

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
INOVASI PRODUK TERHADAP PENJUALAN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada *Coffee Shop* Bang Raden Kota Bekasi)

SKRIPSI

Oleh:

**Agustus Martinus Hia
201810325051**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi
Produk Terhadap Penjualan Melalui Kepuasan
Konsumen (Studi pada *Coffe Shop* Bang Raden
Kota Bekasi)

Nama : Agustus Martinus Hia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325051

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tahun Lulus Ujian : 15 Juli 2022



Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM., CMA., MPM
NIDN. 0012016601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk
Terhadap Penjualan Melalui Kepuasan Konsumen
(Studi pada *Coffe Shop* Bang Raden Kota Bekasi)

Nama : Agustus Martinus Hia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325051

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tahun Lulus Ujian : 15 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022
MENGENAL, MENGENAL, MENGENAL,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA
NIDN: 0309048102

Penguji 1 : Franciscus Dwikotjo Sri Sumartyo, S.T., M.M
NIDN: 0329017202

Penguji 2 : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali., MM., CMA., MPM
NIDN: 0012016601

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita. S. Pd, M.M
NIDN :0329048302

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN :0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Penjualan Melalui Kepuasan Konsumen (Studi pada *Coffee Shop* Bang Raden Kota Bekasi) ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pegutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet Selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



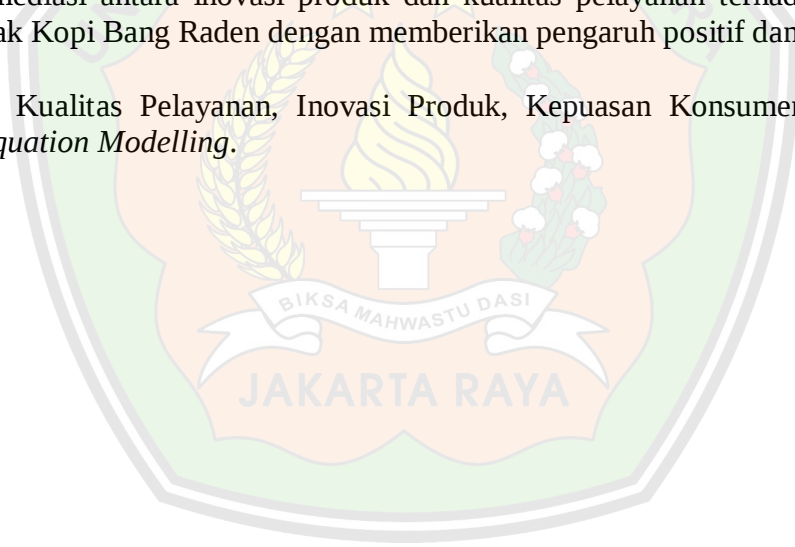
Agustus Martinus Hia

201810325051

ABSTRAK

Agustus Martinus Hia, 201810325051. Masa Pandemi Covid 19 yang melanda Indonesia ternyata memberikan dampak positif bagi sektor ekonomi kreatif, tepatnya pada usaha kopi kekinian di kedai kopi atau café. Menjamurnya café di sudut Kota Bekasi, menyebabkan pemilik dituntut berkreasi dalam membangun produk yang akan dijual hingga dapat bertahan dari banyaknya persaingan. Dibalik persaingan yang ketat terdapat kenaikan tren penggunaan bahan yang berkaitan dengan café yaitu kopi. Dengan banyaknya café baru yang ikut bersaing dengan produk kopi kekiniannya, kopi sebagai bahan utamanya akan mengalami kenaikan permintaan pasar. Selain itu dalam membangun bisnis café pemilik tak hanya memperhatikan aspek produk tetapi juga pada aspek kenyamanan konsumen dan inovasi produk demi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan agar dapat melihat pengaruh dari inovasi produk dan kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen terhadap penjualan pada kedai kopi Gerobak Kopi Bang Raden Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis SEM yaitu (*Structural Equation Modelling*) dengan jumlah responden sebanyak 224 responden yang berasal dari pelanggan kedai kopi Gerobak Kopi Bang Raden. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan inovasi produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan. Selain itu dalam penelitian ini kepuasan konsumen sukses melakukan mediasi antara inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap penjualan menu Gerobak Kopi Bang Raden dengan memberikan pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Kepuasan Konsumen, Penjualan, *Structural Equation Modelling*.



ABSTRACT

Agustus Martinus Hia, 201810325051. The Covid 19 pandemic period that was hit Indonesia turned out to have a positive impact on the creative economy sector, to be precise in the contemporary coffee business in coffee shops or cafes. The proliferation of cafes in the corner of Bekasi City, causes owners to be creative in building products to be sold so that they can survive the competition. Behind the intense competition, there is an increasing trend in the use of ingredients related to cafes, namely coffee. With so many new cafes competing with their current coffee products, coffee as the main ingredient will experience an increase in market demand. In addition, in building a café business, the owner does not only pay attention to product aspects but also to aspects of consumer convenience and product innovation for consumer satisfaction. This study aims to be able to see the effect of product innovation and service quality through consumer satisfaction on sales at the coffee shop Gerobak Kopi Bang Raden Bekasi. The research method used in this study uses a quantitative approach with SEM analysis techniques (Structural Equation Modeling) with a total of 224 respondents from customers of the coffee shop Gerobak Kopi Bang Raden. The results of the study provide evidence that in this study service quality and product innovation have a positive and significant influence on sales. In addition, in this study, consumer satisfaction successfully mediates between product innovation and service quality on the sales of Bang Raden's Coffee Cart menu by providing a positive and significant influence.

Keywords: Service Quality, Product Innovation, Consumer Satisfaction, Sales, Structural Equation Modeling.



KATA PENGANTAR

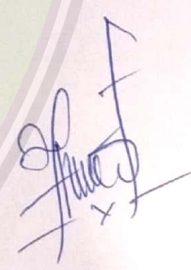
Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat membuat proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Band (Studi Pada Konsumen Di Kelurahan Wanasari)” dimana proposal skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana S1 dalam Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dan tidak lepas penulis mendapatkan kesempatan dan dukungan dari banyak pihak serta nasihat-nasihat yang baik bagi penulis. Untuk hal ini, dengan segala hormat penulis mengucapkan terima kasih banyak atas kelancaran dalam proses pembuatan proposal skripsi kepada:

1. Irjen Polisi (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E.,M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., MM. selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Indah Rizky Maulia, S.Psi., MM, selaku Dosen Perwalian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Prof. Dr. Hapzi Ali, Ir, CMA, MM, MPM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan berbagai ilmu, bimbingan, do'a dan waktu dalam proses penulisan proposal skripsi.
6. Kepada seluruh dosen dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak dukungan dan nasihat serta ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama masa pendidikan di kampus tercinta.
7. Kepada kedua orang tua serta keluarga yang telah memberikan pelajaran hidup, doa dan dukungan yang tak ternilai harganya sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

8. Kepada kekasih saya Adeline Mega Pertiwi Hia yang berjuang dan selalu memotivasi saya untuk bersama-sama menempuh skripsi.
9. Teman-teman saya yang telah berjuang bersama dalam menjalankan pendidikan hingga melewati proses proposal skripsi ini dengan dukungan dan motivasi bagi penulis.
10. Responden yang sudah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner untuk pengumpulan data. Dan pihak-pihak yang terlibat baik langsung atau tidak langsung, dimana peneliti tidak dapat menyebutkan nama seluruhnya.

Penulis sadar dalam kekurangan proposal skripsi ini yang tentu jauh dari kata sempurna dan masih perlu banyak belajar dalam kemampuan menulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak atas yang telah dikerjakan, dengan akhir kata penulis berharap proposal skripsi ini dapat menjadi salah satu yang bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 19 Juli 2022



Agustus Martinus Hia

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL.....	12
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah.....	14
1.2 Identifikasi Masalah.....	23
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Manfaat Penelitian	24
1.6 Batasan Masalah	24
1.7 Sistematika Penulisan.....	25
BAB I : PENDAHULUAN.....	25
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	25
BAB III: METODE PENELITIAN.....	25
BAB IV: Hasil Analisis Data dan Pembahasan	25
BAB V: Penutup	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Manajemen Pemasaran.....	26
2.2 Penjualan	26
2.2.1 Pengertian Penjualan	26
2.2.2 Tujuan penjualan.....	26
2.2.3 Jenis dan bentuk penjualan	27
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan.....	28
2.2.5 Indikator penjualan	29
2.3 Kepuasan konsumen	30
2.3.1 Pengertian kepuasan konsumen	30
2.3.1 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	31
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	32

2.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	32
2.4	Kualitas Pelayanan	34
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	34
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	34
2.5	Inovasi Produk	35
2.5.2	Karakteristik inovasi produk	36
2.5.3	Indikator inovasi produk	36
2.6	Model Konseptual Penelitian Pada Umumnya	37
2.7	Penelitian Terdahulu	38
2.8	Kerangka Pemikiran	45
2.9	Hipotesis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Desain Penelitian	47
3.2	Tahapan Penelitian	47
3.3	Model Konseptual Penelitian	48
3.4	Operasionalisasi Variabel	50
3.5.1	Objek Penelitian	52
3.5.2	Waktu Dan Tempat Penelitian	52
3.6	Metode Pengambilan Sampel	52
3.6.1	Teknik Penarikan Sampel	52
3.6.2	Teknik Penentuan Sampel	52
3.7	Metode Pengumpulan Data	53
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.7.3	Skala Pengukuran	55
3.8	Metode Analisis	55
3.8.1	Teknik Analisis Data SEM PLS	56
3.8.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambaran Umum <i>Coffee Shop</i> Bang Raden Kota Bekasi	60
4.2	Deskriptif Statistik Responden	60
4.2.1	Gambaran Umum Responden	60
4.2.2	Deskriptif Berdasarkan Karakteristik Tertentu	61
4.3	Pembahasan Hasil Analisis Data	62
4.3.1	Diagram Model Struktural	62
4.3.2	Pengukuran Bagian Luar (<i>Outer Model</i>)	63
4.3.3	Evaluasi Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
BAB V PENUTUP		80
5.1	Kesimpulan	80

5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumsi Kopi di dunia dalam juta kg tahun 2017-2021	16
Tabel 1.2 Penjualan Minuman Penjualan Produk Makanan Tahun 2021 (Unit) ...	18
Tabel 1.3 Penjualan Makanan	18
Tabel 1.4 Data Penjualan Raden Coffe Shop	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel	51
Tabel 3.2 Nilai Kriteria Jawaban Skala Likert	55
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.4. Outer Loading	62
Tabel 4.5. Pengukuran Validitas Diskriminan	64
Tabel 4.6. Pengukuran Reliabilitas	65
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.8. Predictive Relevance	66
Tabel 4.9. Uji Hipotesis	67
Tabel 4.10 Uji Hipotesis Intervening	70
Tabel 6.1. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	92
Tabel 6.2. Tabulasi Data Variabel Inovasi Produk	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Grafik Penjualan Raden Coffe Shop.....	22
Gambar 1. Model Konseptual penelitian pada umumnya	37
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3.1 Model konseptual.....	48
Gambar 4.1. Diagram Model	63
Gambar 4.2. Diagram AVE.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TABULASI DATA.....	86
LAMPIRAN 2 ANALISIS DATA	116

