



UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN KOPI LAIN
HATI DI DELTA SARI**

Irvan Ulul Azmi

171500213

Dosen Pembimbing :

Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2021

**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI LAIN HATI
DELTA SARI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar sarjana Manajemen (SM) Program Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

IRVAN ULUL AZMI
NIM : 171500213

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

BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

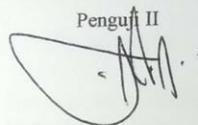
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 09 April
Tahun : 2021

Penguji I


Dra. Hj. Yuni Sukandani S.E., M.M

NPP :8611142/DY

Penguji II


Drs. Sugijanto M.Ak

NPP.0501487/DY

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Lain Hati di Delta Sari

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Irvan Ulul Azmi

b. NIM : 171500213

c. Program Studi : Manajemen

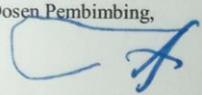
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : Irvanululazmi95@gmail.com

Menyetujui
Ketua Program Studi,

Made Basus Dwiarta, S.E., M.M
NPP/NIP: 1109598/DY

Surabaya, 10 Juni 2021
Dosen Pembimbing,


Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si
NPP/NIP : 9102331/DY

Menyetujui
Dekan,

Drs. Teguh Purwanto, M.M
NPP/NIP : 196012221990031001

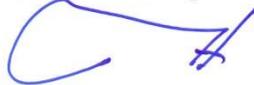
Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 25 Maret 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Untung Lasiyono, S.E., .M,Si.

NPP/NIP : 9102331/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Irvan Ulul Azmi
NIM : 171500213
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : ..“Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Lain Hati di Delta Sari”.. 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 (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, 17 Agustus 2021.

Mahasiswa,




Irvan Ulul Azmi
171500213

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIPA Surabaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin , puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Lain Hati Delta Sari”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo M.S Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Untung Lasiyono, S.E., M.Si. dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, koreksi dan doa-nya selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan materi untuk meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada saya dari awal masuk kuliah sampai selesai skripsi ini.
7. *Owner* Kopi Lain Hati dan seluruh karyawan/karyawati yang telah memberikan izin dan membantu untuk melakukan penelitian ini.

8. Salah satu senior saya di Manajemen yang telah membantu dan mengajari saya banyak ilmu selama kuliah.
9. Teman-teman Plek saya selama masa kuliah yang telah menjadi teman yang baik dan berfaedah bagi saya selama masa kuliah.
10. Teman-teman saya dari Manajemen E 2017 yang telah bersama-sama menempuh kuliah selama 4 tahun.
11. Teman-teman yang saya kenal dari angkatan 201 (yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu) yang sudah saling mensupport dan mengerjakan bersama-sama selama masa skripsi.
12. Teman-teman yang saya kenal dari angkatan 2018 (yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu) terimakasih atas dukungan dan doanya.

Penelitian menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, pendapat yang membangun dari semua pihak. Akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak diatas, mendapat balasan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, 12 desember 2020

Irvan Ulul Azmi

MOTTO

“Bertambah tua itu bukan berarti kehilangan masa muda. Tapi babak baru dari kesempatan dan kekuatan, maka Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Berita Acara Sidang Skripsi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Motto	viii
Daftar isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Masalah	3
1.4. Manfaat Penelitian	4

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Manajemen Pemasaran	14
2.2.2. Inovasi Produk	15
2.2.2.1. Pengertian Inovasi	15
2.2.2.2. Pengertian Inovasi Produk	16
2.2.2.3. Faktor Inovasi Produk	16
2.2.2.4. Indikator Inovasi Produk	17
2.2.3. Harga	17
2.2.3.1. Pengertian Harga	17

2.2.3.2 Faktor Harga	18
2.2.3.3. Indikator Harga	19
2.2.4. Lokasi	20
2.2.4.1 Pengertian Lokasi.....	20
2.2.4.2. Faktor Lokasi	20
2.2.4.3. Indikator Lokasi	21
2.2.5. Kepuasan Konsumen	21
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.5.2. Faktor Kepuasan Konsumen	22
2.2.5.3. Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Perancangan Penelitian	27
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel.....	30
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1. Jenis Data	32
3.3.2. Sumber Data	33
3.4. Produser dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1. Produser Pengumpulan Data.....	34
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	36
3.6.1. Variabel Penelitian.....	36
3.6.2. Definisi Operasional Variabel	36
3.7. Teknik Analisis Data	38
3.7.1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	38

3.7.2. Pengujian Asumsi Klasik.....	39
3.7.2.1. Uji Normalitas.....	39
3.7.2.2. Uji Multikolinearitas.....	40
3.7.2.3. Uji Heteroskedastitas.....	40
3.7.2.4. Uji Autokorelasi.....	40
3.8. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.9. Pengujian Hipotesis.....	41
3.9.1. Uji Parsial (Uji t).....	41
3.9.2. Uji Simultan (Uji F).....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1. Sejarah Objek Penelitian.....	45
4.1.2. Struktur Organisasi dan Job Deskripsi.....	45
4.2. Gambaran Umum Responden.....	47
4.2.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.3.1. Distribusi Frekuensi.....	49
4.3.1.1. Frekuensi Variabel Inovasi Produk.....	49
4.3.1.2. Frekuensi Variabel Harga.....	51
4.3.1.3. Frekuensi Variabel Lokasi.....	53
4.3.1.4. Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
4.4. Analisis Data.....	56
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	61
4.5.1. Uji Validitas.....	61
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	62
4.6. Pengujian Asumsi Klasik.....	64
4.6.1. Uji Normalitas.....	64
4.6.2. Uji Multikolinearitas.....	65

4.6.3. Uji Heteroskedastitas.....	66
4.6.4. Uji Autokorelasi.....	67
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.8. Pengujian Hipotesis	69
4.8.1. Uji Parsial (Uji t).....	69
4.8.2. Uji Simultan (Uji F).....	71
4.9. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Data Jumlah Konsumen Kopi Lain Hati.....	29
Tabel 3.2. Tabel Isaac dan Michael.....	31
Tabel 3.3. Skala Likert.....	35
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4. Kategori Inteval Frekuensi.....	49
Tabel 4.5. Frekuensi Inovasi Produk.....	49
Tabel 4.6. Frekuensi Harga.....	51
Tabel 4.7. Frekuensi Lokasi.....	53
Tabel 4.8. Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.9. Tabel Persiapan Analisis Data.....	57
Tabel 4.10. Uji Validitas.....	61
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.12. Uji Normalitas <i>Komogorov-Smirnov</i>	65
Tabel 4.13. Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.14. Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4.15. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.16. Uji t.....	70
Tabel 4.17. Uji F.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2. Normal P-Plot	64
Gambar 4.3. Scatterplot	66

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Skripsi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ekonomi dan
Bisnis

Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian Dari Kopi Lain Hati

Lampiran 5 : Surat Bebas Plagiasi

Lampiran 6 : Format Revisi Skripsi

Lampiran 7 : Berita Acara Hadir Seminar Proposal

Lampiran 8 : Kuesioner

Lampiran 9 : Uji Spss