

ABSTRAK

Abdi Mustafa, 2021 Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Peran Mediasi Pada Indomaret Kota Ternate Selatan
Pembimbing I : E. Ida Hidayanti, Pembimbing II : Subhan

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan; (2) Untuk mengetahui pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomret Kota Ternate Selatan; (3) Untuk mengetahui Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomret Kota Ternate Selatan; (4) Untuk mengetahui Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai peran mediasi pada Indomret Kota Ternate Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Inovasi Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan; (2) inovasi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan; (3) bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Indomaret Kota Ternate Selatan; (4) pengaruh tidak langsung inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Abdi Mustafa, 2021 Service Innovation towards Customer Loyalty through Customer Satisfaction as a Mediation Role at Indomaret, South Ternate City
Supervisor I : E. Ida Hidayanti, Supervisor II : Subhan

The aims of this research are: (1) To determine the effect of service innovation on customer loyalty at Indomaret, South Ternate City; (2) To determine the effect of Service Innovation on Customer Satisfaction at Indomret, South Ternate City; (3) To determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty at Indomret, South Ternate City; (4) To determine the effect of service innovation on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating role at Indomret, South Ternate City.

The results of this study indicate that: (1) Service Innovation has a significant positive effect on customer loyalty at Indomaret, South Ternate City; (2) service innovation has a significant positive effect on customer satisfaction at Indomaret, South Ternate City; (3) that customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty at Indomaret, South Ternate City; (4) the indirect effect of service innovation on customer loyalty mediated by customer satisfaction has a significant positive effect.

Keywords: Service Innovation, Customer Loyalty and Customer Satisfaction