



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas  
Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan  
Konsumen Raisya *Decoration* Di Sidoarjo**

**Atriannie Chumairoch  
171500066**

**Dosen Pembimbing  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**



**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN RAISYA *DECORATION* DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**ATRIANNIE CHUMAIROCH  
NIM : 171500066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal :

Dosen Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NRP: 1109398/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk,  
Kualitas Pelayanan dan Harga  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
Raisya *Decoration* di Sidoarjo

### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Atriannie Chumairoch  
b. Nim : 171500066  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya  
e. Email : [atriannie06@gmail.com](mailto:atriannie06@gmail.com)



Surabaya, 08 Juni 2021  
Dosen Pembimbing,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NPP: 1109598/DY

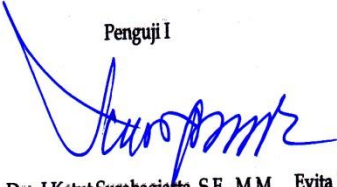


**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**


Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian  
Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Pada  
Hari : Selasa  
Tanggal : 08 Juni  
Tahun : 2021

Penguji I

  
Drs. I Ketut Surabagata, S.E., M.M  
NPP : 1701834/DY

Penguji II

  
Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si  
NPP : 1504722/DY



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Raisya *Decoration* Di Sidoarjo”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:


1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada Bapak Sultan selaku pemilik usaha Raisya *Decoration* di Sidoarjo dan yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu,



7. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Ispandi dan Ibu Suprihatin yang sangat cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas G dan A angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juni 2021  
Penulis,



Atriannie Chumairoch  
NIM : 171500066

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Atriannie Chumairoch  
NIM : 171500066  
Program Studi : Manajemen  
Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Raisya *Decoration* di Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 - 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juni 2021

Mahasiswa,



  
Atriannie Chumairoch

NIM: 171500066

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori .....	25
2.2.1. Pemasaran.....	25
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	25
2.2.1.2. Konsep Pemasaran.....	26

2.2.2. Manajemen Pemasaran .....	27
2.2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	27
2.2.2.2. Tugas Manajemen Pemasaran.....	28
2.2.3. Inovasi Produk.....	28
2.2.3.1. Pengertian Inovasi Produk .....	28
2.2.3.2. Karakteristik Inovasi Produk .....	29
2.2.3.3. Jenis-Jenis Inovasi Produk .....	31
2.2.3.4. Indikator Inovasi Produk.....	32
2.2.4. Kualitas Pelayanan .....	33
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	33
2.2.4.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.4.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.4.4. Faktor Utama Menentukan Kualitas Pelayanan.....	36
2.2.4.5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
2.2.5. Harga.....	39
2.2.5.1. Pengertian Harga .....	39
2.2.5.2. Tujuan Penetapan Harga .....	39
2.2.5.3. Peranan Harga.....	40
2.2.5.4. Konsep Harga .....	41
2.2.5.5. Dimensi Harga .....	42
2.2.5.6. Metode Penetapan Harga .....	43
2.2.5.7. Indikator Harga.....	44
2.2.6. Kepuasan Konsumen .....	45
2.2.6.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	45

2.2.6.2. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen .....	47
2.2.6.3. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	48
2.2.6.4. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	49
2.2.6.5. Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan .....	51
2.2.6.6. Indikator Kepuasan Konsumen .....	52
2.2.7. Hubungan Variabel .....	53
2.2.7.1. Pengaruh Variabel Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
2.2.7.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
2.2.7.3. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
2.2.7.4. Pengaruh Variabel Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
2.3. Kerangka Konseptual .....	55
2.4. Hipotesis .....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Rancangan Penelitian.....	61
3.2. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	64
3.2.1. Populasi.....	64
3.2.2. Sampel.....	64
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	66
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	66
3.3.1. Jenis Data .....	66

3.3.2. Sumber Data .....	67
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data.....	68
3.4.2. Instrument Penelitian.....	69
3.4.3. Alat Pengumpulan Data .....	70
3.4.4. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	73
3.4.4.1. Lokasi Penelitian.....	73
3.4.4.2. Waktu Penelitian.....	73
3.5. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel .....	73
3.5.1. Variabel Penelitian.....	73
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	74
3.6. Teknik Analisa Data.....	76
3.6.1. Pengujian Instrumen .....	76
3.6.1.1. Uji Validitas .....	76
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	78
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	78
3.6.3.1. Uji Normalitas .....	78
3.6.3.2. Uji Multikolonieritas .....	79
3.6.3.3. Uji Autokorelasi .....	79
3.6.3.4. Uji Heteroskedastisitas.....	80
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
3.6.5. Penguji Hipotesis .....	81
3.6.5.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	81
3.6.5.2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	82

3.6.5.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	82
---	----

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum.....	85
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	87
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
4.2.2. Berdasarkan Pekerjaan.....	88
4.2.3. Berdasarkan Pendapatan.....	89
4.3. Distribusi Variabel Penelitian.....	89
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Inovasi Produk ( $X_1$ ).....	90
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) ..	92
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Harga ( $X_3$ ).....	93
4.3.4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ )	95
4.4. Uji Instrumen .....	96
4.4.1. Uji Validitas .....	96
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	99
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	100
4.5.1. Uji Normalitas .....	100
4.5.2. Uji Multikolinieritas .....	102
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	103
4.5.4. Uji Autokorelasi .....	104
4.6. Analisis Data Menggunakan Regresi Linier Berganda .....	104
4.7. Pengujian Hipotesis .....	106
4.7.1. Uji Parsial (Uji t).....	106
4.7.2. Uji Simultan (Uji F).....	108

4.7.3. Koefisien Determinasi .....	109
4.8. Pembahasan .....	111
4.8.1. Inovasi Produk ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	111
4.8.2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	113
4.8.3. Harga ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	114
4.8.4. Inovasi produk ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), dan harga ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Raisya <i>Decoration</i> (Y) .....	115
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	117
5.2. Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>128</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert .....	69
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	87
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..	89
Tabel 4.4	Penilaian Responden .....	90
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Variabel Inovasi Produk ( $X_1$ ).....	90
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	92
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Variabel Harga ( $X_3$ ).....	93
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	95
Tabel 4.9	Uji Validitas .....	97
Tabel 4.10	Hasil Reliabilitas.....	100
Tabel 4.11	Uji Normalitas .....	101
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	102
Tabel 4.13	Uji Autokorelasi Run Test.....	104
Tabel 4.14	Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
Tabel 4.15	Uji t.....	106
Tabel 4.16	Uji F .....	108
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi .....	109
Tabel 4.18	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	47
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	57
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	63
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Raisya <i>Decoration</i> .....	86
Gambar 4.2 Normalitas Plot.....	101
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian Perusahaan
- Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5. Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 . Lembar Observasi
- Lampiran 7. Lembar Wawancara
- Lampiran 8. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9. Data Hasil SPSS Tabulasi Data
- Lampiran 10. Dokumentasi Foto