SKRIPSI

PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh:

Intan Pragita Diningrum
NIM 062240612767

Dosen Pembimbing:

Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.
NIP 198602262015042003

Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198805082019032009

D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI disusun oleh **Intan Pragita Diningrum (NIM 062240612767)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam **Seminar Skripsi**.

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.	**Alfitriani, S.ST.Par., M.Par.**
NIP 198602262015042003	**NIP 198805082019032009**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH INOVASI LAYANAN DIGITAL DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT ZAFA MULIA MANDIRI disusun oleh **Intan Pragita Diningrum (NIM 062240612767)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Rabu, 24 Juni 2026.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. NIP 197602222002121001	
Anggota Penguji 1	Dra. Risnawati, M.Pd. NIP 196804011994032001	
Anggota Penguji 2	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. NIP 198602262015042003	
Anggota Penguji 3	Rahmadila Eka Putri, S.Pd., Gr., M.App.Ling. NIP 199208172023212088	

Disetujui oleh:
Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: Intan Pragita Diningrum
NIM	: 062240612767
Tahun Masuk	: 2022
Program Studi	: D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 17 Juni 2026

Intan Pragita Diningrum
NIM 062240612767

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Inovasi Layanan Digital dan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Zafa Mulia Mandiri"** bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan digital dan customer experience terhadap loyalitas pelanggan pada PT Zafa Mulia Mandiri. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan PT Zafa Mulia Mandiri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, Agustus 2026

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.*”

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Proses yang panjang bukanlah penghalang, melainkan jalan yang membentuk kekuatan dan kedewasaan."

(Penulis)

- Ku persembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, dan doa yang selalu menyertai setiap langkah perjuangan penulis.
- Ku persembahkan karya ini kepada kedua dosen pembimbingku yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Almamater tercinta, jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi D-IV Usaha Perjalanan Wisata, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, pengalaman, dan mengembangkan diri

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Kepada Bapak Ir.H. Irawan Rusnadi, MT. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Kepada Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S, M.Pd Selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Kepada Bapak Ahmad Iman Mulyadi, M.I.Kom. Selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Kepada Ibu Alditia Detmuliati, S.ST.,M.M.Par Selaku Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Kepada Ibu Yulia Pebriati, S.E.I., M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Ibu Alfitriani, S.ST.Par., M.Par Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Ibu Rafika Fitrianti, S.T. Selaku Direktur Utama PT Zafa Mulia Mandiri yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan skripsi di PT Zafa Mulia Mandiri.
8. Kepada Seluruh *Team* PT Zafa Mulia Mandiri yang telah membimbing dan banyak memberikan ilmu selama penulis melakukan skripsi.
9. Kepada Seluruh Responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Kepada seluruh teman – teman BPA, BPB, BPM terima kasih sudah bersama sejak awal perkuliahan
11. Kepada cinta pertama ku, Ayahku tercinta, teladan penuh ketulusan dan keteguhan yang selalu memberikan cinta, doa dan semangat tanpa henti. Walaupun ayahanda tidak sempat mengenyam pendidikan tinggi, namun beliau mampu mengantar penulis hingga menjadi seorang sarjana pertama di keluarga. Kerja keras, pengorbanan, dan dukungannya adalah motivasi terbesar yang membuat penulis mampu bertahan hingga titik ini. Terima kasih telah mengusahakan segala sesuatu untuk putri tercinta mu ini.

Semoga kesehatan selalu menyertaimu dan semoga hidup lebih lama lagi agar dapat terus membersamai penulis.

12. Kepada pintu surga ku, Ibuku tercinta, sosok penuh kasih yang selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas cinta, doa, perhatian, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti mengalir. Setiap nasihat, dukungan, dan ketulusan yang ibu berikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang meraih cita-cita. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap proses, baik dalam suka maupun duka, serta tidak pernah lelah mendoakan yang terbaik. Kasih sayang dan keikhlasan ibu adalah anugerah terindah yang penulis miliki. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, serta melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah hidup ibu. Terima kasih untuk segala cinta yang telah ibu berikan kepada kami.
13. Untuk adik-adikku tersayang, Meilan Dwi Pebriyanti dan Inaya Jihan Ramadhani, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis yang penuh warna dan kebahagiaan. Kehadiran kalian memberikan semangat, keceriaan, serta motivasi bagi penulis untuk terus berjuang dan menjadi pribadi yang lebih baik. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa cinta dan tanggung jawab untuk menjadi contoh yang baik bagi kalian. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi inspirasi bagi kalian untuk terus belajar, berusaha, dan meraih cita-cita sehingga mungkin. Tumbuhlah menjadi pribadi yang kuat, membanggakan, dan menjadi versi terbaik dari diri kalian. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan keberkahan dalam setiap langkah hidup kalian
14. Untuk seluruh keluarga besar Zaidi Haskia dan Ali Achyar, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, perhatian, kasih sayang, serta motivasi yang telah diberikan selama ini. Kehadiran keluarga besar menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan, khususnya selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas setiap nasihat, dukungan, dan doa yang selalu mengiringi langkah penulis dalam meraih cita-cita.
15. Kepada My Best Partner, Inez Artanti, Innayah Putri Syakirah, Mira Delima, Syalaisyah Putri Kansya. Terima kasih atas segala motivasi, dukungan, semangat, pengalaman, waktu dan ilmu yang dijalani bersama selama masa perkuliahan. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih telah membersamai penulis selama

masa perkuliahan sampai akhir. See you on top!

16. Untuk sahabat tersayang, Selly Sintya Narulita, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Meskipun kini ragamu telah tiada, kenangan, kebaikan, serta kebersamaan yang pernah kita lalui akan selalu hidup dalam ingatan dan hati penulis. Terima kasih atas tawa, cerita, dukungan, dan persahabatan tulus yang pernah diberikan. Kehadiranmu telah meninggalkan banyak pelajaran berharga dan menjadi kenangan yang tidak akan pernah terlupakan. Semoga Allah SWT menempatkanmu di tempat terbaik di sisi-Nya.
17. **Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya,** terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup penulis hingga saat ini, sekaligus menjadi saksi dari setiap proses, perjuangan, dan tercapainya impian penulis. Terima kasih atas waktu, doa, perhatian, kasih sayang, serta semangat yang senantiasa diberikan tanpa henti. Terima kasih telah bersedia direpotkan, mendengarkan segala keluh kesah, dan menemani penulis melewati hari-hari yang tidak selalu mudah. Kehadiranmu telah menjadi tempat pulang yang menenangkan, sumber kekuatan di saat lelah, serta alasan untuk tetap bangkit ketika keadaan terasa berat. Terima kasih karena selalu percaya pada kemampuan penulis, bahkan ketika penulis meragukan dirinya sendiri. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan kebersamaan yang telah kita lalui menjadi awal dari banyak cerita indah yang akan kita ukir bersama di masa depan.
18. Terakhir, untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah meskipun berkali-kali merasa lelah dengan keadaan. Terima kasih karena tidak menyerah pada keadaan, tidak berhenti pada kegagalan, dan tetap bangkit setiap kali terjatuh. Semua air mata, rasa takut, keraguan, dan perjuangan yang pernah dilalui telah mengantarkanmu sampai pada titik ini. Tidak ada yang lebih memahami perjalanan ini selain dirimu sendiri. Maka hari ini, izinkan dirimu berbangga atas apa yang telah berhasil dicapai. Terima kasih telah menjadi pribadi yang kuat dan berani. Semoga langkah-langkah berikutnya dipenuhi dengan kebahagiaan, keberkahan, dan kesuksesan yang lebih besar lagi.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan digital dan *customer experience* terhadap loyalitas pelanggan pada PT Zafa Mulia Mandiri. Penelitian ini mengimplementasikan metode survei dengan pendekatan kuantitaif melalui pengiriman kuesioner kepada 100 partisipan yang merupakan pelanggan perusahaan PT Zafa Mulia Mandiri. Metode pengambilan sampel menggunakan pengambilan sampel purposive dengan syarat responden yang telah menggunakan layanan perusahaan. Analisis memakai analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *Statistical Package* for *the Social Sciences* (SPSS). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa inovasi layanan digital dan *customer experience* memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial, inovasi layanan digital mendatangkan dampak yang baik terhadap kesetiaan pelanggan melalui kemudahan akses layanan, ketersediaan layanan setiap saat, dan kemudahan navigasi sistem digital. Selain itu, *customer experience* juga memberikan dampak positif terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan melalui keramahan staf, kemampuan komunikasi, dan empati terhadap pelanggan. Secara simultan, inovasi layanan digital dan *customer experience* mampu meningkatkan loyalitas pelanggan PT Zafa Mulia Mandiri. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital yang didukung oleh pengalaman pelanggan yang positif dapat menjadi strategi yang efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan pada industri perjalanan haji dan umrah.

Kata Kunci: Inovasi Layanan Digital, *Customer Experience*, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of digital service innovation and customer experience on customer loyalty at PT Zafa Mulia Mandiri. The research employed a quantitative approach using a survey method through questionnaires distributed to 100 customers of PT Zafa Mulia Mandiri. The sampling technique used was purposive sampling, with respondents selected based on their experience in using the company's services. Data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicate that digital service innovation and customer experience have a positive and significant effect on customer loyalty. Partially, digital service innovation contributes positively to customer loyalty through ease of access, service availability, and user-friendly digital navigation. Customer experience also has a positive effect on customer loyalty, reflected in staff friendliness, communication skills, and empathy toward customers. Simultaneously, digital service innovation and customer experience significantly enhance customer loyalty at PT Zafa Mulia Mandiri. These findings suggest that improving digital service quality supported by positive customer experiences can serve as an effective strategy to maintain and strengthen customer loyalty in the Hajj and Umrah travel industry.

Keywords: Digital Service Innovation, Customer Experience, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACK ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
18.1 Latar Belakang 1
18.2 Rumusan Masalah 4
18.3 Batasan Masalah 5
18.4 Tujuan Penelitian 5
18.5 Manfaat Penelitian 5
BAB II KAJIAN PUSTAKA **7**
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Kajian Teori 8
2.3 Kerangka Berfikir 17
2.4 Hipotesis Penelitian 18
BAB III METODE PENELITIAN **21**
3.1 Objek, Lokasi, dan Periode penelitian 21
3.2 Jenis dan Sumber Data 22
3.3 Teknik Pengumpulan Data 22
3.4 Definisi Operasional Variabel 23
3.5 Teknik Analisis Data 26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN **29**
4.1 Hasil 29
4.2 Uji Kualitas Data 48
4.3 Uji Pengaruh 52
4.4 Uji Hipotesis 54
4.5 Pembahasan 57
BAB V PENUTUP **61**
5.1 Kesimpulan 61
5.2 Saran 62
DAFTAR PUSTAKA .....
LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel 24
Tabel 4.1 Pertanyaan *Screening* 43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 45
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Layanan 46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Layanan 47
Tabel 4.6 Uji Validitas 49
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas 51
Tabel 4.8 Regresi Linear Berganda 52
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi 53
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t) 55
Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji f) 56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir. 18
Gambar 4.1 Web PT Zafa Mulia Mandiri 31
Gambar 4.2 Ulasan Pelanggan PT Zafa Mulia Mandiri 33
Gambar 4.3 Logo PT Zafa Mulia Mandiri 35
Gambar 4.4 Struktur Organisasi PT Zafa Mulia Mandiri 37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Data Lampiran 2
Surat Izin Pengambilan Data Lampiran 3 Surat Balasan
Izin Pengambilan Data
Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing Ii Lampiran
8 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi Lampiran 9 Hasil
Penyebaran Kuesioner
Lampiran 10 Hasil Olah Data Kuesioner SPSS Lampiran
11 Revisi Ujian Skripsi Penguji I Lampiran 12 Revisi
Ujian Skripsi Penguji Ii Lampiran 13 Revisi Ujian Skripsi
Penguji Iii Lampiran 14 Revisi Ujian Skripsi Penguji Iv
Lampiran 15 Lembar Pelaksanaan Revisi Ujian Skripsi