

**SKRIPSI**

**PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA IRMA SASIRANGAN DI BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Aditya Ocean Pratama**

**NIM: 1810312610030**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR LEGALITAS**  
**PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA IRMA SASIRANGAN DI BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Aditya Ocean Pratama**

**NIM: 1810312610030**

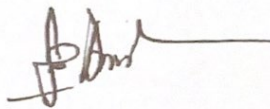
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Juli 2024 dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

Dosen Pembimbing




**Ahmad Rifani, SE, MM**  
**NIP. 19780705 200312 1 002**

Penguji I



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

Penguji II



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

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Manajemen FEB ULM

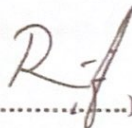
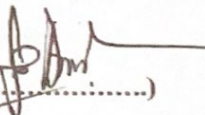


**Abdul Hadi, SE, M.Si**  
**NIP. 19700707 200501 1 001**

NIP. 19700707 200501 1 001

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

Nama : Aditya Ocean Pratama  
NIM : 1810312610030  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Irma Sasirangan Di Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan  
Ujian Dilaksanakan : Ruang Rapat Bersama  
Waktu Ujian : 11.00 s/d 12.30 WITA

**Tim Penguji****Pembimbing : Ahmad Rifani, SE, MM.**  
(.....)**Penguji I : Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.**  
(.....)**Penguji II : Widyarfendhi, SE, M.Si**  
(.....)



**LEMBAR ORISINILITAS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang 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 saya tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin 30 Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Aditya Ocean Pratama  
NIM. 1810312610030

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Irma Sasirangan Di Banjarmasin” untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua yakni Alm. Bapak Supriyanto dan Ibu Raudatul Zannah. Terima Kasih yang sebesar-besarnya karena telah mendidik, membesarkan, dan memberikan dukungan moral serta kasih sayang dan doa yang tidak ternilai mulai dari peneliti lahir hingga saat ini. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si Sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Ahmad Rifani, SE, MM Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, memberikan saran, solusi dan motivasi kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM dan Bapak Widyafendhi, SE, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran , solusi dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Pengajar pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti sebagai bekal persiapan untuk melangkah ke masa depan.
6. Seluruh Staf FEB Unlam yang telah membantu kelancaran studi peneliti selama perkuliahan.
7. Seluruh Teman, Rekan Kerja dan Rekan Mahasiswa terima kasih untuk segala dukungan dan canda tawanya. Semoga sukses untuk kita semua kedepanya.

Semoga Allah SWT dapat memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Demikian, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

## **ABSTRACT**

*Aditya Ocean Pratama (2022). The Influence of Creativity and Product Quality on Customer Satisfaction at Irma Sasirangan in Banjarmasin. Advisor : Ahmad Rifani*

*This study aims to analyze (1) the influence of creativity on customer satisfaction at Irma Sasirangan in Banjarmasin, (2) the partial influence of product quality on customer satisfaction at Irma Sasirangan in Banjarmasin, and (3) the combined influence of creativity and product quality on customer satisfaction at Irma Sasirangan.*

*The population of this study consisted of all visitors who purchased sasirangan products at the sasirangan store in Banjarmasin. The sample size included 30 respondents.*

*The results of the study indicate that both Creativity and Product Quality variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Irma Sasirangan in Banjarmasin. Simultaneously, Creativity and Product Quality also have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Irma Sasirangan in Banjarmasin.*

*Keywords: Creativity, Product Quality, Customer Satisfaction*

## ABSTRAKSI

Aditya Ocean Pratama (2022). Pengaruh Kreativitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Irma Sasirangan di Banjarmasin. Pembimbing : Ahmad Rifani

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui menganalisis (1) Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Pelanggan Irma Sasirangan di Banjarmasin, (2) Pengaruh Kualitas Produk secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Irma Sasirangan di Banjarmasin, dan (3) untuk mengetahui menganalisis Kreativitas dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang membeli produk sasirangan pada toko sasirangan Banjarmasin. Jumlah sampel responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Secara Parsial, variabel Kreativitas Dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Irma Sasirangan di Banjarmasin. Secara simultan, variabel Kreativitas Dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Irma Sasirangan di Banjarmasin.

**Kata Kunci** : Kreativitas, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

## Daftar Isi

Halaman Daftar Gambar .....	iv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat penelitian .....	9
1.5. Sistematika Pembahasan.....	9
TIJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1. Landasan Teori.....	22
BAB III.....	27
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	27
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian).....	27
3.2. Hipotesis Penelitian .....	28
BAB IV .....	30
METODE PENELITIAN .....	30
4.1. Ruang Lingkup.....	30
4.2. Jenis Penelitian.....	30
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian .....	30
4.4. Unit Analisis .....	30
4.5. Populasi dan Sampel.....	31
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	34
4.8. Teknik Analisis Data .....	35
Daftar Pustaka.....	47
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu .....	43

## Halaman Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4. 1 Skala Likert.....	34
Tabel 5. 2 Usia Responden.....	32
Tabel 5. 3 Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 5. 4 Distribusi Jawaban X1.1.....	33
Tabel 5. 5 Distribusi Jawaban X1.2.....	34
Tabel 5. 6 Distribusi Jawaban X1.3.....	34
Tabel 5. 7 Distribusi Jawaban X1.4.....	35
Tabel 5. 8 Distribusi Jawaban X1.5.....	35
Tabel 5. 9 Distribusi Jawaban X1.6.....	36
Tabel 5. 10 Distribusi Jawaban X2.1.....	36
Tabel 5. 11 Distribusi Jawaban X2.2.....	37
Tabel 5. 12 Distribusi Jawaban X2.3.....	37
Tabel 5. 13 Distribusi Jawaban X2.4.....	38
Tabel 5. 14 Distribusi Jawaban X2.5.....	38
Tabel 5. 15 Distribusi Jawaban X2.6.....	39
Tabel 5. 16 Distribusi Jawaban X2.7.....	39
Tabel 5. 17 Distribusi Jawaban X2.8.....	40
Tabel 5. 18 Distribusi Jawaban X2.9.....	40
Tabel 5. 19 Distribusi Jawaban X2.10.....	41
Tabel 5. 20 Distribusi Jawaban X2.11.....	41
Tabel 5. 21 Distribusi Jawaban X2.12.....	42
Tabel 5. 22 Distribusi Jawaban X2.13.....	42
Tabel 5. 23 Distribusi Jawaban X2.14.....	43
Tabel 5. 24 Distribusi Jawaban X2.15.....	43
Tabel 5. 25 Distribusi Jawaban X2.16.....	44
Tabel 5. 26 Distribusi Jawaban Y1.1.....	44
Tabel 5. 27 Distribusi Jawaban Y1.2.....	45
Tabel 5. 28 Distribusi Jawaban Y1.3.....	45
Tabel 5. 29 Distribusi Jawaban Y1.4.....	46
Tabel 5. 30 Distribusi Jawaban Y1.5.....	46
Tabel 5. 31 Distribusi Jawaban Y1.6.....	47
Tabel 5. 32 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 5. 33 Hasil Uji Reabilitas.....	50
Tabel 5. 34 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 5. 35 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 5. 36 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 5. 37 Hasil Uji Linearitas $Y \cdot X_1$ .....	54

Tabel 5. 38 Hasil Uji Linearitas $Y \cdot X^2$ .....	54
Tabel 5. 39 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	55
Tabel 5. 40 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
Tabel 5. 41 Hasil Uji T.....	58
Tabel 5. 42 Hasil Uji F Simultan .....	59

## Halaman Daftar Gambar

Gambar 1.1 Total Ekspor Tekstil dan TPT .....	4
Gambar 1.2 Toko Sasirangan di Banjarmasin .....	5