

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS
PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Skripsi

Benny Setiawan Winata

0000046860

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS
PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Benny Setiawan Winata

00000046860

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Benny Setiawan Winata

Nomor Induk Mahasiswa: 00000046860

Program Studi: Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Desember 2024


METERAI
TEMPEL
57D42AMX043545362
Benny Setiawan Winata

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI

Oleh

Nama : Benny Setiawan Winata
NIM : 00000046860
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Desember 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP
0312087404



Purnamawingsih, SE., M.S.M
0332047821

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI

Oleh

Nama : Benny Setiawan Winata
Nim : 00000046860
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

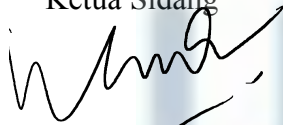
Telah disetujui pada hari Selasa, 17 Desember 2024

Pukul 09.30 s/d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

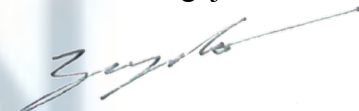
Dengan susunan penguji sebagai berikut:

Ketua Sidang



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar Hidayat, S.M.B., M.M
NIDN: 0705069103

Penguji



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd, M.M, CHRA
NIDN: 0315107502

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas, S. Tr.Par., M.M., CSCP
0312087404

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaingsih, S.E., M.S.M
0332047821

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Benny Setiawan Winata

NIM : 00000046860

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- Lainnya, pilih salah satu:
 - Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 2 Desember 2024



Benny Setiawan Winata

KATA PENGANTAR

Mengucapkan terima kasih:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., MBA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, SE., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman SMA, teman kuliah, dan sahabat saya yang telah membantu saya dalam dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir skripsi ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi kedepannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 2 Desember 2024



Benny Setiawan Winata

ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA LOYALITAS PELANGGAN: STUDI KASUS INDUSTRI ROTI

Benny Setiawan Winata

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh inovasi produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam sektor industri roti. Tren konsumen saat ini menunjukkan meningkatnya minat terhadap inovasi produk, termasuk variasi rasa, desain kemasan, dan penerapan teknologi modern dalam proses produksinya. Di sisi lain, kualitas layanan menjadi faktor utama yang membantu mempertahankan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan survei kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data, dengan data yang diperoleh dari 104 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS 30.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara signifikan memengaruhi loyalitas pelanggan. Studi ini memberikan implikasi bahwa produsen roti perlu berfokus pada pengembangan inovasi produk dan peningkatan layanan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.



ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY: CASE STUDY OF THE BREAD INDUSTRY

Benny Setiawan Winata

ABSTRACT (English)

This study aims to evaluate the influence of product innovation, service quality and consumer satisfaction on consumer loyalty in the bakery industry sector. Current consumer trends show increasing interest in product innovation, including flavor variations, packaging design, and the application of modern technology in the production process. On the other hand, service quality is the main factor that helps maintain consumer satisfaction and loyalty. This study applies a quantitative approach with a questionnaire survey as an instrument for collecting data, with data obtained from 104 respondents selected using a purposive sampling technique. Analysis was carried out with multiple linear regression using SPSS 30.0. The research results show that product innovation, service quality and consumer satisfaction significantly influence customer loyalty. This study provides the implication that bread manufacturers need to focus on developing product innovation and improving customer service to maintain customer loyalty.

Keywords: Product Innovation, Service Quality, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty.



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	4
HALAMAN PENGESAHAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	7
ABSTRAK.....	8
ABSTRACT (English).....	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
BAB I	
PENDAHULUAN.....	15
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Batasan Penelitian.....	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	21
2.1 Tinjauan Teori.....	21
2.1.1 Inovasi Produk.....	21
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2 Model Penelitian.....	25
2.3 Hipotesis.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
3.2 Desain Penelitian.....	31
3.2.1 Metode Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	35
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2 Analisis Deskriptif.....	43
4.3 Uji Instrumen Main Test.....	45

4.4 Asumsi Klasik.....	52
4.5 Uji Hipotesis.....	53
4.6 Pembahasan Penelitian.....	57
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Inovasi Produk.....	36
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	36
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	37
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel 4.1 Skala Interval.....	43
Tabel 4.2 Pengukuran Inovasi Produk.....	43
Tabel 4.3 Pengukuran Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.5 Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Usia.....	41
Gambar 4.2 Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.3 Domisili.....	42
Gambar 4.4 Jumlah Pemakaian.....	42
Gambar 4.5 Uji Validitas - Inovasi Produk.....	45
Gambar 4.6 Uji Validitas - Kualitas Layanan.....	46
Gambar 4.7 Uji Validitas - Kepuasan Konsumen.....	47
Gambar 4.8 Uji Validitas - Loyalitas Pelanggan.....	48
Gambar 4.9 Uji Reliabilitas - Inovasi Produk.....	49
Gambar 4.10 Uji Reliabilitas - Kualitas Layanan.....	49
Gambar 4.11 Uji Reliabilitas - Kepuasan Konsumen.....	50
Gambar 4.12 Uji Reliabilitas - Loyalitas Pelanggan.....	50
Gambar 4.13 Uji Hipotesis 1.....	52
Gambar 4.14 Uji Hipotesis 2.....	53
Gambar 4.15 Uji Hipotesis 3.....	54
Gambar 4.16 Uji Hipotesis 4.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A - Hasil Pengecekan Turnitin.....	67
LAMPIRAN B - Formulir Bimbingan.....	72
LAMPIRAN C - Jurnal Penelitian Terdahulu.....	73
LAMPIRAN D - Form Kuesioner.....	80

