

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, INOVASI PRODUK DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK KARTU PRABAYAR IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Maria Yoshevine Angeli

203402516242



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, INOVASI PRODUK DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK KARTU PRABAYAR IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai satu di antara syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Maria Yoshevine Angeli

203402516242



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebesar-besarnya mengenai segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, INOVASI PRODUK,
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK KARTU PRABAYAR IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan ataupun hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika di dalamnya terdapat kesalahan dan keliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 16 Februari 2024


Maria Yoshevine Angeli

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
INOVASI PRODUK, PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK KARTU PRABAYAR
IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Maria Yoshevine Angeli**

Nomor Pokok : **203402516242**

Program Studi : **Manajemen**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui
Ketua Program Studi

(Reski Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 16 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
INOVASI PRODUK, PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK KARTU PRABAYAR
IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Maria Yoshevine Angeli**
Nomor Pokok : **203402516242**
Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui
Anggota Penguji,
(Prof. Ardi Wijanaseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D.)

Jakarta ; 16 Februari 2024

Tanggal Lulus: 24 Februari 2024

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, INOVASI PRODUK, PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KARTU PRABAYAR IM3 DI KOTA JAKARTA SELATAN

Oleh:

Maria Yoshevine Angeli

NPM: 203402516242

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Dr. Elwisam, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk dan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan. Data penelitian ini menggunakan data primer dengan bentuk penyebaran kuesioner dengan Google Form melalui sosial media seperti Aplikasi Instagram, WhatsApp, X, Telegram dan memperoleh sampel sebanyak 121 responden pengguna kartu prabayar IM3 di Jakarta Selatan, dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan program WarpPLS versi 7.0. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk dan Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Nilai koefisien determinasi (*R-Squared*) sebesar 0,519 hal ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pelanggan, inovasi produk dan pengalaman pelanggan memberikan kontribusi sebesar 51,9% terhadap loyalitas pelanggan sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat di dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk, Pengalaman Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION, PRODUCT INNOVATION AND CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER LOYALTY OF IM3 PREPAID CARD PRODUCTS IN SOUTH JAKARTA

By:

Maria Yoshevine Angeli

NPM: 203402516242

Thesis, under the guidance Dr. Elwisam, S.E., M.M.

This research aims to analyze the influence of Customer Satisfaction, Product Innovation and Customer Experience on Customer Loyalty of IM3 Prepaid Card Products in South Jakarta. This research use primary data from distributing questioner using Google Form via Social Media such as Instagram application, WhatsApp, X, Telegram and obtained 121 respondents as a sample who used IM3 prepaid cards in South Jakarta, using the purposive sampling method. Data analysis techniques using WarpPLS 7.0. The result is that the Customer Satisfaction, Product Innovation, and Customer Experience variables influenced a positive and significant effect on Customer Loyalty. Value of the coefficient of determination (R-Squared) is 0.519 and the result is that the perception of Customer Satisfaction, Product Innovation and Customer Experience contribute as 51,9% on customer loyalty while the remaining is 48.1% influenced by other variable that are not on this research.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Innovation, Customer Experience, Customer Loyalty.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP


A. BIODATA DIRI

1. Nama : Maria Yoshevine Angeli
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 4 Desember 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Pinang
5. No.Handphone : 088211613119
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Katolik
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : mariayoshevineangeli@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : SDN Pondok Labu 03 Pagi
2. 2014 – 2017 : SMPN 37 Jakarta Selatan
3. 2017 – 2020 : SMAS PGRI 3 Jakarta Selatan
4. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 16 Februari 2024


Maria Yoshevine Angeli
NPM: 203402516242

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas seluruh rahmat dan karunia-Nya, dan doa restu serta dorongan dari bermacam pihak, Penulis dapat menuntaskan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk, Pengalaman Pelanggan Terhadap Produk Kartu Prabayar IM3 di Jakarta Selatan”**. Tugas Akhir ini ialah satu di antara ketentuan dalam menuntaskan Studi Jenjang Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.

Penyusunan Tugas Akhir ini bisa terselesaikan dengan baik atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas Penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App. Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Elwisam, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan memberikan arahan kepada Penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan.
6. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.

7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa Universitas Nasional.
9. Teruntuk keluarga penulis, Papah, Ibu, Kakak yang tiada hentinya selalu memberikan doa, support, motivasi kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan.
10. Kepada sahabat di kampus penulis (Astri Cahya, Elga Femilia, Wahyuningdyah Aulia). Terima kasih atas segala kenangan indah, pengalaman hidup, serta berjuang bersama selama perkuliahan ini.
11. Kepada teman seperbimbingan yang sudah berbagi ilmu dan informasi selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Manajemen 2020 yang sudah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi serta dukungan sepanjang masa perkuliahan.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih sangat sederhana serta dalam penulisannya tidak luput dari kekurangan serta kesalahan. Oleh sebab itu, kritik serta anjuran yang membangun dari bermacam pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini supaya menjadi lebih baik lagi. Demikian Tugas Akhir ini dapat berguna untuk semua.

Terima kasih.

Jakarta, 16 Februari 2024



Maria Yoshevine Angeli

203402516242

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	6
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	15
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	17
D. Kerangka Analisis	20
E. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Data Penelitian.....	22
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	22
2. Populasi dan Sampel.....	23
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	24
C. Definisi Operasional Variabel	25

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian.....	33
1. Deskripsi Data Penelitian	33
2. Karakteristik Responden	34
3. Analisis Deskriptif.....	40
4. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	45
B. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk, Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
Gambar 3.1 Diagram Path Kepuasan Pelanggan, Inovasi Produk, Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	29
Gambar 4.1 Diagram Persentase Mengacu Pengguna Kartu Prabayar IM3 Responden	34
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Mengacu Tempat Pekerjaan/Domisili Jakarta Selatan Responden.....	35
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Mengacu Jenis Kelamin Responden.....	36
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Mengacu Usia Responden	37
Gambar 4. 5 Diagram Persentase Mengacu Pekerjaan Responden.....	38
Gambar 4. 6 Diagram Persentase Mengacu Kecamatan Responden	39
Gambar 4. 7 Hasil Penelitian Memakai Program WarpPLS 7.0.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Top Brand Indeks Simcard di Indonesia tahun 2019-2022	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Rujukan.....	17
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 3 Kriteria Model Fit and Quality Indices	28
Tabel 4. 1 Pengguna Kartu Prabayar IM3 Responden.....	34
Tabel 4. 2 Tempat Pekerjaan/Domisili Jakarta Selatan Responden.....	35
Tabel 4. 3 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4. 4 Usia Responden.....	37
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	38
Tabel 4. 6 Kecamatan Responden.....	39
Tabel 4. 7 Pengukuran Skala Likert.....	40
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X1).....	41
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Inovasi Produk (X2).....	42
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Pengalaman Pelanggan (X3).....	43
Tabel 4. 11 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
Tabel 4. 12 Nilai Loading	45
Tabel 4. 13 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	46
Tabel 4. 14 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	46
Tabel 4. 15 Full Collinearity VIF.....	47
Tabel 4. 16 Model Fit and Quality Indices	48
Tabel 4. 17 Nilai R-Square	49
Tabel 4. 18 Nilai Q-Square	50
Tabel 4. 19 Nilai Effect Sizes	51
Tabel 4. 20 Hasil Path Coefficients dan P Values	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (X1)

Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Inovasi Produk (X2)

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Pengalaman Pelanggan (X3)

Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Lampiran 6 Output WarpPLS 7.0

Lampiran 7 Outer Model

Lampiran 8 Inner Model

Lampiran 9 Path Coefficients dan P Values

