

Pengaruh inovasi jasa terhadap loyalitas pelanggan: studi pada mobile application t-bike Telkomsel = The effect of service innovation toward customer loyalty: study in t-bike Telkomsel mobile application

Citra Hayu Purwitasari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20445296&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Suatu perusahaan harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan agar dapat bertahan dalam persaingan di lingkungan bisnis yang semakin ketat. Inovasi jasa merupakan salah satu antecedent kuat dan berperan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Melihat hal tersebut, maka perusahaan perlu melakukan sebuah inovasi yang diperlukan untuk meraih loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi jasa terhadap loyalitas pelanggan pada mobile application T-Bike Telkomsel. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan 100 responden yang diambil dengan menggunakan snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi jasa memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

A company must have the ability to increase customer loyalty in order to survive in a competitive business environment that is getting tougher. Service innovation is one of the strong antecedents and has a role in building and maintaining customer loyalty. Seeing this, a company needs to make an innovation that is needed to achieve customer loyalty. This research aimed to explain the effect of service innovation on customer loyalty of T Bike Telkomsel mobile application. This research was a quantitative study with 100 respondents using snowball sampling. The results showed that service innovation had a significant positive effect toward customer loyalty.