

**PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DIMEDIASI OLEH NILAI PELANGGAN**
(Studi pada Pengguna Jasa Ekspedisi SiCepat Ekspres di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF SERVICE INNOVATION ON CUSTOMER
SATISFACTION MEDIATED BY CUSTOMER VALUE***
(*Study on SiCepat Express Expedition Service Users in Yogyakarta*)



Disusun Oleh:

Nur Amalia Eka Putri

20200410277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nur Amalia Eka Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 20200410277

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI OLEH NILAI PELANGGAN (Studi pada Pengguna Jasa Ekspedisi SiCepat Ekspres di Yogyakarta)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan sepanjang sepengetahuan saya, naskah yang saya ajukan belum pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain untuk memenuhi gelar kesarjanaan apa pun, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak, saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Yogyakarta, 10 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nur Amalia Eka Putri

20200410277

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan bagi pihak-pihak yang telah berjasa dalam kehidupan penulis selama proses menimba ilmu dan pengalaman di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

1. **Allah SWT** yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam membantu penulis agar selalu mendapatkan nikmat bahagia dan sehat jiwa raga sehingga dapat menjalani setiap tahap proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
2. **Umi dan Abi** sebagai orangtua penulis dan menjadi tempat berkeluh kesah yang tiada hentinya selalu memberikan dukungan, nasihat, serta doa kepada penulis.
3. **Afiq dan Iqish** sebagai adik penulis yang selalu memberikan semangat.
4. **Keluarga besar** yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
5. **Ibu Fauziah** yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, masukan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
6. **Nasywa** sebagai sahabat penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat kepada penulis.
7. **Afi dan Imas** tidak hanya sebagai teman terdekat dan seperjuangan penulis, tetapi menjadi tempat berbagi cerita dan bertukar pikiran selama menjalani perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran karunia, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dimediasi oleh Nilai Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Ekspedisi SiCepat Ekpres di Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan FEB UMY.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi FEB UMY.
3. Ibu Fauziah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan arahan serta masukkan selama membimbing penulis.
4. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
5. Pihak lain yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan bantuan kepada penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
1. Inovasi Layanan.....	11
2. Nilai Pelanggan.....	15
3. Kepuasan Pelanggan	18
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	20
1. Pengaruh inovasi layanan terhadap nilai pelanggan	20
2. Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.....	23
3. Pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan	26
4. Pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dimediasi nilai pelanggan.....	29
C. Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Objek dan Subjek Penelitian	34

B. Jenis Data.....	34
C. Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Uji Kualitas Instrumen	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	39
1. Analisis Statistik Deskriptif	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Regresi Linear Berganda	41
4. Pengujian Hipotesis	42
5. Uji Sobel	43
6. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	43
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
1. Sejarah singkat & profil PT. SiCepat Ekspres	46
2. Visi Misi SiCepat Ekspres	47
3. Layanan ekspedisi SiCepat Ekspres	47
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian	51
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	54
1. Uji Validitas.....	54
2. Uji Reliabilitas	56
3. Analisis Statistik Deskriptif	57
4. Uji Asumsi Klasik.....	60
5. Analisis Regresi Linear Berganda	62
6. Pengujian Hipotesis	66
7. Uji Sobel	69
8. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	69
D. Pembahasan Hasil Pengujian.....	71
1. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Nilai Pelanggan	71

2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
3. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dimediasi Nilai Pelanggan.....	75
BAB V.....	77
SIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan.....	77
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Nilai Pelanggan	22
Tabel 2. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
Tabel 2. 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 2. 4 Ringkasan Penelitian Terdahulu Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Nilai Pelanggan	31
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	52
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Inovasi Layanan	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Inovasi Layanan	58
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Nilai Pelanggan	59
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Glejser	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda I.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi I.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda II	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi II	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji t Inovasi Layanan Terhadap Nilai Pelanggan.....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji t Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji t Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Sobel.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jasa ekspedisi yang sering digunakan	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Normal Probability Plot	61
Gambar 4. 2 Model Penelitian	62
Gambar 4. 3 Diagram Jalur	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 2. Profil Responden	94
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Data Kuisisioner	96
Lampiran 4. Hasil Uji Kualitas Instrumen	103
Lampiran 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif	106
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	112
Lampiran 7. Hasil Regresi Linear Berganda	114
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 9. Hasil Uji Sobel	117
Lampiran 10. Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)	118
Lampiran 11. Bukti Turnitin	119