

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KSP
PRIMER KOPPABRI BAGOR NGANJUK**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi
Manajemen**



Diajukan Oleh:

ALVIN ARINGGA

1612010049 / FEB / EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2021**

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KSP
PRIMER KOPPABRI BAGOR NGANJUK**

Disusun Oleh :

ALVIN ARINGGA
1612010049/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Pada tanggal : 21 Mei 2021

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Supriyono M.M
NIP. 196106261988031001

Koordinator Program Studi
Manajemen



Sulastrir Irbayuni, S.E.MM
NIP. 196206161989032001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa



Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT

NIP. 19590828 199003 1001

10 JUN 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di KSP Primer Koppabri Bagor Nganjuk”** dengan baik. Penyusunan ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis pada Progam Studi Manajemen. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., Selaku Rektor UPN Jawa Timur yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Prof. Dr. Syamsul Huda, SE., MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Jawa Timur.
3. Sulastri Irbayuni, SE, MM, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Jawa Timur.
4. DRS. EC. Supriyono, MM., selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi terhadap mahasiswa.
5. Kedua orang tua dan keluarga serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan banyak bantuan membantu menyelesaikan

Didasari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran–saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Surabaya, Juli 2020

ALVIN ARINGGA

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pemasaran	12
2.2.3 Inovasi Produk	15
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.5 Hipotesis.....	37
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.1.1. Inovasi Produk (X1).....	39
3.1.3. Kepuasan Pelanggan (X2).....	40
3.1.4. Loyalitas Pelanggan (Y).....	40
3.2. Pengukuran Variabel.....	41
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel	42

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	44
3.5.3 Cara Kerja Partial Least Square (PLS).....	48
3.5.4 Asumsi PLS.....	60
3.5.5 Ukuran Sampel.....	60
BAB IV	61
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.2 Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Deskripsi Hasil Variabel Inovasi Produk (X1)	63
4.2.3 Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	65
4.2.4 Deskripsi Hasil Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.3 Deskripsi Hasil Analisis Data	68
4.3.1 Evaluasi Outlier.....	68
4.3.2 Interpretasi Hasil PLS	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.4.1 Pengaruh Inovasi Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	79
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan Loyalitas(Y)...	80
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Langkah-langkah Analisis.....	49
Gambar 3.2 Diagram Jalur	52
Gambar 4.1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square	75
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah dan Sirkulasi Dana dalam (KSP) “Primer Koppabri”.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Inovasi Produk (X1)	63
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (X2) ...	65
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.5 Uji Outlier	69
Tabel 4.6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)	70
Tabel 4.7 Cross Loading	72
Tabel 4.8 Average variance extracted (AVE)	73
Tabel 4.9 Composite Reliability	73
Tabel 4.10 Latent Variable Correlations	74
Tabel 4.11 R-square	76
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	78

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KSP PRIMER KOPPABRI
BAGOR NGANJUK**

ALVIN ARINGGA
NPM. 1612010049

Abstraksi

Perekonomian global saat ini sedang mengalami permasalahan yang cukup besar khususnya dalam bidang usaha keuangan. Pada masa *pandemic Covid-19* banyak aktifitas ekonomi yang terhenti dalam rangka pengurangan resiko berkembangnya penularan virus. Bagi perusahaan yang bergerak dalam sektor keuangan seperti usaha koperasi simpan pinjam (KSP) sangat merasakan akibat berlakunya peraturan masa *pandemic* ini. Karena dengan adanya Peraturan Presiden pada bulan maret-mei 2020. Segala aktivitas penagihan perbankan atau jasa keuangan tidak boleh melakukan penagihan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah nasabah yang datang ke kantor oprasional KSP “Primer Kopabri” di cabang Bagor Nganjuk pada bulan oktober 2020 dengan jumlah keseluruhan nasabah sebanyak 115 orang dan sampel yang digunakan 50 responden. Tehnik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (simple random sampling). Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Inovasi Produk memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : *Inovasi Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan*