

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAKE AND BAKERY  
( *Study Kasus Pada Aurel Cake And Bakery* )**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Ekonomi Universitas Mahaputra Muhammad Yamin



**Di susun oleh :**

**NADA EKA PUTRI**  
**NPM : 201000461201087**

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

## ABSTRAK

### **PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CAKE AND BAKERY (STUDI KASUS PADA AUREL CAKE AND BAKERY KOTA SOLOK)**

**NADA EKA PUTRI**  
**NIM : 201000461201087**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), menunjukkan bahwa seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* menggunakan sampel sebanyak 56 orang yaitu pelanggan yang tidak sengaja ditemukan atau kebetulan di lokasi penelitian yang cocok dengan konsep penelitian. Teknik analisis regresi berganda linier menunjukkan bahwa variabel Inovasi Produk (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah  $Y = 8.889 + 0.366 (X1) + 0.122 (X2) + 0,05$ . Koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen (X1 dan X2) memiliki pengaruh sebesar 66% terhadap variabel dependen (Y), sedangkan 34% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain tidak termasuk dalam penelitian. Uji t variabel Inovasi Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan bahwa keduanya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dari uji f, Inovasi Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y), nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $20.436 > 3,17$ ) dan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

**Kata kunci : inovasi produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan**

## ***ABSTRACT***

### ***THE EFFECT OF PRODUCT INNOVATION AND SERVICE QUALITY ON CAKE AND BAKERY CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON AUREL CAKE AND BAKERY, SOLOK CITY)***

**NADA EKA PUTRI**  
**NIM : 201000461201087**

**FACULTY OF ECONOMICS  
MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN UNIVERSITY**

*This study aims to determine the effect of Product Innovation (X1) and Service Quality (X2), showing that all independent variables have a significant effect on the dependent variable Customer Satisfaction (Y). This study uses a quantitative approach using the Accidental Sampling method using a sample of 56 people, namely customers who were accidentally found or happened to be at the research location that matches the research concept. The multiple linear regression analysis technique shows that the variables Product Innovation (X1) and Customer Satisfaction (X2) have an effect on Customer Satisfaction (Y).*

*The multiple linear regression equation obtained is  $Y = 8,889 + 0.366 (X1) + 0.122 (X2) + 0.05$ . The coefficient of determination shows that the independent variables (X1 and X2) have an effect of 66% on the dependent variable (Y), while the remaining 34% is influenced by other variables not included in the study. The t-test of Product Innovation (X1) and Service Quality (X2) variables shows that both have a significant effect on Customer Satisfaction (Y) with  $t \text{ count} > t \text{ table}$ . From the f test, Product Innovation (X1) and Service Quality (X2) simultaneously or together have a significant effect on the dependent variable, namely Customer Satisfaction (Y), the f count value  $> f_t \text{ table}$  ( $20,436 > 3.17$ ) and a significance level smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).*

***Keywords: product innovation, service quality, customer satisfaction***

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. (2020). *Manajemen Investasi Dan Portofolio*.
- Arisandra, M. L., Kisno Saputra, R. A., & Khoiriyah, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Batik Tenun Ikat Di Cv. Silvi Mn Paradila Parengan Maduran Lamongan. *Competence: Journal Of Management Studies*, 15(2), 124–133. <https://doi.org/10.21107/Kompetensi.V15i2.12511>
- Asri Oktiani<sup>1</sup>), R. Y. & G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Air Minum Giri Menang (Perseroda). *Jurnal Ilmiah Hospitality* 19, 12(1).
- Cahyani, Y., Mian, D., Maryani, F., Zakiati, N., & Marlina, M. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Optik Tahun 2020-2023*.
- Deden Misbahudin Muayyad, A. I. O. G. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah Ii. 9*.
- Elvita, Nasrah, R., & Mursalini, W. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BANK BNI Cabang Padang Panjang*.
- Fajar Saputro, Muhammad Jalari. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Xxx. *Buana Ilmu*, 4(2), 234–252. <https://doi.org/10.36805/Bi.V4i2.1137>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (USM-Open A)*.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- 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*.
- Hayati, U., Nirwana, I., & Nurhayati. (2024). *Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan Perpektif Keterampilan Dan Kualitas Pelayanan*. 7(3), 72–78.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Inong, & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Nagari Bukik Tandang*.
- Katrin Yunita Polopadang, B. T., & Walangitan, M. D. (2019). *Dampak Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt. Tirta Investama (Danone) Aqua Airmadidi*. 7(4), 5215–5224.

- Khoiriyah, H., Sayyid, U., Tulungagung, A. R., Alhada, M., & Habib, F. (2024). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MD Café Nganjuk. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 299–312. <https://doi.org/10.59059/Maslahah.V2i2.1099>
- Listyarini, Winny, Darwin Lie, Efendi, S. (2018). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Cv Sinco Jaya Abadi Pematangsiantar*. 4(1), 32–39.
- Mudfarikah, R., & Dwijayanti, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 654–661. <https://doi.org/10.30872/Jmmn.V13i4.10161>
- Muharram, H., Nurmasari, D., & Rahmah, Citra Anita. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda IDK 2 MEDAN*. 12(2), 30–44.
- Mursalina, V. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Calon Penumpang Di Pt. Tri Mitra Batam. *Veby Mursalina*, 6.
- Mursalini, W. I. (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>
- Nikolaus. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pada Pt. Wahana Kreasi Hasil Kencana. *Industry And Higher Education*, 3(1), 1689–1699.
- Nirwana, I. (2022). *Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Pra Utari Novia Solka1), Afni Yeni2), R. N. 3). (2018). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 21(1), 48. <https://doi.org/10.30649/Aamama.V21i1.98>
- Punkyanti, N. P. D., & Seminari, N. K. (2020). Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Positive Word Of Mouth. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(5), 2024. <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I05.P19>
- Raihan, A. W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Event Organizer Tridi Project. *Skripsi*.
- Sabri, W., Yeni, A., & Roza, S. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan Dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan ( Studi Kasus Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Solok)*.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1.707>
- Saputri, Y. E., Nirwana, I., & Yeni, A. (2023). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan*

*Sistem Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pelayanan Satu Pintu Kota Sawahlunto.*

- Sari, W., Nasrah, R., & Roza, S. (2023). *Pengaruh Perencanaan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok.*
- Solka, P. U. N., & Yeni, A. (2018). *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok.*
- Sopi, & Nafiah, Z. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman BARANG Sopi 1 , Zumrotun Nafiah 2 Dosen Tetap STIE Semarang 1,2. 15(2), 207–218.*
- Sriyanti, E., & Indrawati, N. (2023). *Analisis Tugas Dan Fungsi Kepala Desa Beserta Badan Permusyawaratan Desa Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat” (Studi Kasus Desa Silungkang Duo Kota Sawahlunto).*
- Sukma, B. C., Murwanto, H., Ekonomi, F., Semarang, U., Ekonomi, F., Semarang, U., Pelayanan, K., Merk, C., & Pelanggan, K. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi. 21(3), 300–309.*
- Sukriani, N. (2022). *Jurnal 7. Pengaruh Inovasi Dan Kreatifitas Terhadap Kinerja Usaha Pelaku UMKM Kuliner Di Kota Pekanbaru, 64–71.*
- Suryawati, D. A., & Osin, R. F. (2019). *Analisis Menu Untuk Menentukan Strategi Bauran Pada Bunut Cafe Hotel White Rose Legian Kuta. Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia, 3(1), 29–35.*
- Susanti, E., Nurhayati, & Nirwana, I. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Listrik Pintar Survy Pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN ( PERSERO ) Rayon Sijunjung.*
- Syabila, M., & Khair, M. (2022). *Analisis Kepuasan Sekolah Mitra Terhadap Mahasiswa Praktek Lapangan Kependidikan FKIP UMMY Tahun 2022. Ekasakti Jurnal Penelitian & Pengabdian, 3(1), 1–7.*
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Walangitan, O., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Universitas, P., & Ratulangi, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. 3(1).*
- Trihudyatmanto, M., Hasyim Asy, J. K., Km, A., Mojotengah, K., Wonosobo, K., & Tengah, J. (2022). *Inovasi Produk: Dalam Meningkatkan Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM). Jurnal Akmen, 19, 164–169. <https://E-Jurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Akmen>*
- Yelvita, F. S. (2022). *Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kerajinan Rotan. Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Kerajinan Rotan, 8.5.2017, 2003–2005.*

- Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 21(1), 48. <https://doi.org/10.30649/Aamama.V21i1.98>
- Yuliani, & Yeni, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok*.
- Yunita, A., Sari, A. Y., & Wahyuni, S. (2013). *Inovasi Produk Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada Pia Warung Glenmore Banyuwangi ( Product Innovations In Raising Consumer Buying Interest In Pia Warung Glenmore Banyuwangi )*.

