



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh *Home Service Delivery* dan Inovasi  
Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko  
Kue Dhila Pastry and Cake Gresik**

Ummi Fadhilatul Ummah  
151500157

Dosen Pembimbing  
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

Pengaruh *Home Service Delivery* dan Inovasi Produk  
Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila Pastry and  
Cake Gresik

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

UMMI FADHILATUL UMMAH

NIM : 151500157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

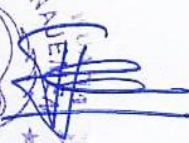
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Home Service Delivery* dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue *Dhila Pastry and Cake* Gresik

Identitas Mahasiswa :


- a. Nama : Ummi Fadhilatul Ummah
- b. NIM : 151500157
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : [ummifu01@gmail.com](mailto:ummifu01@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM  
NIP/NPP : 0709494/DY

Surabaya, 07 Agustus 2019  
Dosen Pembimbing,



Dr. Fachrudin Asfari, S.Psi., M.M  
NIP/NPP : 1202612/DY

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dra. Siti Istikhoroh, Msi  
NIP : 196710191992032001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

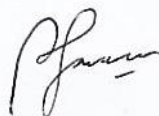
Pada Hari : Jum'at  
Tanggal : 26 Juli  
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Christina Menuk S, SE, MM  
NIP: 195808081982032001

Penguji II



Rina Fariana, SE, AK, MA  
NPP:1308665/DY

## SURAT PERYANTAAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ummi Fadhilatul Ummah

NIM : 151500157

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh *Home Service Delivery* dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila *Pastry and Cake* Gresik yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian 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, 06 Mei 2019

Mahasiswa,



Ummi Fadhilatul Ummah

NIM: 151500157

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh *Home Service Delivery* dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila *Pastry and Cake* Gresik".

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Djoko Adi Waluyo, ST.,MM.,DBA.Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo,SE.,MPd.,MSM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Fahrudy Asj'ari, S.Psi., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Dhila Putri Selaku Pemilik Toko Kue Dhila *Pastry and Cake* Gresik.
7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

8. Sahabat tercinta Moch. Ilham Taofeq Hidayat, Bintang Kartika Wahyu, Virda Ayu M J, dan Bahrul Anam yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Tak lupa seluruh teman - teman dari kelas Manajemen G 2015 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi 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,06 Mei2019

Penulis,

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Home Service Delivery* dan *Inovasi Produk* terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila *Pastry and Cake* Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen toko kue Dhila *Pastry and Cake* Gresik dan sampel yang ditentukan adalah  $15 \times 8 = 120$  konsumen dengan menggunakan Rumus Ferdinand. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner dengan Skala Likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *Home Service Delivery* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan  $0,000 < 0,05$ , *Inovasi Produk* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen dengan  $0,000 < 0,05$  dan *Home Service Delivery* dan *Inovasi Produk* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen dengan  $0,000 < 0,05$  pada toko kue Dhilla *Pastry And Cake* Gresik. Sehingga diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 5,439 + 0,276X_1 + 0,373X_2$ .

**Kata kunci :** *home service delivery, inovasi produk, kepuasan konsumen*



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Home Service Delivery and Product Innovation on the Satisfaction of Customers at the Dhila Pastry and Cake Gresik Cake Shop. The population in this study were all consumers of the Dhila Pastry and Cake Gresik cake shop and the sample determined was  $15 \times 8 = 120$  consumers using the Ferdinand formula. This study uses a quantitative approach using the Accidental sampling technique. The technique of collecting data uses a questionnaire with a Likert scale that has been tested for validity and reliability and analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study prove that Home Service Delivery has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction with  $0,000 < 0,05$ , Product Innovation has a significant and positive effect on Consumer Satisfaction with  $0,000 < 0,05$  and Home Service Delivery and Product Innovation have a simultaneous effect on Consumer Satisfaction with  $0,000 < 0,05$  at the cake shop Dhilla Pastry And Cake Gresik. So that the regression equation obtained is  $Y = 5.439 + 0.276X1 + 0.373X2$ .*

***Keywords: home service delivery, product innovation, customer satisfaction***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.2.Landasan Teori .....	14
2.2.1. Manajemen Pemasaran .....	14
2.2.2. Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3. <i>Home Service Delivery</i> .....	17
2.2.3.1. Definisi <i>Home Service Delivery</i> .....	17
2.2.3.2. Indikator <i>Home Service Delivery</i> .....	18
2.2.4. Inovasi Produk.....	20
2.2.4.1. Definisi Inovasi Produk.....	20
2.2.4.2. Indikator Inovasi Produk.....	21
2.2.5. Kepuasan Konsumen .....	23

2.2.5.1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.5.2. Indikator Kepuasan Konsumen.....	24
2.2.5.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	26
2.4. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	29
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.2.1. Populasi.....	31
3.2.2. Sampel.....	32
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.5.1. Variabel Penelitian .....	36
3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	42
3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik .....	44
3.6.3. Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3. Lokasi Perusahaan.....	50
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.3.1. Karakteristik Responden .....	52
4.3.2. Distribusi Frekuensi Penelitian.....	54
4.3. Analisis Data Penelitian .....	57

4.3.1. Persiapan Analisis Data .....	57
4.3.2. Uji Instrumen Penelitian .....	62
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4. Uji Hipotesis.....	69
4.4.1. Analisis Koefisien Determinasi .....	72
4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.5. Pembahasan Penelitian.....	75
4.5.1. Pengaruh Home Service Delivery Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila Pastry and Cake .....	75
4.5.2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kue Dhila Pastry and Cake.....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Simpulan.....	77
5.2. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan .....	13
3.1 Pengukuran Skala Likert.....	35
3.2 Kategori dan Pengukuran Angket Kuesioner .....	35
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendapatan .....	53
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	53
4.5 Distribusi Home Service Delivery .....	54
4.6 Distribusi Inovasi Produk .....	55
4.7 Distribusi Kepuasan Konsumen .....	56
4.8 Persiapan Analisis Data.....	57
4.9 Uji Validitas.....	62
4.10 Uji Reliabilitas.....	64
4.11 Uji Normalitas .....	65
4.12 Uji Multikolinieritas.....	66
4.13 Hasil Pengujian Durbin Waston Regresi Linier Sederhana .....	67
4.14 Hasil Pengujian Glejser Regresi Linier Sederhana.....	68
4.15 Uji t Parsial.....	71
4.16 Uji f Simultan.....	72
4.17 Analisis Regresi Linier.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	26
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
4.1 Struktur Toko Kue Dhila Pastry and Cake .....	51
4.2 Uji Normalitas .....	65
4.3 Scatterplot.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Kuesioner dan Angket
- Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 7 : Tabulasi
- Lampiran 8 : Hasil olah data SPSS
- Lampiran 9 : Berita Acara Revisi Skripsi