

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA JILID 643  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**Disusun Oleh:  
ENDAH SETYANINGRUM  
NIM: 201811012**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Endah Setyaningrum  
NIM : 201811012  
Universitas : Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul : PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA JILID 643 KOTA MALANG

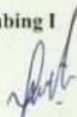
Malang, 21 Juni 2022



(Endah Setyaningrum)

## DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., MSM  
NIDN. 0724018601

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401



Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., MSM  
NIDN. 0724018601

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul :

"Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang"

Yang berjudul dan disusun oleh

Nama : Endah Setyaningrum

NIM : 201811012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 21 Juni 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)

Disahkan oleh :



**DEWAN PENGUJI**

**TANDA TANGAN**

1. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDK. 8887223419
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401
3. J. Vicka Bayu Wardhami, S.Pd., M.SM  
NIDN. 0724018601

Handwritten signatures of the three members of the examination board, corresponding to the list on the left.

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : "Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produl Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang" merupakan karya asli dari :

Nama : Endah Setyaningrum  
NIM : 201811012  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar  $\leq 30\%$ . (surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 21 Juni 2022

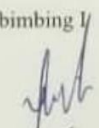



(Endah Setyaningrum)

**DITERIMA DAN DISETUJUI:**

Pembimbing I


Pembimbing II

  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., MSM  
NIDN. 0724018601

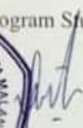
  
Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401

Mengetahui:



  
Dra. Anni Yudiastuti, M.P  
NIDN. 0701056401



  
J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., MSM  
NIDN. 0724018601

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Tetap Ilmu Biologi Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang berkedudukan di Jl. Toebing No 1, Kota Bandung 40132, menyatakan bahwa dengan ini:

Nama : Fadhil Setyaningrum  
NIM : 201812012  
Program Studi : S1 Manajemen  
Institusi : Universitas Kautik Widya Karya Malang

Yang bertanda tangan lain-lain telah memberikan persetujuan penuh sebagai dosen dengan judul "Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jajaja JMD 643 Kota Malang".

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih dan Perhatiannya.

Malang, 04 Juni 2022



Jadik  
Dosen

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Endah Setyaningrum  
NIM : 201811012  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 25 Juni 2000  
Alamat : Ds. Bandungharjo RT02/RW11 Donorojo-Jepara  
Nama Orang Tua (Ayah) : Hartono  
(Ibu) : Rinawati  
Riwayat Pendidikan : TK Pelangi Kasih Bandungharjo (2004-2006)  
SDN 01 Bandungharjo Jepara (2006-2012)  
SMPK ELEOS Wagir Malang (2012-2015)  
SMA Kr. PETRA Malang (2015-2018)  
Universitas Katolik Widya Karya Malang  
(2018-2022)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang”. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam penyelesaian skripsi ini telah banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi, namun pada akhirnya dapat menyelesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak yang mendukung dan membantu selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Klemens Mere, S.E., MPd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak., BHK selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Dra. Anni Yudiastuti, M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. J. Vicka Bayu Wardhani., SPd, M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang bersedia memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.

5. Kepada Owner Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
6. Kepada orang tua dan keluargaku yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan dan semangat saat proses pengerjaan sampai dengan menyelesaikan skripsi.
7. Kepada teman-teman satu angkatan yang selalu mendukung dan membantu selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyusunan skripsi ini.

Malang, 21 Juni 2022



Endah Setysningrum



# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

## MOTTO

**“Perbanyak Bersyukur, Kurangi Mengeluh, Buka Mata, Jembarkan Telinga, Perluas Hati.  
Sadari Kamu ada Pada Sekarang, Bukan Kemarin Atau Besok, Nikmati Setiap Momen  
Dalam Hidup, Berpetualanglah.”**

**(Ayu Estiningtyas)**



**DAFTAR ISI**

<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>2</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>3</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>7</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>8</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>12</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>13</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Inovasi Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Ruang Lingkup.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

E. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pekerjaan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Analisis Data Dan Interpretasi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Uji Variabel Dominan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Implikasi Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Tentang Inovasi Produk (X1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Tentang Kualitas Produk (X2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Tentang Kepuasan Konsumen (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Uji T ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Hasil Uji F ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Hasil Uji Variabel Dominan ..... **Error! Bookmark not defined.**

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran Kuesioner

Lampiran Jawaban Kuesioner

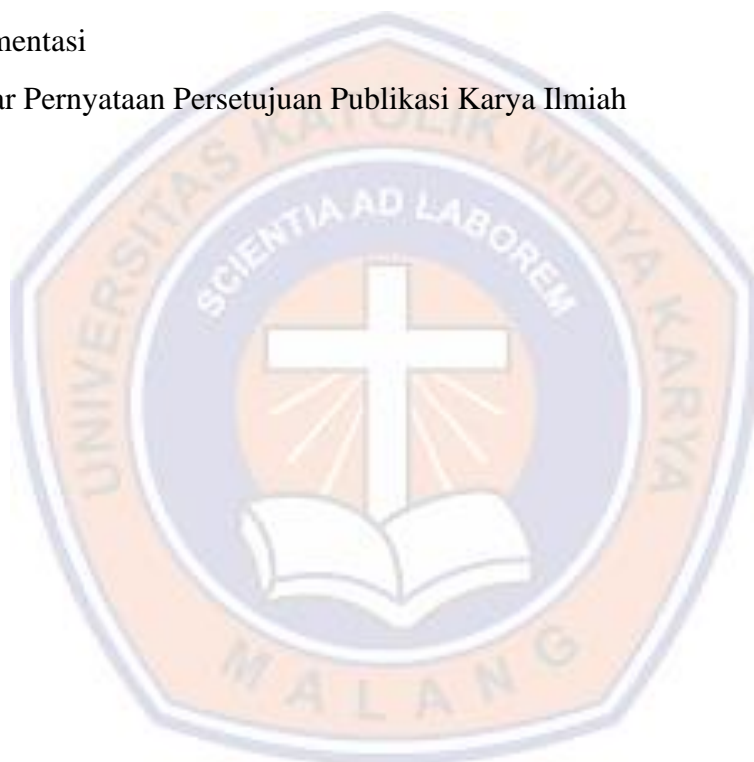
Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X1)

Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (X2)

Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Y)

Lampiran Dokumentasi

Lampiran Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah





## PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA JILID 643 KOTA MALANG

### ABSTRAKSI

Pada era globalisasi saat ini, perekonomian di Indonesia mulai mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dan persaingan antar perusahaan juga semakin ketat dalam dunia bisnis. Perusahaan perlu melakukan inovasi produk untuk menarik konsumen, selain itu perusahaan juga perlu memperhatikan kualitas produk. Sehingga perusahaan dapat memuaskan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Janji Jiwa jilid 643 Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah *Explanatory research*. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Inovasi produk dan kualitas produk berpengaruh secara parsial pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang, dengan rincian sebagai berikut: inovasi produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai signifikan T sebesar  $0,000 < 0,05$  (Alpha) dan nilai T hitung  $22,555 > T$  tabel  $2,00247$  dan kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat nilai T signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  (Alpha) dan nilai T hitung  $7,509 > T$  tabel  $2,00247$ . Inovasi produk (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikan F sebesar  $0,000 < 0,05$  (Alpha) dan F hitung  $2000,873 > F$  tabel  $3,16$ . Nilai koefisien determinasi (98,6%) dengan persamaan regresi  $Y = -0,784 + 0,561X_1 + 0,107X_2$ . Dan Inovasi produk (X1) merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Janji Jiwa Jilid 643 Kota Malang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai beta ( $\beta$ ) sebesar  $0,761$  yang lebih besar dibandingkan kualitas produk (X2) ( $0,254$ ).

**Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen**