

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN *HOME VISIT* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER HEWAN LALA
*PET SHOP CILACAP***



Oleh:

**ARUM ANALIZA
NIM 22BH10006**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN *HOME VISIT* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER HEWAN LALA *PET*
SHOP CILACAP**

Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Oleh :

ARUM ANALIZA

NIM 22BH10006

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI

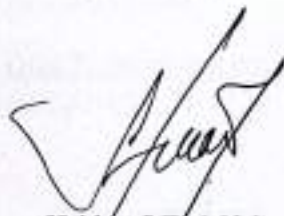
**PENGARUH INOVASI LAYANAN *HOME VISIT* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER HEWAN LALA *PET*
SHOP CILACAP**

Oleh:

ARUM ANALIZA
NIM 22BH10006

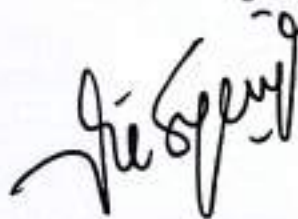
Disetujui untuk Sidang Skripsi pada tanggal:/...../2026

Pembimbing I



Hakim, S.E., M.M
NIDN. 0631128903

Pembimbing II



Syafi'ah, S.P. M.M
NIDN. 0017108405

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN *HOME VISIT* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PRAKTEK DOKTER HEWAN LALA *PET*
SHOP CILACAP**

Oleh:

ARUM ANALIZA

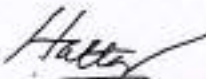
NIM. 22BH10006

Disetujui dan Disahkan,

- | | | |
|---|------------|--|
| 1. <u>Hatta Setiabudhi, M.Ak</u>
NIDN. 0631128201 | Penguji I | () |
| 2. <u>Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M</u>
NIDN. 0619129101 | Penguji II | () |

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap


Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

NOTA KONSULTAN

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali
Cilacap

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah melakukan membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku Konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama " : Arum Analiza

NIM : 22BH10006

Fakultas : Ekonomi

Prodi Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan *Home Visit* dan Kepuasan Pelanggan
pada Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop* Cilacap

Sudah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya kami mengucapkan
terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Cilacap, 04 Agustus 2026
Konsultan



Hatta Setiabudhi, M.Ak
NIDN. 0631128201

NOTA PEMBIMBING

Cilacap,

Kepada Yth. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNUGHA

Di Cilacap

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari saudara;

Nama : Arum Analiza

NIM : 22BH10006

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan *Home Visit* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop*

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera di munaqosah kan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

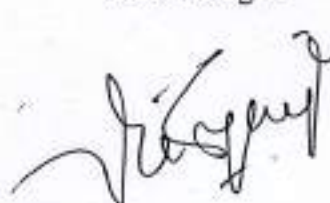
Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pembimbing I



Hakim, SE, M.M
NIDN. 0631128903

Pembimbing II



Syafi'ah, M.M
NIDN. 0017108405

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : ARUM ANALIZA
NIM : 22BH10006
Judul : Pengaruh Inovasi Layanan Home Visit dan
Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan pada Praktek Dokter Hewan Lala Pet
Shop Cilacap

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Selasa, 4 Agustus 2026

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 4 Agustus 2026

Dewan Sidang

Ketua



Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Sekretaris



Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Penguji 1



Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji 2



Dr. Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Pembimbing



Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Ass. Pembimbing



Svafiah, M.M.
NIDN. 0617108405



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIK. 41 230714 160

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Arum Analiza

N I M : 22BH10006

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya: bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 22 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Arum Analiza

NIM. 22BH10006

MOTTO

"Jika kita tahu apa yang kita lakukan, itu bukan disebut penelitian, bukan?"

– Albert Einstein (Tokoh Ilmuwan)

"Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan"

– Philip Kotler (Bapak Pemasaran Modern)

"Sama seperti layanan yang kuteliti, penelitianku pun harus lahir dari inovasi, kesabaran, dan komitmen untuk memberi yang terbaik"

– Arum Analiza (Mahasiswi Manajemen)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Almh. Ibu saya, Sri Prihatiningsih, sosok yang telah melahirkan, merawat, dan mendoakan saya hingga akhir. Ibu adalah perempuan pertama yang mengajarkan tentang tangis, tawa, dan perjuangan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti kecil dari mimpi yang selalu ibu harapkan untuk saya. Terima kasih telah memilih menjadi ibu saya dan terima kasih karena selalu menjadi rumah ternyaman.
2. M. Tsany Qudsy, sosok yang sangat merubah hidup saya. Terima kasih telah menjadi cahaya dalam hidup saya, mengajarkan keberanian untuk melanjutkan hidup, membangun mimpi yang sebelumnya terasa mustahil untuk dicapai. Semoga segala kebaikan dibalas dengan keberkahan yang sangat melimpah.
3. Kakak perempuan saya, Safina Riza Umami yang sangat saya sayangi. Beliau adalah satu-satunya keluarga saya yang tidak pernah meninggalkan saya dan selalu memberikan dukungan dan doa-doanya untuk setiap langkah saya sejak saya lahir hingga akhir hayat nanti.
4. Untuk pemilik hati saya, Alpedro Misionary Toisuta. Terima kasih telah hadir, menemani, dan menyembuhkan rasa sakit dari setiap proses yang saya alami. Terima kasih untuk segala hadiah dalam bentuk perhatian dan doa yang selalu diberikan. Semoga hal baik selalu menyertai langkah kita.

Cilacap, 22 Mei 2026



Arum Analiza

NIM. 22BH10006

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Inovasi Layanan *Home visit* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop* Cilacap”, yang mana tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan strata satu pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Saya juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang turut serta dalam penyusunan penelitian tahap akhir ini. Tanpa pihak lain, mungkin tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya.

Tugas akhir ini membahas tentang bagaimana layanan *home visit* yang ada di Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop* dan kepuasan pelanggan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, tugas akhir ini juga akan memberikan jawaban terkait peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan *home visit* pada Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop*. Saya berharap, apa yang ditulis dalam penelitian tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai bagaimana cara suatu perusahaan berinovasi untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Selain itu, saya juga berharap tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan dalam proses pengajuan tugas akhir., dan saya berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dengan sangat baik bagi para pembaca.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dalam kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis membuka kritik dan saran yang akan diterima

dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian tugas akhir ini tidak akan berjalan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, Bapak Dr. H Ahmad Luthfi Hamidi, M.Ag. beserta seluruh jajaran civitas akademika UNUGHA Cilacap.
2. Dekan Fakultas Ekonomi (FE) Ibu Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, saran, nasihat kepada penulis yang sedang menyelesaikan tugas akhir.
3. Ka. Prodi Manajemen, Bapak Hatta Setiabudhi, M.Ak. yang selalu memberikan dorongan semangat serta do'a kepada penulis tugas akhir agar dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Bapak Hakim S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa memberi arahan, do'a, dukungan, dan motivasi selama masa bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Syafi'ah, S.P, M.M selaku dosen pembimbing 2 yang turut membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar sampai penulis selesai menyusun tugas akhir.
6. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan partisipasi dan kebutuhan akademik dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Ayah dan keluarga yang selalu menemani dan mengingat saya sampai saat ini.

8. Kepada Clara Asih Riyanti, Oktonun Elma Nursahidah, dan Yunita Rahmah Eka Puspitasari, yang telah menjadi sahabat saya selama ini. Terimakasih karena selalu memberikan kebahagiaan kepada saya, terimakasih karena tidak pernah menjadi sahabat yang menyakiti dan meninggalkan saya. Dan terimakasih atas kebaikan-kebaikan yang selama ini diberikan kepada saya, dalam hati yang paling dalam saya sangat menyayangi kalian.
 9. Pemilik Lala *Pet Shop* Cilacap, ibu drh. Desi Indriati yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
 10. Teman seperjuangan saya, Haning Sabila Darmawanti dan Wulandari yang turut menjadi teman berjuang dalam menjalani perkuliahan.
 11. Seluruh rekan-rekan angkatan 2022 Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Yang menjadi rekan-rekan seperjuangan dalam menjalani masa perkuliahan hingga akhir.
- Pada akhirnya, penulis hanya dapat berdo'a semoga amal dan kebaikan seluruh pihak diterima oleh Allah SWT dengan do'a terbaik dari saya. Amin

Cilacap, 22 Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
NOTA KONSULTAN	iv
NOTA PEMBIMBING	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xvii
RINGKASAN	xviii
<i>SUMMARY</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Ruang Lingkup Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
B. Telaah Pustaka	14
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Pengembangan Hipotesis	25
E. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

A. Desain Penelitian	29
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	32
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data Penelitian	43
B. Karakteristik Responden	45
C. Hasil Analisis Data	46
D. Pembahasan	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71
A. Kuesioner Penelitian	71
B. Data Responden Kuesioner	74
C. Data Tabulasi Kuesioner	77
D. Output Uji Instrumen	80
E. Output Uji Asumsi Klasik	82
F. Output Analisis Regresi Linear Berganda	83
G. R Tabel	84
H. T Tabel	87
I. F Tabel	89
J. Penyebaran Kuesioner Online	91
BIODATA PENULIS	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelayanan <i>Home visit</i> 2025	1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 <i>Timeline</i> Skripsi	30
Tabel 3. 2 Presentase Kunjungan Wilayah dan Instansi 2025	31
Tabel 3. 3 Indikator Operasional Variabel	33
Tabel 3. 4 Tingkat Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	45
Tabel 4. 2 Nilai Rata-Rata	46
Tabel 4. 3 Nilai Maksimum dan Minimum	47
Tabel 4. 4 Nilai Standar Deviasi	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas X1	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X2	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoleniaritas	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji T Parsial	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Simultan	59
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Visualisasi Alur Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Letak Geografis Lala <i>Pet Shop</i> Cilacap.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2 Data Responden	74
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner.....	77
Lampiran 4 Output Uji Validitas.....	81
Lampiran 5 Output Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 6 Output Uji Normalitas.....	82
Lampiran 7 Output Uji Multikoleniaritas.....	82
Lampiran 8 Output Uji Heteroskedastisitas	83
Lampiran 9 Output Uji F Simultan.....	83
Lampiran 10 Output Koefisien Determinasi	84
Lampiran 11 R tabel.....	84
Lampiran 12 T Tabel	87
Lampiran 13 F Tabel	89
Lampiran 14 Penyebaran Kuesioner Online	91

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Istilah
Y	: Loyalitas pelanggan
X ₁	: Inovasi layanan <i>home visit</i>
X ₂	: Kepuasan Pelanggan
β_0	: Konstanta regresi
β_1, β	: Koefisien regresi
e	: Error / residual
T	: Nilai uji t
F	: Nilai uji f
R ²	: Koefisien determinasi

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Istilah
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
PLTU	: Pembangkit Listrik Tenaga Uap
PDHI	: Perhimpunan Dokter Hewan Indonesia

RINGKASAN

Penelitian dikaji untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan *home visit* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Praktek Dokter Hewan Lala *Pet Shop* Cilacap. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan perawatan dan kesehatan hewan. Hal tersebut juga terjadi pada Lala *Pet Shop* Cilacap dan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pelanggan, Lala *Pet Shop* mengadakan inovasi layanan dibidang kesehatan hewan yaitu pelayanan *home visit*. Meskipun jumlah kunjungan layanan *home visit* masih terdapat *fluktuatif* atau fluktuasi, Lala *Pet Shop* Cilacap masih berupaya untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, sehingga seluruh populasi yang memenuhi kriteria dapat dijadikan sampel. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikoleniaritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji f (simultan), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan *home visit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 72,6% variasi loyalitas pelanggan dijelaskan oleh inovasi layanan *home visit* dan kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 27,4% dapat dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian.

Kata Kunci: Inovasi Layanan *Home visit*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Lala *Pet Shop* Cilacap

SUMMARY

This study aims to analyze the influence of home visit service innovation and customer satisfaction on customer loyalty at the Lala Pet Shop Cilacap veterinary practice. The study is motivated by the growing public demand for animal care and health services. In response to this trend and to enhance customer convenience and comfort, Lala Pet Shop Cilacap introduced a home visit service as an innovation in animal healthcare. Despite fluctuations in the volume of home visit service requests, Lala Pet Shop Cilacap continues to evaluate the factors influencing customer loyalty.

This study employs a quantitative method with a survey approach. Purposive sampling was used as the sampling technique, allowing the entire population meeting the specified criteria to be included in the sample. Analytical techniques utilized in this study include descriptive statistical analysis, validity testing, reliability testing, normality testing, multicollinearity testing, heteroscedasticity testing, multiple linear regression analysis, t-tests (partial), F-tests (simultaneous), and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that home visit service innovation has a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty. The coefficient of determination (R^2) results show that 72.6% of the variation in customer loyalty is explained by home visit service innovation and customer satisfaction, while the remaining 27.4% is attributable to factors outside the research model.

Keywords: *Home visit Service Innovation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Lala Pet Shop Cilacap*