

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK BINTANG BAKERY

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mengikuti Ujian Akhir Komprehensif Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



Oleh:

VENNY ROZA
NIM.1825081

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : VENNY ROZA
NIM : 1825081
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK BINTANG
BAKERY

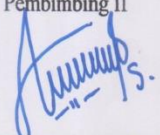
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Kamis, 12 Januari 2023 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 26 Januari 2023

Pembimbing I


Yulfita Aini, SE, MM
NIDN: 1027058603

Pembimbing II


Sherliyana Anggraini, SE., M.Si
NIDN: 1028069201

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

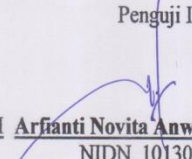
Penguji I


Hidavat, SE., MM
NIDN. 1027058603

Penguji II


Dr. Hefi Christya Rahayu, SE,MM
NIDN. 1018067323

Penguji III


Arfianti Novita Anwar, SIP., MM
NIDN. 1013058302

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Arrafiqur Rahman, SE,MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : VENNY ROZA
NOMOR MAHASISWA : 1825081
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK BINTANG BAKERY

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 14 November 2022
Yang Membuat Pernyataan



VENNY ROZA

ABSTRAK

Venny Roza. Nim: 1825081. 2022. Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Bintang Bakery. Pembimbing I: Yulfita Aini, SE., MM dan Pembimbing II: Sherliyana Anggraini, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi produk Bintang Bakery, bagaimana kepuasan konsumen Bintang Bakery serta pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen pada produk Bintang Bakery. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bintang Bakery. Sampel penelitian menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini inovasi produk (X), variabel terikat (Y) kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, wawancara seta Dokumen, arsip kantor dan studi pustaka. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 9.017 + 0.359X + e$. Dari hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh yang positif antara inovasi produk dan kepuasan konsumen sebesar 0,359. Kesimpulan dari penelitian ini inovasi produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: inovasi produk dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas semua rahmat, anugerah, lindungan dan karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Bintang Bakery”**, dibuat untuk mempelajari cara membuat skripsi, untuk memenuhi tugas dan persyaratan Program Sarjana Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian serta untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Suatu kebahagiaan tersendiri bagi penulis dengan selesainya tugas akhir ini. Namun, keberhasilan ini tidak penulis dapatkan dengan sendiri, karena keberhasilan ini merupakan hasil dari beberapa pihak yang tidak ada hentinya menyemangati penulis dalam menyelesaikan kuliah dan tugas akhir ini. Pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian
4. Ibu Yulfita Aini, SE., MM. sebagai pembimbing I, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Ibu Sherliyana Anggraini, SE., M.Si. sebagai pembimbing II, yang juga telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis serta kepada seluruh Tata Usaha yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanannya.
7. Ucapan terima kasih untuk kedua orang tua serta seluruh keluarga penulis yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta membantu penulis baik dari segi moril maupun materil guna keberlangsungan studi penulis;
8. Terima kasih kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir Pengaraian, November 2022

penulis

Venny Roza

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Inovasi Produk.....	12
2.1.1.1 Indikator Inovasi Produk.....	14
2.1.1.2 Faktor Timbulnya Inovasi Produk.....	15
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	20
2.1.2.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.2.4 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.3 Penelitian Terdahulu	27

	2.2 Kerangka Konseptual	31
	2.3 Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Ruang Lingkup Penelitian	32
	3.2 Populasi dan Sampel	32
	3.3 Jenis dan Sumber Data	33
	3.4 Teknik Pengambilan Data	34
	3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
	3.6 Instrumen Penelitian	36
	3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
	4.1.1 Sejarah Tempat Penelitian.....	42
	4.1.2 Struktur Organisasi.....	42
	4.2 Uji Instrument Penelitian.....	46
	4.3.1 Uji Validitas Instrument.....	46
	4.3.2 Uji Reabilitas Instrument.....	48
	4.3 Karakteristik Responden.....	49
	4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
	4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
	4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
	4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	52
	4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
	4.3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	54
	4.4 Analisis Deskriptif	54
	4.4.1 Variabel Inovasi Produk.....	55

4.4.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
4.5 Analisis Regesi Linier Sederhana.....	56
4.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.7 Ujia Hipotesis.....	58
4.8 Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Konsumen Bintang Bakery Pasir Pengaraian	5
Tabel 1.2	Data Laporan Keuangan Bintang Bakery Pasir Pengaraian Tahun 2021.....	6
Tabel 1.3	Data Laporan Keuangan Bintang Bakery Pasir Pengaraian Tahun 2022.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Defenisi Opersional.....	36
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Skala Likert.....	37
Tabel 3.3	Kriteria Analisis Deskriptif Data.....	39
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	52
Tabel 4.8	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.9	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	54
Tabel 4.10	TCR Variabel Inovasi Produk.....	55
Tabel 4.11	TCR Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
Tabel 4.13	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji-t.....	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	31