

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT  
KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP  
KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL  
(STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)**

**SKRIPSI**



Oleh

**AUSAF YOAN NABILA**

**NPM. 17610065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2022**



**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT  
KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP  
KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL  
(STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi (S1)  
Program Studi Manajemen

**OLEH  
AUSAF YOAN NABILA  
NPM. 17610065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2022**

**Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen, Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mebel (Study Kasus Toko Istana Kado Merapi)**

Oleh  
**AUSAF YOAN NABILA, Ratmono, SE., M.M<sup>2</sup>, H. Suryadi, S.E., M.M<sup>2</sup>**  
NPM. 17610065

**ABSTRAK**

Ausaf Yoan Nabila, Npm. 17610065, pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen, Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mebel (Study Kasus Toko Istana Kado Merapi), Pembimbing(1) Ratmono, SE., M.M (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

Dalam era globalisasi saat ini telah memasuki kondisi yang sangat kompetitif dan sangat kuat, setiap tahun lingkungan bisnis tidak dapat diprediksi dan permintaan pasar banyak berubah. Hal ini memungkinkan para pelaku bisnis untuk menjalankan strategi dalam bisnisnya untuk menjaga kelangsungan hidup dan daya saing perusahaan. Perusahaan-perusahaan ini mencoba mengeksekusi kepuasan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan yang besar dan berusaha mendapatkan loyalitas pelanggan sebanyak mungkin dengan cara yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Apakah inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Untuk mengetahui Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Untuk mengetahui Apakah minat konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) Untuk mengetahui Apakah keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (5) Untuk mengetahui Apakah inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Populasi dalam Penelitian ini adalah para pelanggan yang membeli barang di toko Istana Kado Merapi konsumen yang membeli pada bulan Juni hingga Desember sebanyak 325 konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan (2) terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan (3) terdapat pengaruh positif minat konsumen terhadap kepuasan pelanggan (4) terdapat pengaruh positif keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan (5) terdapat pengaruh positif inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan

**Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen, Keunggulan Bersaing Kepuasan Pelanggan**

**The Effect of Product Innovation, Service Quality, Consumer Interest, and Competitive Advantage on Customer Satisfaction in the Furniture Business  
(Case Study of Istana Kado Merapi Shop)**

**By**

**AUSAF YOAN NABILA, Ratmono, SE., M.M<sup>2</sup>, H. Suryadi, S.E., M.M<sup>2</sup>**

NPM. 17610065

**ABSTRACT**

Ausaf Yoan Nabila, Npm. 17610065, Effect of Product Innovation, Service Quality, Consumer Interest, And Competitive Advantage on Customer Satisfaction in the Furniture Business (Case Study of Istana Kado Merapi Shop), Advisor (1) Ratmono, SE., M.M (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

In the current era of globalization, we have entered a very competitive and very strong condition, every year the business environment is unpredictable and market demands change a lot. This allows business people to implement strategies in their business to maintain the viability and competitiveness of the company. These companies try to execute customer satisfaction in order to get big profits and try to get as much customer loyalty as possible in different ways.

This study aimed (1) to determine whether product innovation has a significant effect on customer satisfaction (2) to determine whether service quality has a significant effect on customer satisfaction (3) to determine whether consumer interest has a significant effect on customer satisfaction (4) to determine whether competitive advantage significant effect on customer satisfaction (5) To determine whether product innovation, service quality, consumer interest, competitive advantage have a significant effect on customer satisfaction. The survey method focuses on collecting data from respondents who have certain information, thus enabling researchers to solve problems. Data collection was carried out using a questionnaire or questionnaire instrument. The population in this study were customers who bought goods at the Istana Kado Merapi shop, consumers who bought from June to December were 325 consumers.

The results showed that (1) there was a positive effect of product innovation on customer satisfaction (2) there was a positive effect of service quality on satisfaction (3) there was a positive influence of consumer interest on customer satisfaction (4) there was a positive influence of competitive advantage on customer satisfaction (5) there is a positive influence on product innovation, service quality, consumer interest, competitive advantage on customer satisfaction

**Keywords: Product Innovation, Service Quality, Consumer Interest, Competitive Advantage Customer Satisfaction**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT  
KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP  
KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL  
(STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)**

**SKRIPSI**

**AUSAF YOAN NABILA**

**NPM. 17610065**

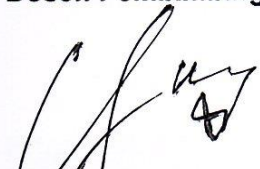
Telah Disetujui Oleh:

**Dosen Pembimbing I**



**Ratmono, SE., M.M.**  
**NIDN. 020076001**

**Dosen Pembimbing II**



**H. Suryadi, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0229115901**

**Mengetahui,**  
**Kaprodi Manajemen**



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0223027901**

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT  
KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP  
KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL  
(STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)

SKRIPSI

AUSAF YOAN NABILA

NPM. 17610065

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus pada:

Hari : Senin

Tanggal : 25 Oktober 2021

Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji:



Ratmono, S.E., M.M.  
NIDN. 020076001

Ketua Penguji

H.Suryadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0229115901



Sekretaris Penguji

H.Suwarto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036801



Penguji Utama

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

H.Suwarto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036801



## MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا (2) وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ  
حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا (3)

*“Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangkanya. Dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)-nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu”*

(Q.S. At-Talaq: 2-3)



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk meraih cita-cita. Dan skripsi dengan penuh hormat kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibuku tercinta Bapak Jumar dan ibu Siti Ropiah, yang telah melahirkan dan membesarkanku dengan penuh kasih sayangnya dan kesabarannya, yang tak pernah lelah membimbing dan memberikan dorongan dalam menuntut ilmu.
2. Adik-adikku tersayang Yusuf Gagah Mas Prima dan Zakia Ahnaf Hanifa yang selalu memberikan kasih sayang dan semangat untuk keberhasilanku.
3. Teman-teman terbaikku khususnya Nadiyah, Dalilah Hikmah, Tiara Sansuri, Riska Nabila Putri, dan Feisa Lisanti. terima kasih untuk kebersamaan, keceriaan dan kenangan yang tercipta selama ini, serta tak pernah lelah memberikan semangat untuk kelancaran skripsiku.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL (STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)”** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
4. Ratmono, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. H. Suryadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan

skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Februari 2021

Penulis



**Ausaf Yoan Nabila**  
NPM. 17610065

## PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ausaf Yoan Nabila

NPM : 17610065

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN, MINAT KONSUMEN, DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA USAHA MEBEL (STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)”** adalah milik saya dan benar adanya.

Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan bertanggung jawab secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, Oktober 2021



Yang Membuat Pernyataan,

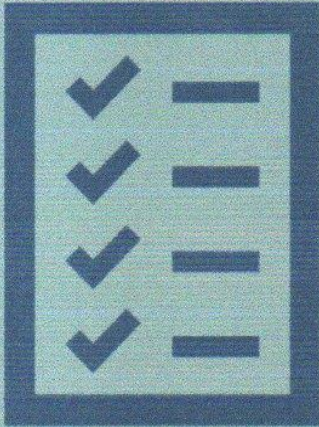
Ausaf Yoan Nabila

NPM. 17610065





UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AUSAF YOAN NABILA  
NPM : 17610065  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

**PENGARUH INOVASI PRODUK KUALITAS LAYANAN MINAT KONSUMEN DAN KEUNGGULAN BERSAING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA MEBEL (STUDY KASUS TOKO ISTANA KADO MERAPI)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 07 Februari 2022  
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI</b> .....	<b>xii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Literatur .....	7
1. Pemasaran.....	7
2. Inovasi Produk .....	10
3. Kualitas Layanan .....	14
4. Minat Konsumen .....	17
5. Keunggulan Bersaing .....	23
6. Kinerja Pemasaran .....	29
B. Penelitian relevan .....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Konseptual penelitian.....	34
E. Hipotesis.....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	38
C. Metode Penelitian .....	38
D. Definisi Operasional Variabel .....	38
E. Kisi – Kisi Instrumen .....	41
F. Populasi dan Sampel.....	42
1. Populasi.. .....	42
2. Sampel.....	42
G. Teknik Pengumpulan Data .....	43
1. Penelitian Kepustakaan .....	43
2. Penelitian Lapangan .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	45
I. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	46
J. Uji Persyaratan Analisis .....	47
K. Uji Hipotesis .....	48
L. Hipotesis Statistik.....	51

**DAFTAR LITERATUR**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**