Buat kekasih hati yang selalu mendukungku dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas dukungannya dan pengorbanan mencari referensi untuk skripsi ini serta ketulusan dan support yang tak terlupakan. *Ilove you* Indah Ayu Kurniasih.
4. Alamamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Gusdur Pekalongan.
5. Bapak Muhammad Aris Syafi'I, M.E.I. selaku dosen pembimbing, dosen wali dan ketua program studi Ekonomi Syariah. Terimakasih atas kesabaran, waktu, ilmu, pengarahan dan motivasi yang diberikan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis mohon maaf atas segala perbuatan maupun ucapan yang kurang berkenan selama proses bimbingan.
6. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku sekretaris program studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

## ABSTRAK

### **Rafi Hidayat. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan)**

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut organisasi untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga pelayanan jaminan sosial di Indonesia, khususnya di Cabang Pekalongan, juga menghadapi tantangan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan, inovasi produk, dan kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, inovasi, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan, khususnya di Cabang Pekalongan. Penelitian ini dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan

Metode penelitian yang digunakan menggunakan Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Kepercayaan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dimana data yang digunakan untuk penelitian didapat melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan nasabah di Cabang Pekalongan. Penelitian ini menggunakan uji deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Inovasi mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, serta secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Inovasi, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***Rafi Hidayat. The Influence of Service Quality, Innovation, and Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study at BPJS Employment Branch Pekalongan)***

*The increasingly competitive business landscape demands organizations to continually innovate and enhance service quality to maintain and boost customer loyalty. BPJS Ketenagakerjaan, as a social security service institution in Indonesia, particularly in the Pekalongan Branch, also faces these challenges. Therefore, this research is conducted to understand the extent to which service quality, product innovation, and customer satisfaction contribute to customer loyalty in BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan Branch.*

*This research aims to analyze the influence of service quality, innovation, and satisfaction on customer loyalty at the Social Security Agency for Employment (BPJS Ketenagakerjaan), specifically at the Pekalongan branch. The study is conducted to understand the factors affecting the level of customer loyalty towards the services provided by BPJS Ketenagakerjaan.*

*The research method employed utilizes service quality, innovation, and satisfaction as factors influencing customer loyalty. This is a quantitative research study where data for the research is obtained through a survey by distributing questionnaires to BPJS Ketenagakerjaan participants who are clients at the Pekalongan branch. The research includes descriptive analysis, classic assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using SPSS 25.*

*The results indicate that the service quality variable has a significant impact on customer loyalty, the innovation variable influences customer loyalty, while the satisfaction variable does not have a significant impact on customer loyalty. Simultaneously, the variables of service quality, innovation, and satisfaction collectively influence customer loyalty.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekalongan)”. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya dinanti-nantikan diakhirat kelak. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini telah mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa dukungan, bimbingan, motivasi, maupun materil. Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I. selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Wali Dosen dan juga Dosen pembimbing skripsi.
4. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku sekretaris program studi Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

Akhir kata, saya berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, akan tetapi semoga dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 4 Januari 2024



**Rafi Hidayat**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Teori Perilaku Terencana ( <i>Theory of Planned Behavior</i> )	9
2. Loyalitas Pelanggan.....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Inovasi Produk .....	16
5. Kepuasan Pelanggan (Konsumen).....	20
B. Telaah Pustaka .....	34
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Pendekatan Penelitian .....	33
C. Setting Penelitian .....	33
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
E. Variabel Penelitian.....	35



F. Sumber Data.....	39
G. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	39
H. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	45
B. Analisis Data.....	45
C. Pembahasan .....	58
1.Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
2.Pengaruh Inovasi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	59
3.Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
4.Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
A. KESIMPULAN .....	63
B. SARAN.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

### 1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Keterangan</b>
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
خ	Kha	Kh	ka danha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

## 3. Ta Marbutah

*Ta marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة      ditulis      *mar'atun jamīlah*

*Ta marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة      ditulis      *fātimah*

## 4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا            ditulis            *rabbanā*

البر            ditulis            *al-barr*

#### 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh :

الشمس            ditulis            *asy-syamsu*

الرجل            ditulis            *ar-rojulu*

السيدة            ditulis            *as-sayyidinah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر            ditulis            *al-qamar*

البديع            ditulis            *al-badi'*

الجالل            ditulis            *al-jalāl*

#### 6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (^) /.

Contoh :

أمرت            ditulis            *umirtu*

شيء            ditulis            *syai'un*

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.2 Usia Responden .....	46
Tabel 4.3 Kategori .....	47
Tabel 4.4 Frequency Kualitas Pelayanan (X1) .....	47
Tabel 4.5 Frequency Inovasi (X2) .....	48
Tabel 4.6 Frequency Kepuasan (X3) .....	48
Tabel 4.7 Frequency Loyalitas Pelanggan (Y) .....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji R .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Berganda .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian .....	II
Lampiran 2 Data Mentah Penelitian .....	V
Lampiran 3 Analisis Deskriptif .....	XIII
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	XXI
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	XXVII
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda .....	XXXII
Lampiran 7 Daftar Tabel .....	XXXIII
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian .....	XXXVI
Lampiran 9 Surat Penelitian .....	XXXVII
Lampiran 10 Surat Keterangan <i>Similiarity Checkngn</i> .....	XXXVIII
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup .....	XXXIX
Lampiran 12 Dokumentasi .....	XXXL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan sumber daya terhadap manusia secara nasional merupakan tujuan Negara Indonesia untuk mencapai tujuannya, khususnya Pancasila dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan UUD 1945. Prosedur ini merupakan aspek sumber daya manusia selain sumber daya alam. Tenaga kerja merupakan salah satu variabel yang memengaruhi pembangunan dan kemakmuran suatu negara (Tunggal, 2014). Dalam pelaksanaan pembangunan nasional, tenaga kerja memegang fungsi dan kedudukan penting sebagai entitas dan sasaran pembangunan, serta dapat berperan aktif dalam bekerja sama dengan pengusaha untuk meningkatkan taraf hidup (Hendrik, 2020).

Jaminan sosial yang diberikan oleh pelaku usaha dan pekerja merupakan kewajibannya yang harus disesuaikan dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, yang sedang dikembangkan adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam arti luas yang harus dipertahankan, tidak hanya bagi pekerja itu sendiri, tetapi juga jika pekerja kehilangan sebagian atau seluruh pendapatannya. Diantara risiko sosial yang terlibat, termasuk kecelakaan yang ditangani melindungi dan menjamin pekerja dari risiko ini, mempersulit pekerja untuk mendapatkan biaya perawatan dan pengobatan, dan memungkinkan mereka untuk melakukan pekerjaan dengan lebih aman.

Perusahaan Jaminan Sosial Tenaga Kerja dulunya bernama PT Jamsostek (Persero) namun sekarang telah bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau biasa disebut dengan BPJS merupakan badan usaha yang didirikan dengan tujuan mengelola sistem yang menjamin kesehatan (Kemenkes-RI, 2015). BPJS dibagi menjadi dua bagian yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan. Sedangkan pada BPJS Ketenagakerjaan pada Cabang Pekalongan adalah penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja di Kota Pekalongan.



BPJS merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk mengatasi masalah risiko sosial ekonomi dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Ketika perusahaan dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat, yaitu ketika semakin meningkatnya jumlah pesaing dalam menawarkan produk maupun jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih baik, dalam hal ini pelanggan dihadapkan pada banyaknya pilihan produk maupun jasa pengganti. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi, seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Broday (2022) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran mengenai seberapa bagus tingkat pelayanan yang mampu diberikan oleh sebuah perusahaan pada konsumennya. Penilaian tersebut dibandingkan dengan ekspektasi konsumen, apakah bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan harapan konsumen atau tidak. Perusahaan harus memberikan pelayanan yang maksimal, untuk memuaskan konsumen. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Irfina, 2015).

Dalam kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan, semua pihak yang bergerak dalam pemberian pelayanan baik yang bersifat komersil maupun non komersil harus menyadari, bahwa keberadaan pelanggan merupakan pendukung dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan maupun organisasi lainnya (Zheng, B., Wang, H., Golmohammadi, A. M., & Goli, 2022). Jalan untuk mempertahankan agar perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu untuk kemudahan mengantisipasinya, berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan, dan memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Salah satu faktor pertimbangan dalam melakukan pembelian ulang suatu produk ialah inovasi produk. Inovasi produk merupakan produk baru yang diperkenalkan kepada para konsumen sebagai bentuk dari pembaharuan dari produk yang sudah ada (Setiawan, 2018). Konsumen menyukai produk yang mengikuti trend terbaru dengan kualitas yang baik. Semakin banyak inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh sebuah perusahaan tentang produk yang ditawarkan maka semakin besar minat ketertarikan konsumen untuk melakukan suatu pembelian ulang. Perusahaan harus bisa membacakeinginan konsumen seperti adanya beragam varian produk dengan inovasi dan kreasi yang menarik dan juga banyak pilihan sehingga membuat konsumen senang dan tidak jenuh untuk kembali membeli.

Menurut studi yang dilakukan oleh (Novia Cahyaningrum, 2018) menyatakan bahwa inovasi produk mempunyai pengaruh besar terhadap keputusan pembelian ulang. Namun, berbeda dengan studi yang dilakukan oleh (Abdul Gafur Labantu, 2021) yang menyatakan bahwa keputusan pembelian kain endek di Pasar Sempura dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh inovasi produk atau yang berarti jika inovasi produk tinggi, maka keputusan pembeliannya rendah. Artinya inovasi produk yang diterapkan tidak

cenderung membuat konsumen untuk melakukan keputusan pembelian ulang.

Secara umum mempertahankan pelanggan lama itu cenderung susah dibanding memperoleh pelanggan baru. Kepuasan pelanggan yakni sebuah tingkatan di mana harapan, keinginan, dan kebutuhan dari pelanggan bisa tercukupi sehingga mengakibatkan hubungan yang berlanjut. Banyak teori yang memaparkan terkait kepuasan pelanggan yang memiliki hubungan dengan kebutuhan pelanggan. Seorang pelanggan cenderung puas, begitu dia merasa puas dengan produk yang ditawarkan kepada mereka, mereka akan loyal terhadap perusahaan. Banyak sekali pelanggan yang memiliki harapan terhadap produk yang diberikan karena setelah pelanggan membeli suatu produk, seorang pelanggan akan mengharapkan produk baru untuk memenuhi harapannya. Jika tidak terpenuhinya harapan akan produk, pelanggan cenderung merasakan ketidakpuasan (Joudeh, 2018).

Kepuasan pelanggan juga diungkapkan oleh Kotler (2002) dalam penelitian (Lie, 2019) kepuasan pelanggan adalah “perasaan kecewa atau bahagia yang dirasakan oleh pelanggan setelah menerima layanan yang diharapkan atau hasil produk pada kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan”. Harapan pelanggan adalah keyakinan atau perkiraan pelanggan terkait sesuatu yang akan diterimanya ketika menggunakan jasa atau barang, sementara kinerja yang dirasakannya lebih kepada persepsi pelanggan tentang sesuatu yang mereka terima sesudah menggunakan jasa atau barang (Fachmi, 2020). Memberikan nilai pelanggan yang tinggi ialah sebuah kunci guna meningkat kesetiaan pelanggan. Menurut (Sembiring, 2018) yang melakukan penelitian memaparkan, adanya pengaruh positif serta signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan menurut (Dharma, 2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Guna menjadikan loyalitas pelanggan meningkat, salah satu strategi yang digunakan adalah melalui peningkatan kualitas layanan pelanggan. Ketatnya persaingan mengharuskan BPJS

Ketenagakerjaan melayani dengan lebih prima dibandingkan lembaga jaminan sosial lainnya. Kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan dalam pelayanan jasa, pelanggan yang merasakan baiknya kualitas layanan, maka cenderung merasakan kepuasan dan percaya terhadap kinerja dalam perusahaan tersebut (Edar, Ahmad Fadhli, 2019).

Pada tinjauan awal penulis menemukan bahwa dengan adanya inovasi produk seperti aplikasi JMO khususnya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan memberikan inovasi terbaru, namun juga menjadikan persoalan bagi peserta yang mau melakukan klaim JHT. Karena proses klaim JHT sekarang menggunakan online atau aplikasi JMO. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menjadikan hal ini menjadi sebuah kajian untuk mengetahui upaya-upaya apa yang dilakukan manajemen BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar peserta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Loyalitas pelanggan menjadi variabel yang menentukan daya saing perusahaan dalam persaingan ketat ini dan dipengaruhi oleh banyak faktor. (Hanan, 2017).

Berdasarkan pada uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengemukakannya kedalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?
2. Apakah inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?

4. Apakah kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- 1) Secara Praktis
  - a. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan suatu masukan pemikiran yang bermanfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggannya.
  - b. Bagi Penulis  
Penelitian ini merupakan sarana untuk mempraktikkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.
- 2) Secara Akademis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi akademis untuk menambah wawasan dan mempraktikkan pengetahuan mengenai manajemen pemasaran.

### 3) Secara Teoritis

Hasil penelitian dapat menambah sumbangsih ilmu pengetahuan dalam dunia pemasaran khususnya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan atau konsumen dari suatu produk atau jasa.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan penelitian mengenai kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisikan pembahasan yang terdiri dari landasan teori, telaah pustaka dan tentative theory. Landasan teori menjelaskan tentang teori kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan dalam mengukur loyalitas pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Pekalongan. Telaah pustaka menjelaskan tentang literatur penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan relevansi judul penelitian. Kerangka berfikir menjelaskan tentang alur penelitian yang telah terkonsep untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan metode penelitian yang menguraikan jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

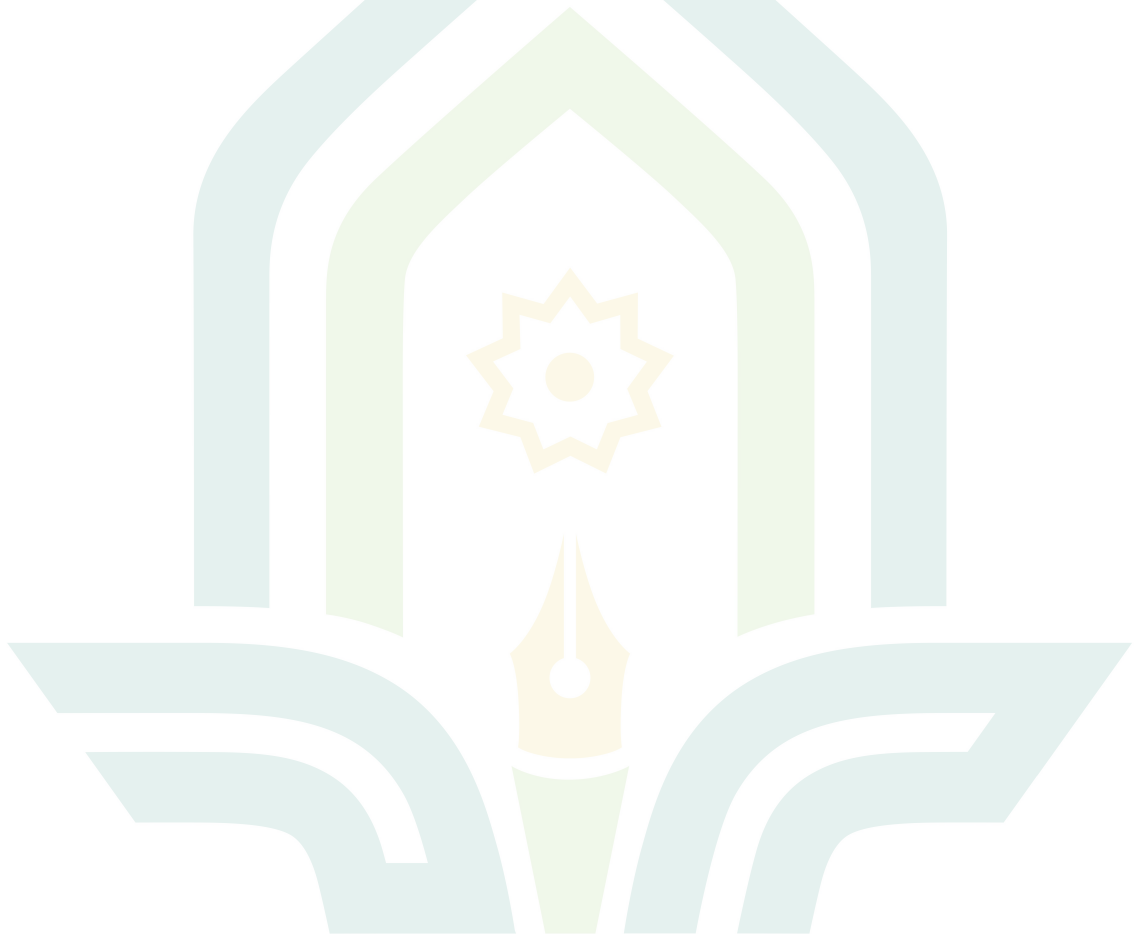
### **BAB IV Analisa Data dan Pembahasan**

Bab ini akan membahas beberapa analisis data yang dilakukan sesuai pembahasan yang dikaji penulis, berisikan analisis data serta pembahasan tentang kualitas pelayanan, inovasi dan kepuasan dalam menjaga loyalitas pelanggan di kantor BPJS

Ketenagakerjaan Pekalongan. Analisis data yang meliputi penjabaran data respon dan hasil uji pengolahan data, yang didapatkan melalui observasi dan pembagian kuesioner.

### **BAB V Penutup**

Bab ini terdapat bagian terakhir, yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan saran, berisikan penutup yang meliputi kesimpulan dan keterbatasan penelitian. Pada bagian sub pertama berisi simpulan hasil penelitian selanjutnya pada bagian sub kedua keterbatasan mengenai penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan. Merujuk dari hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS 25. Maka dapat dinyatakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, setelah dilakukan pengujian diperoleh hasil pada tabel 4.16 yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Maka disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
2. Inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan, hasil uji yang telah dilakukan mendapatkan memperoleh hasil pada tabel 4.16 yang menunjukkan bahwa variabel Inovasi (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut berarti nilai sig  $0,000 < 0,05$ , yang artinya dapat disimpulkan variabel Inovasi (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.
3. Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,882. Hal tersebut berarti nilai sig  $0,882 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan (X3) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan.



4. Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.15 menunjukkan nilai signifikansi pada uji F sebesar 0,000 dimana  $0,000 < 0,05$  yang artinya menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (variabel Kualitas Pelayanan (X1), Inovasi (X2) dan Kepuasan (X3)) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

## **B. SARAN**

Dari hasil simpulan diatas, peneliti mengajukan saran terhadap pihak-pihak terkait yang dapat dipertimbangkan adalah :

1. Penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan berbagai macam faktor yang masih banyak belum digunakan pada penelitian ini seperti variabel pengalaman pengguna, kepercayaan, dan reputasi untuk menjadi prediktor terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk calon peserta BPJS Ketenagakerjaan, hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan acuan serta digunakan untuk bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gafur Labantu, W. J. (2021). Pengaruh Strategi Promosi, Proses dan Inovasi Produk Terhadap Minat Beli Pelanggan Bonbon Factory Manado. *Jurnal EMBA*.
- Agustine, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Erha Derma Center Kemanggisan). *Jurnal Universitas Bakrie*.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi., T., & Mustofa, M. G. (2023). The Intricate Relationships of Consumer's Loyalty and Their Perceptions of Service Quality, Price and Satisfaction in Restaurant Service. *The TQM Journal*, 35(2), 519–539.
- Aldy Purnomo, R. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS (cetakan pertama)*. Wade Group.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Arshitasari, N. (2016). *Pengaruh Label Halal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Toko Roti Polaris Kedungwuni*. IAIN Pekalongan.
- Aryoni, Eildine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajer*, 2.
- Asri, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1–14.
- Ayu, A. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone Di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman.*, 2(2), 56–62.
- Ayuwardani, R. P., & Isroah, I. (2018). Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris

Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015). *Jurnal Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 148–158.

- Azzahrah Putri Haikal, Ika Febrilia, T. A. M., & Arfa. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Keuangan*, 4(1).
- Barata, A. A. (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, M. F. (2020). Dererminasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2).
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTeK*, 6(2).
- Edar, Ahmad Fadhli, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Central Asia KCU Makasar. *Journal of Applied Bussiness and Entrepreneurship*, 2(4).
- Fachmi, M. (2020). The Mediating Role of Satisfaction: Life Insurance Customers Perspective (Service Quality, Trust and Image Toward Loyalty). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6).
- Fauji, D. A. S., Meilina, R., Wahjono, S. I., Usman, I., Mutiarni, R., Purwanto, N., Puspasari, I. D., Muslih, B., Sardanto, R., & Sumantri, B. A. (2019). Aplikasi Manajemen Bisnis. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 4(1), 1–93.
- Febriani, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar*.
- Fridayanthie, E. W. (2016). Analisa Sistem Informasi Upload Promosi Harga Menggunakan Sap Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT

Hero Supermarket Tbk. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 4(1), 30–43.

Gajic, T., Raljac, J. P., Blesic, I., Aleksic, M., Petrovic, M. D., Radovanovic, M. M., Muntlak Ivanovic, O. (2022). Factors That Influence Sustainable Selection and Reselection IntentionSs Regarding Sluble/Instant Coffe The Case OF Serbian Consumers. *Jurnal Sustainability*, 14(17).

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.

Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Hanan, S. (2017). The Influence of Customer Satisfaction, Trust and Information Sharing on Customer Loyalty of Professional Services Company: An Empirical Study on Independent Surveyor Services Industry in Indonesia. *International Journal of Economic Perspectives*, 11(1).

Hendrik, D. N. (2020). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Wardah di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2).

Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel Pada Web Dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma*, 1(1).

Hidayat, T. (2020). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 95–105.

Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.

Indriastuti, M. (2021). *Perpajakan (Teori dan Kebijakan)*. Universitas Islam Sultan Agung.

Indriastuti, R. (2017). Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah PD BPR Bank Solo di Wilayah Surakarta. *Jurnal Riset Fair*, 2(1).

- Irfina. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Cv Pustaka Setia.
- Joudeh, J. M. M. & A. O. D. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Bussiness and Management*, 13(8).
- Kasmir. (2016). *Etika Customer Service*. Raja Wali Pers.
- Kevin, K. (2014). *Strategic Brand Management: Building, Measurin and Managing Brand Equity, E and Edition*. Prentice Hall.
- Khoerunusa, F., & Vikaliana, R. (2022). Penaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ikraith-Humaniora*, 6(1), 1–10.
- Khoirunnida, N. L. (2019). Pengaruh Reputasi Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pasta Gigi Pepsodent di Desa Wonorejo Kecamatan Singosari Kabupaten Malang (Studi Kasus Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent). *E-Journal Riset Manajemen Unisma*, 2(1).
- Kinanti, R. A. (2020). Pengaruh Experiential Marketing, Citra, Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas (Survey Pada Pelanggan Rumah Makan SederhanaJatiwaringin). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 5(1).
- Kotler, P. (1988). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management Thirteenth Edition*. Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2018). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Prentice Hall.

- Kotler, P., Keller, K. L., & Manceau, D. (2016). *Marketing Management (15th ed)*. Erlangga.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Management Analysis*, 4(4).
- Kurniasih, L. (2022). Pengaruh Inovasi Produk dan Penetapan Tarif Premi Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Kecelakaan PT BNI Life Insurance di Jakarta. *Jurnal Jambis*, 1(1), 25–31.
- Kurniawati, D. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 14(2).
- Lie, D. (2019). Analysis of Mediation Effect Of Consumer Trust On Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Reseach*, 8(8).
- Lupioyadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan, Cetakan Pertama*. Deepublish.
- Mailor, T. R. D., Massie, J. D. D., & Tawas, H. N. (2021). Pengaruh Experiantal Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Repurchase Intention Melalui Kepuasan Konsumen Mobil Wuling Pada PT Kumala Cemerlang Abadi Wuling Motors Tomohon. *Jurnal Emba*, 9(3), 1644–1654.
- Muttaqin, I. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*.
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu, Cetakan Ke 1*. Ghalia Indonesia.
- Novia Cahyaningrum, H. P. (2018). Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi*.

- Pane, D. H., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 156–167.
- Priyadi, A. (2020). Pengaruh CSR UMKM Terhadap Reputasi Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Citra Merek. *Journal f Bussiness & Applied Management*, 13(2).
- Puji, A. (2019). *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Asuransi Jiwa (Studi Kasus Prudential Life Assurance Di Jakarta Barat)*. Universitas Mercubuana.
- Putra, D., & N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian HP Iphone. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 4(2), 69–77.
- Putra, D. P. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2636/2387>
- Queen, K. P., & T. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek 299 Di Lampung Tengah. *Journal Sinomics*, 1(152040069), 209–2018.
- Rahmayanti, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu.
- Ramdani, C. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Lotte Indonesia*. Universitas Negeri Jakarta.
- Relita, D. T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Minat Menabung Anggota Koperasi Kredit Bina Masyarakat Cabang Sintang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2).
- Reny Puspita. (2023). Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Pengaruh Inovasi Produk dan Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus UMKM Gendang Jimbe kota Blitar). *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 7(2).



- Sabaru, W. C., Wenas, R. S., & Mandagi5e, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Smartphone Vivo. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3).
- Sandi, R. G. (2019). *Pengaruh Tarif Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Medan Selatan*. Universitas Mercubuana.
- Saputra, O. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Muslim pada Toko Inten Desa Pagar Dewa Kecamatan Kelayan Kabupaten Kaur*. 348.
- Sembiring, M. dan S. B. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Logo Karo Asri Berastagi. *Jurnal Agrica*, 21(1).
- Setiawan, A. (2018). Pengaruh Gaya Hidup dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Survey Pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2014/2015 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Sheu, P. L., & Chang, S. C. (2022). Relationship Of Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction And Loyalty In E-commerce: A Case Study Of The Shopee App. *Jurnal Applied Economics*, 54(40), 4597–4607.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parameter Untuk Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Prenada Media Group.
- Sirotus, T. dan M. Y. (2018). The Influence of Service Quality and Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3).
- Sucihati, R. N., Usman, U., & Yunita, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada UD. Nealma Food Sumbawa Besar). *Jurnal Riset & Kajian Manajemen*, 2(1), 40–49.



- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Ke-16*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cetakan 19)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, A. I. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*.
- Syafrizal, Makmur, & S. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di Showroom Sepeda Motor Bekas Reski di Pasir Jambu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen UPP*, 4(1).
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Tjipto. (2018). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Tunggal, H. S. (2014). *Seluk Beluk Ketenagakerjaan*. Harvarindo.
- Wahyuni, N. T., Nadra, U., & Mayaputra, M. U. (2021). Promosi dan Kualitas Pelayanan Serta Trust Terhadap Pengambilan Keputusan di Koperasi Syariah Bmt Berkah Sejahtera. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 1(1).
- Wiliana, E. (2019). Pengaruh Reputasi Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan BPJS Di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 1(1).
- Wintoko, R., & Marlina, N. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Pada Ukm Rumah Kopi Temanggung. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(1), 1160–1166.

Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1).

Zhafira, R., Aradena, K, Fajri, R. El, Octora, Y., & Budi, E. (2019). *The Effect On Repurchase Intention: Comparisons Of Service Quality, Reputation, And Brand Image (Case Study: Citilink And Lion Air In Jakarta, Indonesia)*. 727–736.

Zheng, B., Wang, H., Golmohammadi, A. M., & Goli, A. (2022). Impacts Of Logistics Service Quality And Energy Service Of Bussiness To Consumer (B2C) Online Retailing On Customer Loyalty In A Circular Economy. *Jurnal Sustainable Energy Tehnologies And Assessments*, 52(102333).



## Lampiran 11

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. IDENTITAS DIRI

Nama : Rafi Hidayat  
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 25 November 1996  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Angkatan 66 Gg.1 Kelurahan  
Pasirkratonkramat Kota Pekalongan

Riwayat Pendidikan :

- SD Kramatsari 01 (2009)
- SMP N 4 Kota Pekalongan (2011)
- MA Salafiyah Pekalongan (2014)
- UIN Gusdur Pekalongan (2023)

#### B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Wahardi  
Pekerjaan : Buruh  
Agama : Islam  
Nama Ibu : Uripah  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Angkatan 66 Gg.1 Kelurahan  
Pasirkratonkramat Kota Pekalongan

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan , 30 November 2023

Yang membuat



RAFI HIDAYAT

Nim. 4117353