

**PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN
PROVIDER XL DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NADIA PUTRI PRASETIANTO

NPM. 18042010056

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Inovasi Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Provider XL Di Sidoarjo

Nama Mahasiswa : Nadia Putri Prasetianto

NPM : 18042010056

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**


Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, ST., M.Si
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN PROVIDER XL DI SIDOARJO

Disusun Oleh :

NADIA PUTRI PRASETIANTO

NPM. 18042010056

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 13 Juni 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, ST., M.Si
NIP. 196112241989031007

Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB
NIP. 198910302020121007

2. Sekretaris

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM.MA
NPT. 21119771204337

3. Anggota

Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho, ST., M.Si
NIP. 196112241989031007

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NADIA PUTRI PRASETIANTO
NPM : 18042010056
Program : Sarjana (S1)/ Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 11 JUNI 2025
Yang membuat pernyataan



10000
Rp
METERAI
TEMPEL
0C545AMX190779243

NADIA PUTRI PRASETIANTO
NPM. 18042010056

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul ***“PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN PROVIDER XL DI SIDOARJO”*** dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan terwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak **Dr. Ir. Rusdi Hidayat Nugroho ST., M.Si** selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan yang baik ini, penulis juga akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A. selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
4. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga besar yang banyak memberikan dukungan secara moril maupun materiil.
5. Ratno try abrianto yang selalu menemani dan memberi dukungan secara moril maupun materiil.
6. Sahabat sahabat saya masa perkuliahan sampai sekarang terimakasih atas doa-doa baik dan dukungannya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

ABSTRAK

Sebuah perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan yang mampu memberikan itu semua. Menciptakan sebuah kepuasan pelanggan dapat melalui layanan dan inovasi yang dihadirkan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Selain itu, loyalitas pelanggan juga berasal dari kualitas produk sehingga pelanggan merasa puas dan setia terhadap perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji Inovasi Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Provider XL di Sidoarjo baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan pada pelanggan Provider XL di Sidoarjo. sejumlah 135 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan *simple random sampling* dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 57 orang. Uji analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel inovasi layanan memperoleh nilai t hitung sebesar $7,417 > 1,67203$, artinya t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan nilai signifikansi 0,000, artinya kurang dari 0,05, sehingga inovasi layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dan signifikan. pada variabel kualitas produk memperoleh nilai t hitung sebesar $2,825 > 1,67203$, artinya t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan nilai signifikansi 0,007, artinya kurang dari 0,05, sehingga kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dan signifikan. Selain itu penelitian ini juga memperoleh nilai f hitung sebesar 77,762 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya nilai f hitung 77,762 lebih besar dari f tabel 2,77, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga inovasi layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan secara simultan dan signifikan.

Kata kunci, Inovasi layanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINAJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teori	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Inovasi Layanan	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	31

3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Kuesioner	32
3.4.2 Observasi.....	32
3.5 Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6 Pengujian Hipotesis	36
3.7.1 Uji T	37
3.7.2 Uji F.....	38
3.7.3 Uji koefisien Determinan	39
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Objek Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum PT. XL Axiata Tbk	40
4.1.2 Visi dan Misi PT. XL Axiata Tbk.....	43
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Inovasi Layanan (X1).....	46
4.3.2 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	48
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	49
4.4 Uji Instrumen	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1 Uji Normalitas	55
4.5.2 Uji Multikolinearitas	56

4.6 Uji Regresi Linier Berganda	57
4.7 Uji Hipotesis	58
4.7.1 Uji t.....	59
4.7.2 Uji F.....	60
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.8 Pembahasan	61
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Inovasi Layanan	46
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4. 7 Hasil uji Validitas Inovasi Pelayanan	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Inovasi Pelayanan.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	25
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	71
Lampiran 2	73
Lampiran 3	75
Lampiran 4	79
Lampiran 5	80
Lampiran 6	83
Lampiran 7	84
Lampiran 8	85
Lampiran 9	85