

# Pengaruh service innovation terhadap service quality, customer satisfaction, dan customer loyalty pada Bank di Indonesia = The influence of service innovation on service quality, customer satisfaction, and customer loyalty at Indonesia banking

Vivie Nurjaningrum Putri Rantyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20507618&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tantangan untuk memperoleh kepuasan dan loyalitas pelanggan semakin besar di persaingan yang semakin kompetitif saat ini. Terutama pada sektor perbankan yang menawarkan produk yang relatif sama seperti sektor perbankan. Studi sebelumnya telah membuktikan bahwa inovasi layanan merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk kelangsungan hidup perusahaan dan sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri perbankan. Di sisi lain, model konseptual yang matang mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan sudah lebih dulu ditemukan dengan mempertimbangkan service quality sebagai antecedent. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan memvalidasi model konseptual baru dari kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri perbankan Indonesia dengan inovasi layanan dan konsep kualitas layanan sebagai antedeced, dengan juga dimensi kualitas layanan yang digunakan. Untuk memvalidasi model konseptual yang diusulkan, survei online dilakukan dan data dari 274 pelanggan bank ritel sampel di Indonesia digunakan. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil SEM menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan, sedangkan service quality berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Studi ini memperkaya studi yang ada yang berfokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam perbankan terutama dalam konteks negara berkembang.

.....Customer satisfaction and loyalty are more challenging to obtain in today increasingly competitive market including banking sector which offered relatively similar product. Earlier study has proven that service innovation is an inevitable necessity for firm's survival and is critical to influence the customer satisfaction and loyalty in banking industry. On the other hand, a well-developed conceptual model of satisfaction and loyalty in service industry has been established, considering service quality as the antecedent. This study is aimed to develop and validate a new conceptual model of customer satisfaction and loyalty in Indonesia banking industry with service innovation and service quality concept as the antecedent, with also employed service quality dimensions. In order to validate the proposed conceptual model, online survey was conducted and data from 274 sampled customers of retail bank in Indonesia was used. The data analysis employed Structural Equation Modeling (SEM). SEM results show that service innovation has positive effect to service quality, customer satisfaction and loyalty while service quality has positive impact on customer satisfaction, and customer satisfaction has positive impact on customer loyalty. However, the effect of service quality to customer loyalty was not supported. This study enriches existing study which focus on customer satisfaction and loyalty in banking especially in emerging country context. Moreover, this study provides additional knowledge with incorporating service innovation and service quality as antecedent of customer satisfaction and loyalty in banking industry.