

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun oleh:
Ewina Hasmita Hanisna
2000011091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)



Pembimbing


Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Tanggal, 01 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh :

Ewina Hasmita Hanisna

NIM : 2000011091

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal : 01 Juli 2024

Yang Terdiri Dari :

Ketua Penguji

Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916 200002 111 0856433

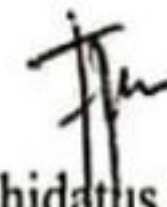
Penguji I



Dyah Irtiani, S.E., M.M.

NIPM. 19780829 200309 011 0795468

Penguji II



Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.

NIPM. 19900526 202109 011 1397176

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 01 Juli 2024

Yang menyatakan



Ewina Hasmita Hanisna

NIM: 2000011091

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916/200002/111 0856433

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Dyah Fitriani, S.E., M.M.

NIPM. 19780829 200309 011 0795468

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Dr. Efa Wakhidatus Solikhah, S.Si., M.M.

NIPM. 19900526 202109 011 1397176

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

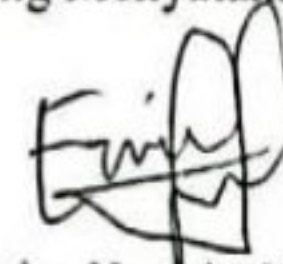
Nama : Ewina Hasmita Hanisna
NIM : 2000011091
Email : ewina2000011091@webmail.uad.ac.id
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Something Di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya saya ini murni merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 01 Juli 2024
Yang Menyatakan



Ewina Hasmita Hanisna
NIM: 2000011091

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

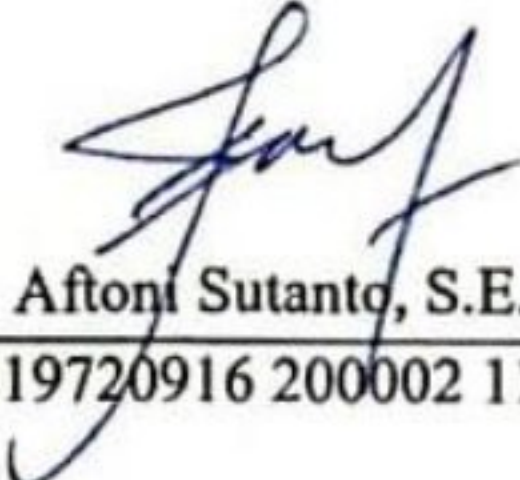
Nama : Ewina Hasmita Hanisna
NIM : 2000011091
Email : ewina2000011091@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul tugas akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak—mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

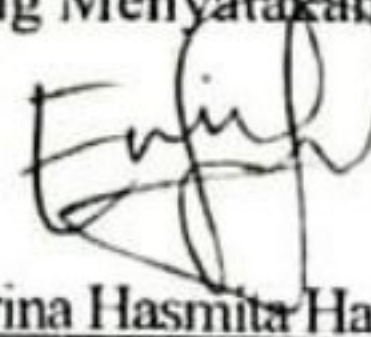
Mengetahui, Pembimbing


Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si.

NIPM. 19720916 200002 111 0856433

Yogyakarta, 01 Juli 2024

Yang Menyatakan


Ewina Hasmita Hanisna

NIM: 2000011091

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar Bin Khattab)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S Ar-Ra’d:11)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah: 6-7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas segala nikmat, hidayah dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Karya sederhana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua:

Bapak Sulhan dan Ibu Saidah Isnaeni

Terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan, nasihat, pengorbanan dan ketulusan doa serta kesempatan yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa menuntut ilmu hingga jenjang ini. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi, diberikan nikmat sehat, dilimpahkan rezeki serta keberkahan hidup kepada Bapak dan Ibu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Somethinc Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Aftoni Sutanto, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal

penyusunan skripsi sampai dengan selesainya penyusunan skripsi. Terimakasih banyak telah memberikan bekal ilmu kehidupan dan tidak berhenti untuk selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan dan menyalurkan ilmunya selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sulhan dan Ibu Saidah Isnaeni yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan yang tidak dapat ternilai, serta kerja keras demi pendidikan terbaik untuk penulis, semoga tetap dalam lindungan Allah SWT.
7. Teruntuk adik saya Gina Puspita Hanisna terimakasih atas doa, bantuan dan dukungan yang diberikan, serta terimakasih karena selalu mendengarkan keluh kesah saya.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaan dan pengalaman selama ini serta telah mendukung terselesaikannya skripsi ini.
9. Teruntuk seseorang yang saat ini bersama saya, saya ingin mengucapkan terimakasih banyak sudah menjadi support system terbaik yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan

doa, dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan segala urusannya oleh Allah SWT.

10. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga bantuan yang diberikan dapat menjadi amal baik dan mendapat ridho serta balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis meminta maaf sebesar-besarnya atas kekurangan pada skripsi ini. Segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 01 Juli 2024

Penulis



Ewina Hasmita Hanisna

NIM: 2000011091

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7

D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Kualitas Produk	10
3. Inovasi Produk.....	12
4. Kepuasan Pelanggan	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	21
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
3. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
D. Model Penelitian.....	24
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
1. Populasi	23
2. Sampel.....	24
3. Teknik Pengambilan Sampel	25
C. Sumber Data	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Variabel Penelitian	27
1. Variabel Independen (X).....	27
2. Variabel Dependen (Y)	27
F. Skala Pengukuran.....	27
G. Definisi Operasional	28
H. Uji Instrumen.....	30

1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas	30
I. Teknik Analisis Data.....	31
1. Analisis Regresi Linear Berganda	31
2. Uji Parsial (Uji t).....	32
3. Koefisien Determinasi (R^2)	32
BAB IV	33
ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum Responden	33
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	39
C. Uji Instrumen.....	44
D. Analisis Data	49
E. Pembahasan	53
BAB V.....	57
PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
C. Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil <i>Review</i> Jurnal Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	29
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili	35
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	37
Tabel 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	38
Tabel 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Pembelian Produk	39
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Responden Inovasi Produk	42
Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.12 Analisis CFA Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.13 Analisis CFA Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.14 Analisis CFA Inovasi Produk	47
Tabel 4.15 Analisis CFA Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji t	51
Tabel 4.19 Analisis Koefisien Determinasi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Skincare Somethinc	4
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2.1 Data Excel Deskripsi Responden	72
Lampiran 3.1 Tabulasi Data	77
Lampiran 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	85
Lampiran 4.2 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	120

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk Somethinc di Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan produk Somethinc, berusia minimal 17 tahun keatas, dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, product quality, and product innovation on customer satisfaction in Somethinc products in the Special Region of Yogyakarta. The population in this study is customers who have used Somethinc products, are at least 17 years old and above, and domiciled in the Special Region of Yogyakarta. The sample selected in this study is 100 respondents. The sampling technique in this study uses *Non-Probability Sampling* with *Purposive Sampling technique*. Data collection technique by distributing questionnaires through *google forms*. The data analysis technique uses multiple linear regression tests. The results of this study show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, product innovation has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Product Innovation, and Customer Satisfaction.