PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTAURANT OLIVE CAFFE AND RESTO

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen pada

Program Studi Manajemen

Ahmad Syaeful

NIM : 2061201167

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	: AHMAD SYAEFUL
NIM	2061201167
Bidang/Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Olive Caffe And Resto.

Telah diajukan pada tanggal ..., Februari 2024

Pembimbing Skripsi

(Tito Siswanto, S.E,.M.M)
NIDN : 305108704

Penguji skripsi

(SutiaBudi,S.E,M.Si)
NIDN : 0306056401

Ketua Program Studi Manajemen

(Ayi Muhyidin, S.E., M.M)
NIDN : 030401904

Wakil Rektor I
Bidang Akademik

(Dr.Eng Saiful Anwar SE,Ak.,M.Si.,CA)
NIDN : 0319047704/480.134

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun terhadap perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang telah diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku jika ada ketentuan yang saya langgar dalam penulisan skripsi ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jakarta,28 Februari 2024

Ahmad Syaeful

NIM : 2061201167

KATA PERSEMBAHAN

Segala puja dan puji serta Syukur saya haturkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya. Serta kemudahan yang telah diberikan sehinnga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih dan mempersembahkan karya ini teruntuk:

1. Saya ucapkan terima kasih kepada Alm.ibu saya Ibu Ropi'ah, Sebelum ibu saya meninggal dunia ibu meminta saya untuk melanjutkan pendidikan saya dibangku kuliah. Dengan do'a serta dukungan dari ibu, akhirnya saya berhasil di penghujung pendidikan kuliah saya.
2. Serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan juga doa setiap waktu, terkhusus untuk Bapak saya Bapak Tonda serta kakak saya Siti Rokaya dan adek saya Ade Koswara dan juga Paman saya Suparman,S.E.,M.Si dan seluruh keluarga dan kerabat yang telah memberikan doa dan semangat kepada saya semoga keberkahan dan Kesehatan melimpahi kita semua. AAmiiinn.
3. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah ITB Ahmad Dahlan, Forum Mahasiswa Bidikmisi ITB Ahmad Dahlan, yang telah memberikan kebersamaan dan banyak sekali pembelajaran.
4. Seluruh sahabat seperjuangan skripsi saya Hartini, Thoriq dan Danu serta temen-temen seperjuangan skripsi saya yang lain semoga selalu sukses kedepannya.
5. Teman-teman KKN Mas Bangka Belitung dan desa bantan, karang taruna serta warga desa bantan Bangka Belitung yang selalu mendukung dan mendo'akan saya.
6. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyelesaikan semua rintangan yang ada, terima kasih sudah sekuat dan sehebat sampai dititik sekarang. Dan terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-nya yang selalu senantiasa memberikan jalan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant Olive Caffe And Resto" yang mana merupakan salah satu syarat untuk memproleh gelar Sarjana manajemen pada Program Studi manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad dahlan Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Tito Siswanto SE., MM selaku dosen pembimbing dan dosen penguji bapak Sutia Budi,.S.,EM.Si yang telah sedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk selalu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan suatu skripsi ini. Ucapan terimakasih juga kepada ibu bapak dosen serta karyawan ITB Ahmad Dahlan Jakarta. Disamping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi baru yang begitu luas sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terimakasi dan rasa hormat yang setinggi- tingginya kepada orang tua, atas do'a, dorongan motivasinya agar penulis dapat menyelesaikan studi ini. Akhir kata, semoga karya tulis ini mendatangkan manfaat bagi penulis dimasa yang akan datang.

Jakarta, 28 Februari 2024

Ahmad Syaeful

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ii
KATA PERSEMBAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
Daftar Isi v
Daftar Gambar vii
Daftar Tabel viii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Pembatasan Masalah 10
1.3. Rumusan Masalah 11
1.4. Tujuan Penelitian 11
1.5. Manfat Penelitian 11
1.5.1. Manfaat teoritis 11
1.5.2. Manfaat praktis 12
BAB II 13
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13
2.1. Tinjuan Pustaka 13
2.1.1 Pengertian Pemasaran 13
2.1.2 Nilai Pemasaran 14
2.1.3 Pengertian bauran pemasaran 17
2.1.4 Faktor pembentukan konsumen 19
2.2. Penelitin Terdahulu 34
2.3. Kerangka Pemikiran 35
2.4. Hipotesis 36

BAB III 38
METODE PENELITIAN 38
3.1. Desain penelitian 38
3.2. Objek dan Waktu penelitian 38
3.3. Variabel penelitian 38
3.4. Operasional Variabel 39
3.5. Teknik Pengumpulan Data 41
3.6. Teknik Pengampilan Sampel 42
3.7. Teknik Analisis Data 43
3.7.1 Skala Likert 43
3.7.2 Metode SEM-PLS 44
3.7.3 Uji Hipoteses 45
BAB IV 46
HASIL DAN PEMBAHASAN 46
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 46
4.2. Deskripsi Data 47
4.3. Analisis dn interpretasi hasil 48
4.3.1. Uji Reabilitas Data 94
4.3.2. Uji Hipotesis 95
4.4. Interprestasi Hasil 98
BAB V 101
KESIMPULAN DAN SARAN 101
5.1 Kesimpulan 101
5.2 Saran 102
DAFTAR PUSTAKA 104
LAMPIRAN 108
LEMBAR KUESIONER 108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran..... 84
Gambar 4. 1 Grafik (outer model fit) 85
Gambar 4. 2 Grafik R- Square.....96

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
1968
JAKARTA

DAFTAR TABEL

BAB II

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu 34

BAB III

tabel 3. 1 Operasional variabel 39

BAB IV

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia 48
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kenggulan Relative 49
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kenggulan Relative 49
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kenggulan Relative 50
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian (Compatibility) . 50
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian (Compatibility) . 51
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian (Compatibility) . 51
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kerumitan (Complexity)..... 52
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kerumitan (Complexity)... 52
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kerumitan (Complexity).... 53
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketercobaan (Triability) .. 53
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketercobaan (Triability) .. 53
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketercobaan (Triability) .. 54
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterlihatan (Observability) 55
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterlihatan (Observability) 55
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterlihatan (Observability) 56
Tabel 4. 18 Pertanyaan Variabel Inovasi Produk 56
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Langsung 58
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Langsung 58
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Langsung 59
Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan 59
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan 60
Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan 60
Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketanggapan 61
Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketanggapan 61
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketanggapan 62
Tabel 4. 28 Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan 62
Tabel 4. 29 Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan 63
Tabel 4. 30 Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan 63
Tabel 4. 31 Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati 64
Tabel 4. 32 Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati 64
Tabel 4. 33 Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati 65
Tabel 4. 34 Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan 65

Tabel 4. 35 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterjangkaun Harga.....67
Tabel 4. 36 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterjangkaun Harga.....67
Tabel 4. 37 Distribusi Jawaban Responden Indikator Keterjangkaun Harga.....68
Tabel 4. 38 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuain Harga Dengan Mutu 68
Tabel 4. 39 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuain Harga Dengan Mutu 69
Tabel 4. 40 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuain Harga Dengan Mutu 69
Tabel 4. 41 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat
. 70
Tabel 4. 42 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat
. 70
Tabel 4. 43 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat
. 71
Tabel 4. 44 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Daya Saing
.....7
1
Tabel 4. 45 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Daya Saing.....72
Tabel 4. 46 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harga Dengan Daya Saing
.....7
2
Tabel 4. 47 Pertanyaan Variabel Harga.....73
Tabel 4. 48 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kepuasan Konsumen Keseluruhan74 Tabel 4. 49 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kepuasan Konsumen Keseluruhan75 Tabel 4. 50 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kepuasan Konsumen Keseluruhan75 Tabel 4. 51 Distribusi Jawaban Responden Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen 76
Tabel 4. 52 Distribusi Jawaban Responden Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen 76
Tabel 4. 53 Distribusi Jawaban Responden Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen 77
Tabel 4. 54 Distribusi Jawaban Responden Indikator Konfirmasi Harapan 77
Tabel 4. 55 Distribusi Jawaban Responden Indikator Konfirmasi Harapan 78
Tabel 4. 56 Distribusi Jawaban Responden Indikator Konfirmasi Harapan 78
Tabel 4. 57 Distribusi Jawaban Responden Indikator Niat Beli Ulang.....79
Tabel 4. 58 Distribusi Jawaban Responden Indikator Niat Beli Ulang.....79
Tabel 4. 59 Distribusi Jawaban Responden Indikator Niat Beli Ulang.....80
Tabel 4. 60 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketersediaan Merekomendasi 80
Tabel 4. 61 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketersediaan Merekomendasi 81
Tabel 4. 62 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketersediaan Merekomendasi 81
Tabel 4. 63 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketidakpuasan Konsumen .82

Tabel 4. 64 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketidakpuasan Konsumen . 82
Tabel 4. 65 Distribusi Jawaban Responden Indikator Ketidakpuasan Konsumen 83
Tabel 4. 66 Pertanyaan Variabel Kepuasan Konsumen 83
Tabel 4. 68 Hasil Outer Loading 86
Tabel 4. 69 Hasil Discriminant Validity..... 91
Tabel 4. 70 Variabel Correlations..... 93
Tabel 4. 71 Hasil Avarage Variance Extrated 93
Tabel 4. 72 Hasil Composite Reability Dan Validity……..93

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
1968
JAKARTA

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
1968
JAKARTA