

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efek moderat inovasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan di stasiun kereta api. Penelitian ini menggunakan teori *means-end* untuk mengetahui faktor inovasi pelayanan dan menguji pengaruh hubungan antara kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, 100 sampel data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner secara online melalui media sosial. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai pelanggan di pengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan inovasi pelayanan. Pemeriksaan keamanan merupakan faktor evaluasi yang paling penting dalam layanan di stasiun kereta api.

Kata Kunci: Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan.



## ABSTRACT

*This research paper aims to examine the moderating effect of service innovation on customer satisfaction and customer value enhancement in railway station. This paper uses means-end theory to investigate service innovation factors and examines influence to the relationship between customer satisfaction and customer value. Sampling method in this study using purposive sampling, 100 samples of data were collected through online questionnaire by using media social. This data obtained then analyzed using Structural Equation Modelling (SEM) and Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results indicate that customer value is influenced by customer satisfaction and service innovation. The security check was the most important evaluation factor in an railway station service.*

*Keywords : Service Innovation, Customer Satisfaction, Customer Value.*

