

**PENGARUH INOVASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-PAY**

SKRIPSI



Nama : Prasetyo Farhan Muhammad
NIM : 43117010276

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH INOVASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-PAY**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Prasetyo Farhan Muhammad

NIM : 43117010276

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prasetyo Farhan Muhammad

NIM : 43117010276

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 September 2022



Prasetyo Farhan Muhammad

NIM : 43117010276

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Prasetyo Farhan Muhammad
NIM : 43117010276
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Layanan Go-Pay
Tanggal Sidang : 30 September 2022

Disahkan oleh :

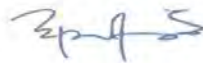
Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 11221803



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis variabel Inovasi dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen pada penggunaan layanan Go-Pay. Jenis penelitian ini adalah analisis kausal dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan layanan Go-Pay. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *non probability sampling*, karena besarnya peluang elemen untuk terpilih sebagai subjek tidak diketahui. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Convenience sampling*. Dengan metode analisis data Variance Based Structural Equation Model dengan alat analisis Smart-PLS 3.2.9. Berdasarkan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Inovasi, Promosi, Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

The purpose of this study was to test and analyze the variables of Innovation and Promotion on Consumer Loyalty in the use of Go-Pay services. This type of research is a causal analysis with a quantitative approach. The object of this research is consumers who use Go-Pay services. The sample in this study was 100 respondents with the sampling carried out in this study using a non-probability sampling technique, because the magnitude of the probability of an element being selected as a subject is unknown. The sampling method was carried out by the convenience sampling method. With data analysis method Variance Based Structural Equation Model with analysis tool Smart-PLS 3.2.9. Based on data analysis conducted in this study, it shows that innovation and promotion have a positive and significant effect on consumer loyalty.

Keywords: *Innovation, Promotion, Consumer Loyalty*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN GO-PAY”**. skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Aldina Shiratina, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya serta motivasi, saran, waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga skripsi penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini

peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen SI Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua saya Ibu Endah Wulandari, Alm. Bapak Feryansyah, dan adik saya Ahmad Dimas Ferandito yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, yang selalu mendoakan saya serta selalu memotivasi saya untuk mengerjakan skripsi ini.
6. Teman-teman saya yang selalu membantu dan menyemangati saya dalam menulis skripsi ini dan teman-teman kuliah seperjuangan saya yang sedang sama-sama menyelesaikan skripsi bersama.
7. Naga Hitam yang selalu memberikan saya dukungan moril maupun dukungan materi dan selalu mengingatkan serta mendorong saya agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. DGNR yang telah menemani masa-masa kebersamaan dengan saya sampai saya bisa menempuh skripsi ini sampai akhir.
9. Dago Greenhouse yang telah menjadi rumah dan teman bagi saya dalam mencari ilmu dan pengalaman bagi saya dalam penulisan skripsi ini.
10. Hijaya Nur Massihles yang selalu memberikan support dan tiada hentinya menyadarkan serta menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Aditya Kusuma Wardana yang selalu berbagi ilmu yang sangat penting bagi saya dalam menempuh skripsi ini.
12. Hary Pramono yang selalu memberikan dorongan moril bagi saya untuk menyelesaikan studi ini.
13. Novaldi Perdana yang sudah berbagi cerita dan keceriaan kepada saya agar saya dapat menempuh skripsi ini sampai akhir.
14. Aldie Hendrawanto yang selalu berbagi tawa dan semangat serta keceriaan kepada saya saat saya sedang menempuh skripsi ini.
15. Muhammad Rifqy Alfarezi yang selalu sabar menghadapi saya walaupun saya menyebalkan pada saat saya menempuh skripsi ini.
16. Didan Dhanu Mansya yang telah menjadi teman seperjuangan saya menempuh pendidikan Sarjana di Universitas Mercu Buana.
17. Ravi Alfarizky yang telah berbagi suka maupun duka pada awal perjalanan masa studi saya.
18. Wahyuda Ramadhan yang telah berbagi cerita dengan saya pada masa studi saya ini.

19. Fauzan Azhimi yang telah berbagi pengalaman dengan saya dalam perjalanan studi saya.
20. Dewanto Junior yang telah berbagi cerita dan kenangan dengan saya selama saya menempuh studi ini.
21. Widi Mevia Sevi Rinanti yang selalu mensupport saya dalam penelitian ini hingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
22. Intan Yolanda Putri yang selalu mengingatkan dan membantu saya diawal penulisan skripsi ini hingga pada akhirnya saya dapat menempuh skripsi ini sampai akhir.
23. Refina Gita Anjani yang memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi saya dalam menempuh skripsi ini.
24. Sri Wulandari yang membantu saya dalam mencari jurnal dan mengajari saya cara bagaimana menelaah jurnal yang diperlukan untuk menempuh skripsi ini.
25. Febby Dwi Septiani yang membantu saya pada saat saya sempro sehingga saya dapat melanjutkan penelitian pada skripsi ini hingga akhir.
26. Emak 2017 yang sudah membantu saya menyelesaikan studi ini dengan bersama-sama dari awal masuk kuliah sampai akhir masa studi saya.
27. Teman-teman Mangga yang telah memberikan banyak cerita dan kenangan yang tidak akan pernah saya lupakan.
28. Rumtoc yang menjadi tempat dimana awalnya perjalanan saya dalam menempuh pendidikan Sarjana di Universitas Mercu Buana.

29. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa meraih apa yang kita cita-citakan semua impian kita dan bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin
30. Kepada diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai akhir walaupun banyak sekali rintangan dan cobaan yang menghadang tapi dengan keyakinan dan kerja keras serta doa, akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 30 September 2022

Prasetyo Farhan Muhammad

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Inovasi	12
3. Promosi	16
4. Loyalitas Konsumen	20
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Pengembangan Hipotesis	29
D. Rerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasionalisasi Variabel	35
D. Skala Pengukuran Variabel	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	37

1. Populasi	37
2. Sampel	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data	39
H. Uji Kualitas Data	41
1). <i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i>	41
a) Pengujian <i>Convergent Validity</i>	41
b) Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	41
c) Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	42
d) Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	42
2). Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	42
a) Pengujian Nilai R-Square	43
b) Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	43
c) Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Analisis Deskriptif.....	44
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
2. Statistik Deskripsi.....	45
a. Deskripsi Responden	45
1) Karakteristik Responden	45
a) Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	45
b) Deskripsi Berdasarkan Usia	46
c) Deskripsi Berdasarkan Status	46
d) Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	47
B. Deskriptif Variabel.....	47
1). Deskriptif Variabel Inovasi	47
2). Deskriptif Variabel Promosi.....	48
3). Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	49
C. Hasil Uji Kualitas Data	50
1. <i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i>	50
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	50
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	53
c. Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	54
d. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	55

2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
a. Hasil Pengujian Nilai R-square.....	58
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	59
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	59
d. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survey.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Inovasi.....	36
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Promosi	36
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen	36
Tabel 3. 4 Skala Likert	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Inovasi.....	48
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Promosi	48
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	49
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	50
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	52
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	53
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	54
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lareker Criterion)</i>	57
Tabel 4. 15 Nilai R square Variabel Endogen.....	58
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Uang Elektronik	2
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Hasil Alogaritma PLS	51
Gambar 4. 2 Hasil Alogaritma PLS (Modifikasi)	52
Gambar 4. 3 Grafik Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Gambar 4. 4 Grafik Pengujian <i>Composite Reliability</i>	56
Gambar 4. 5 Grafik Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Gambar 4. 6 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	75
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 4 Output PLS	84
Lampiran 5 Chart	88

