

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