

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI MARTER CLUB
KEJAKSAAN BANJARMASIN**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

**Disusun Oleh :
BAMBANG TRI WAHYUDI MOCHTAR
NIM. 17101312610009**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2022

LEMBAR LEGALITAS

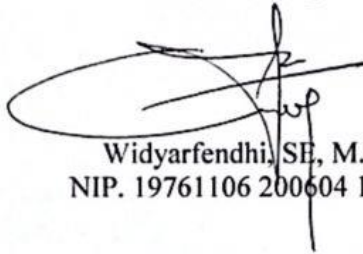
**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KEDAI MARTER CLUB
KEJAKSAAN BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM. 17101312610009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 10 Januari.....dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Pembimbing



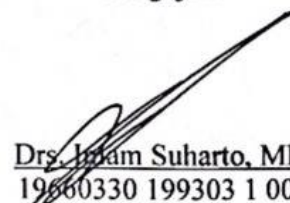
Widyarfendhi, SE, M.Si
NIP. 19761106 200604 1 002

Penguji I



Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM
19780714 200312 2 002

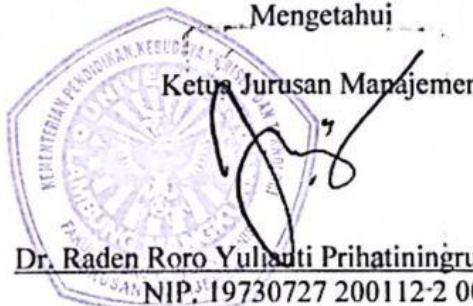
Penguji II



Drs. Imam Suharto, MM
19680330 199303 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



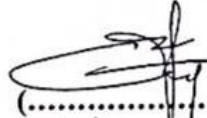
Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si
NIP. 19730727 200112-2 001

**LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

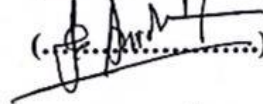
Nama : Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM : 17101312610009
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 10 Januari 2023

Tim Penguji

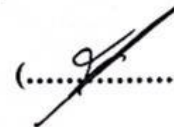
Pembimbing : Widyarfendhi, SE, M.Si


(.....)

**Penguji I : Dr. Hastin Umi Anisah, SE,
MM**


(.....)

Penguji II : Drs. Imam Suharto, MM

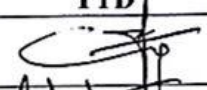



(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM : 17101312610009
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin
Hari/Tanggal : Selasa, 10 Januari 2023
Tempat : Ruang C7
Waktu Ujian : 08.30

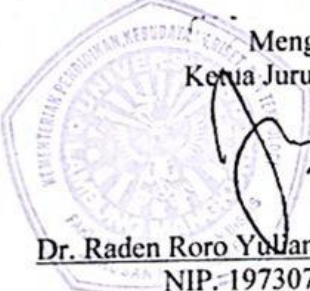
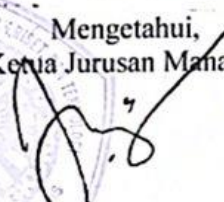
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji.

No	Nama	Keterangan	TTD
1.	<u>Widvarfendhi, SE, M.Si 19761106</u> 200604 1 002	Pembimbing	
2.	<u>Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM</u> 19780714 200312 2 002	Penguji I	
3.	<u>Drs. Imam Suharto, MM 19660330</u> 199303 1 002	Penguji II	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji,


Banjarmasin, 21 Maret 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si
NIP.19730727 200112 2 001

Mahasiswa



Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM. 17101312610009

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 10 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM. 17101312610009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat disusun hingga selesai. Adapun proposal skripsi ini berjudul “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin”. skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Drs.Ec., M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung mangkurat.
3. Bapak Widyarfendhi, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun proposal skripsi ini sebaik mungkin.
4. Ibu Hastin Umi Anisah, SE, MM selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.

5. Bapak Drs. Imam Suharto, MM selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
7. Kedua Orang tua, serta adik tercinta dan teman - teman terdekat yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti selama menjalani pendidikan dan menyusun skripsi ini.

Semoga dukungan dan bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang paling baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam proposal skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Banjarmasin 10 Januari 2023



Bambang Tri Wahyudi Mochtar
NIM. 17101312610009

ABSTRACTION

Bambang Tri Wahyudi Mochtar. 2022. The Influence of Product Innovation and Service Quality on Customer Satisfaction at the Marter Club Kedai Kejaksaan Banjarmasin. Advisor: Widyarfendhi SE, M.Sc

This research was conducted to analyze the effect of product innovation and service quality on customer satisfaction at Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin.

This research method uses a quantitative approach with the type of research used is explanatory research and the type of research in this study is associative research. The population is the customers of Marter Club Banjarmasin with purposive sampling technique and the sample of this research is 60 people. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression analysis, F test and T test and determination test.

The results of the study show that there is a partial and simultaneous influence of product innovation and service quality on customer satisfaction at the Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin.

Keywords: product innovation, service quality, customer satisfaction

ABSTRAKSI

Bambang Tri Wahyudi Mochtar. 2022. Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin. Pembimbing: Widyarfendhi SE, M.Si

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang dipakai adalah explanatory research dan Tipe penelitian pada penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi adalah pelanggan marter club Banjarmasin dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan Sampel penelitian ini berjumlah 60 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T dan uji determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan secara simultan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin.

Kata kunci: inovasi produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACTION</i>	viii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN`

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	15
2.2 Hasil Penelitian Selanjutnya	32

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual.....	45
3.2 Hipotesis	45

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Ruang Lingkup Penelitian	52
4.2 Jenis Penelitian	52
4.3 Unit Analisis	52
4.4 Populasi dan Sampel	53
4.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	55
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	66
4.7 Teknik Analisis Data	66

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
5.2 Hasil dan Analisis	74

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA	107
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	109
-----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	jumlah penjual martabak terang bulan di kota Banjarmasin yang	4
Tabel 1.2	Inovasi Produk dari Segi Rasa di Marter (Martabak Terang Bulan) Club Kejaksaa.....	5
Table 1.3	Hasi Pnelitian Sebelumnya.....	32
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	61
Table 4.2	Kisi-kisi Instrumen penelitian Inovasi Produk (X1)	65
Table 4.3	Kisi-kisi Instrumen penelitian Kualitas Pelayanan (X2)	65
Table 4.4	Kisi-kisi Instrumen penelitian Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Table 5.1	keragaman menu Marter Club.....	74
Tabel 5.2	Karekteristik Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 5.3	Karekteristik Usia Responden	75
Tabel 5.4	Karekteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
Table 5.5	Distubusi Frekuensi Inovasi Produk	77
Table 5.6	Distubusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	79
Table 5.7	Distubusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	82
Tabel 5.9	Uji Reliabilitas Instrumen	83
Tabel 5.10	Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 5.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
Tabel 5.12	Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	89
Tabel 5.13	hasill uji F pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan Kedai Marter Club Kejaksaan Banjarmasin	90
Tabel 5.14	Hasil uji t statistik (parsial)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penjualan Martabak Terang Bulan Club Kejaksaan Tahun 2021.....	9
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 5.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86