

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK
SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen Batik Bogor Tradisiku)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI

OLEH :

VENNY NIDYA PUTRI PRADITA

NPM :S1.0213.060



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2017**

**PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

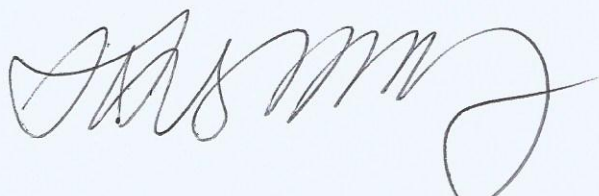
PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN INOVASI
PRODUK SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN STUDI KASUS PADA
KONSUMEN BATIK BOGOR TRADISIKU**

OLEH : VENNY NIDYA PUTRI PRADITA

NPM : S1.0213.060

PEMBIMBING I



(DR. ISMULYANA DJAN, SE., MM.)

PEMBIMBING II



(RATNO, SE., MM.)

9-1-2017

Bogor, Januari 2017

**KETUA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA**

(YULI ANWAR, SE., M.Ak.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dipergunakan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana program studi Manajemen di STIE Binaniaga Bogor.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penyusunan skripsi ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Yuli Anwar, SE.,M.Ak. selaku Ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalankan kuliah di STIE Binaniaga Bogor.
2. Bapak DR. Ismulyana Djan, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan petunjuk serta arahan sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan.
3. Bapak Ratno, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan petunjuk serta arahan sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan.
4. Ibu Lisha Luthfiana Fajri selaku Manager Batik Bogor Tradisiku yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan riset penelitian di Galeri Batik Bogor Tradisiku serta memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staf STIE Binaniaga Bogor yang begitu banyak memberikan bimbingan serta ilmu selama penulis studi di STIE Binaniaga Bogor.

6. Kedua Orang tua dan Oma yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat memberikan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Adik yang selalu memberi semangat serta dukungan kepada penulis.
8. Manasye yang sejak awal selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
9. Greace, Yuliana, dan Utari yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan S1-Manajemen.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari segala kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

Bogor, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	15
C. Batasan Masalah	15
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian	16
F. Kegunaan Penelitian	16
G. Sistematika Penulisan	17
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Produk	19
B. Inovasi Produk	25
C. Kepuasan Konsumen	30
D. Hasil Penelitian Terdahulu	39
E. Kerangka Berfikir	43
F. Hipotesis Penelitian	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	45
B. Objek Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Operasionalisasi Variabel	48
F. Variabel Pengukuran	49
G. Metode Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	66
B. Implementasi Kualitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Batik Bogor Tradisiku	69
C. Hasil Metode Analisis Data	80
D. Pembahasan.....	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....	104
B. SARAN	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2 Predikat dan Nilai Pilihan Jawaban	48
Tabel 3 Operasional Variabel.....	48
Tabel 4 Instrumen Kualitas Produk	50
Tabel 5 Instrumen Inovasi Produk	51
Tabel 6 Instrumen Kepuasan Konsumen	52
Tabel 7 Kriteria <i>R</i> Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 8 Ringkasan Uji Validitas Kualitas Produk.....	80
Tabel 9 Ringkasan Uji Validitas Inovasi Produk	81
Tabel 10 Ringkasan Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	82
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	83
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Inovasi Produk	83
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 14 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 15 Klarifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	85
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas One- Sample Kolmogorov Smirnov Test	87
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 18 Statistik Deskriptif	90
Tabel 19 Hasil Uji Korelasi Antar Variabel	92
Tabel 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93
Tabel 21 Hasil Analisa Secara Simultan (Uji <i>F</i>)	95
Tabel 22 Hasil Analisa Secara Simultan (Uji <i>t</i>)	96
Tabel 23 Koefisien Determinasi	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 2 Grafik Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Gambar 3 Grafik Klarifikasi Responden Berdasarkan Umur	86
Gambar 4 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	89