

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI DAN KREATIVITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Qiara Cake Cupak)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata
Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun Oleh :

TIWI FIDYA NINGSIH
NIM: 201000461201084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
TAHUN 2024**

PENGARUH INOVASI DAN KREATIVITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Kasus Pada Qiara Cake Cupak)

TIWI FIDYA NINGSIH

NIM: 201000461201084

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK
FAKULTAS EKONOMI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi (X_1) dan Kreativitas (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer populasi 35 orang, dengan *Accidental sampling*, menggunakan sampel sebanyak 35 orang yaitu warga atau masyarakat yang membeli produk kue Qiara Cake Cupak yang mana jumlah populasinya tidak bisa ditentukan yang ada hanya jumlah rata-rata konsumen dengan 7 konsumen perhari. Teknik analisis regresi berganda linier menunjukkan bahwa variabel Inovasi (X_1) dan Kreativitas (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah $Y = 6,939 + (0,256 X_1) + 0,580 (X_2) + 0,05$. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen Inovasi (X_1) dan Kreativitas (X_2) memiliki pengaruh sebesar 39,4% sedangkan sisanya sebesar 60,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Uji t menunjukkan bahwa Inovasi (X_1) tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen dengan $f_{hitung} < f_{tabel}$. Sedangkan variabel Kreativitas (X_2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$. Dari uji f, Inovasi (X_1) Kreativitas (X_2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Konsumen (Y), nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($10,387 > 3,29$) dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

kata kunci : Inovasi, Kreativitas, Kepuasan Konsumen.

**THE INFLUENCE OF INNOVATION AND CREATIVITY ON CONSUMER
SATISFACTION**

(Case Study on Qiara Cake Cupak)

TIWI FIDYA NINGSIH

NIM: 201000461201084

**MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS**

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Innovation (X1) and Creativity (X2) on Consumer Satisfaction (Y). This research uses a quantitative approach and primary data with a population of 35 people, with accidental sampling, using a sample of 35 people, namely residents or people who buy Qiara Cake Cupak cake products, where the population size cannot be determined, there is only an average number of consumers with 7 consumers. per day. The linear multiple regression analysis technique shows that the variables Innovation (X1) and Creativity (X2) influence Consumer Satisfaction (Y). The multiple linear regression equation obtained is $Y = 6.939 + (0.256 (X1) + 0.580 (X2) + 0.05$. The coefficient of determination shows that the independent variables Innovation (X1) and Creativity (X2) have an influence of 39.4% while the rest 60.6% is influenced by other variables not included in the research. The t test shows that Innovation (X1) has no partial and significant effect on the dependent variable with $f_{count} < f_{table}$. Meanwhile, the Creativity variable (X2) has a partial and significant effect on the variable dependent (Y) with $f_{count} > f_{table}$. From the f test, Innovation (X1) Creativity (X2) simultaneously or together has a significant effect on the dependent variable, namely Consumer Satisfaction (Y), $f_{count} > f_{table}$ (10.387 > 3, 29) and a significance level smaller than 0.05 (0.000 < 0.05).

Keywords: Innovation, Creativity, Consumer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, Y., & Muhajirin, M. (2021). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap Kepuasan Konsumen pada UKM Dina Kelurahan Ntobo. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 79–90. <https://doi.org/10.30812/target.v3i1.1175>
- Darmawan, I. (2022). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Krupuk Bocah Tua Di Hokky Graha Family Surabaya*. 01, 1–23.
- Devi, S. R. M. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dan Keberlangsungan Usaha Pada Umkm Kota Padang*. July, 1–23.
- Efan, Vistany Fillayata, M. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung). *Industrial Research Workshop and National Seminar*, 7–8, 969–976.
- Elvita, Nasrah, R., & Mursalini, W. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BANK BNI Cabang Padang Panjang*.
- Ernawati, S., & Kurniawati, U. (2020). Pengaruh Kreatifitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Steak House Noodles. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 112. <https://doi.org/10.24269/iso.v4i1.399>
- Hafizhah Wihartika, Ida Nirwana, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto*.
- Hamzah, F., & Ariesta, F. (2022). Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kuswini Catering Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 26–35. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.694>
- Hasibuan, D., Hasibuan, M. I., & Harahap, J. M. (2021). Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Bang Kendik Cafe Rantauprapat. *Kapital: Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(1), 1–5. <https://ejournal.univalabuhanbatu.ac.id/index.php/kapital/index>
- Hayati, U., Nirwana, I., & Nurhayati. (2024). *Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan Perspektif Keterampilan Dan Kualitas Pelayanan*. 7(3), 72–78.
- hidayat fahrul, D. (2023). *Pengaruh Kreativitas, Inovasi Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keberlangsungan Umkm Kuliner Di Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar*. 31–41.

- Hutabarat, H. (2021). *Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Habitat Coffe Medan skripsi Oleh herlilina hutabarat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan.*
- Inong, & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang.*
- Jean Jr., C. V. L., & Ferinia, R. (2023). Kreativitas Karyawan sebagai Variabel Mediasi antara Motivasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Perspektif*, 21(1), 79–89. <https://doi.org/10.31294/jp.v21i1.15520>
- Kaligis, J. N., Putrie, R. A., Nersiwad, Yeni, A., & Munizu, M. (2023). *Motivasi Kerja Sebagai Moderasi Kepemimpinan Dan Gaji Terhadap Kepuasan Kerja.* 08(01), 1–10.
- Khasanah, M., Sriyanti, E., Yeni, A., & Iswadi, U. (2023). *The Effect Of Leadership And Work Environment On Employee Performance With Satisfaction As A Moderation Variable.* 07(02), 1–6.
- Mursalini, W. I. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan.* 1(1), 41–45.
- Mursalini, W. I., & Ermalina, L. (2021). Dampak Rekan Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kreativitas Karyawan UMKM Di Kota Solok. *Jurnal Advanced*, 15(2), 22–33.
- Mustamu, E. J., & Ngatno, N. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada KFC Sron dol. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 689–696. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29650>
- Nirwana, I. (2022). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 503–506.
- Noviani, L. (2020). Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Produk, dan Kualitas Produk terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus pada Kerajinan Tikar Eceng Gondok "Liar"). *Jurnal Manajemen Danbisnis (Jumanis)*, 2(1), 2076–2086. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/982>
- Nurjanah, P., & Ikhsan, N. El. (2022). Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Jatirokeh Brebes Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 449–460.
- Nurul Azizah, L., Sidik, M., & Fauzan Rivano, M. (2022). Literature Review Keunggulan Kompetitif: Pengaruh Inovasi, Kreativitas Dan Kepuasan

Konsumen. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 264–273.
<https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.37>

Pratama, A. A. (2021). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tasikmalaya. *Skripsi*.

Putra P, I. B. P., & Kusumadewi, N. M. W. (2019). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(8), 4983.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i08.p10>

Putri, Y. A., Yeni, A., & Netty, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok*. 3(1).

Rianto, M. R., Setyawati, M. R., Rohaeni, N. W., & Woelandari, H. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 2159–2166.

Riany, A. I., & Dahmiri, D. (2020). Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Wedding Organizer Hastina Puspita Decoration Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 9(2), 94–104. <https://doi.org/10.22437/jmk.v9i2.12038>

Rusmana, F. D., Mutiah, R., & Aditya, S. (2023). *Dampak Pengetahuan dan Inovasi Bisnis Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Perspektif Syariah*. 14(2), 395–404.

Safputri, Y. E. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Sawahlunto. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.

Suhianto, J. R., & Marchyta, N. K. (2022). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Kesesuaian Harga, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wajik Coffee Bojana. *Agora*, 10(2).

Sukarmen, P., Sularso, A., & Wulandari, D. (2018). Analisis Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keunggulan Bersaing sebagai Variabel Intervening pada Produk Gula Pasir Sebelas (GUPALAS) Pabrik Gula Semboro PTP Nusantara XI (Persero). *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 64–79.

Sukriani, N. (2022). Pengaruh Inovasi Dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Usaha Pelaku Umkm Kuliner Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 64–71.
<https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i2.998>

- Sulaeman, I. (2022). Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Produk Terhadap Kemajuan Usaha Pada Roemah Brownies Gemirasary Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(3), 551. <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i3.39322>
- Suyanto, E. R., & Rahman, M. A. (2021). *Umkm Food Court*. 3(1), 75–98.
- Titioka, S. R., & Titioka, B. M. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Implementasi Kinerja Operasional Industri Roti Di Kota Ambon. *Jurnal Maneksi*, 10(1), 76–84. <https://doi.org/10.31959/jm.v10i1.567>
- Vitantri, F. R., Saptianing, S.-, & Hermawan, I.-. (2020). The effect of Innovation Products, Lifestyle and Brand Image on Purchase Decision of Datsun Type Cars. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 6(2), 135. <https://doi.org/10.32497/jobs.v6i2.2540>
- Waha, K., Kindangen, P., & Wenas, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Strabucks Drive Thru Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 52–64. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.44590>
- Wihartika, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto. *Skripsi*, 13(1), 104–116.
- Yeni, A. (2022). *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen*. 3471(8).
- Yulianda, A., & Dewi, K. (2021). Pengaruh Kreativitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Percetakan Nurmediatama Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Global Business and Management Review*, 3(1), 46. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v3i1.5150>
- Yuliza, M., Mursalini, W. I., Almasdi, Afyeni, & Nelnis. (2022). Pengaruh kualitas produk dan e commerce terhadap kepuasan konsumen pada Azzahra Cake di Kecamatan Kinali. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 06(02), 1–14. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/5828>