

# Pengaruh Service Quality dan Service Innovation terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Penerimaan Klas Dalam Bisnis Klasifikasi PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero) = The Influence of Service Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty for Admission to Class in the Classification Business of PT Biro Klasifikasi Indonesia (Persero)

Moh Basarudin Asfahani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920546830&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi interaksi antara inovasi layanan (Service Innovation), kualitas layanan (Service Quality), kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction), dan loyalitas (Customer Loyalty) pada layanan Penerimaan Klas Biro Klasifikasi Indonesia. Ini menguji apakah inovasi layanan berdampak langsung pada kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas, dan menguji peran mediasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Dengan menggunakan analisis regresi dan mediasi, penelitian ini menemukan bahwa inovasi layanan meningkatkan kualitas layanan tetapi tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan atau loyalitas pelanggan. Kualitas layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan sangat meningkatkan loyalitas. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas. Studi ini menyarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan dan program loyalitas dan merekomendasikan penelitian lebih lanjut mengenai inovasi layanan tertentu dan faktor mediasi yang mempengaruhi loyalitas.

.....This research explores the interactions between service innovation, service quality, customer satisfaction, and loyalty at the Indonesian Classification Bureau. It tests whether service innovation directly impacts service quality, satisfaction, and loyalty, and examines the mediating roles of service quality and satisfaction. Using regression and mediation analysis, the study finds that service innovation improves service quality but does not directly affect satisfaction or loyalty. Service quality significantly boosts both satisfaction and loyalty, and satisfaction strongly enhances loyalty. The findings indicate that service quality and satisfaction mediate the effect of service innovation on loyalty. The study suggests prioritizing service quality improvements and loyalty programs and recommends further research on specific service innovations and mediating factors influencing loyalty.