

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
CITRA MEREK TERHADAP KINERJA PEMASARAN
PRODUK PT. WINGS FOOD**

SKRIPSI

Oleh:

Intan Natalia Nugraheni

202110325058



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk
dan Citra Merek Terhadap Kinerja
Pemasaran Produk PT Wings Food

Nama Mahasiswa : Intan Natalia Nugraheni

Nomor Pokok : 202110325058

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

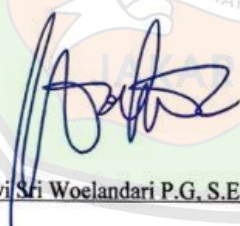
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc.


Ferawaty Puspitorini, S.S., M.Pd.

NIDN. 0303017106

NIDN. 0306028501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH INOVASI PRODUK,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KINERJA PEMASARAN
PRODUK PT WINGS FOOD

Nama Mahasiswa : INTAN NATALIA NUGRAHENI

Nomor Pokok : 20211032058

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Bintang Narpati, SE., MM
0316077203

Sekretaris Tim Penguji : Wirawan Widjanarko, SE., Ak.,
MM., MBA., CMA
032206605

Penguji : Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc
030307106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kinerja Pemasaran Produk PT Wings Food” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila jika kemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan saya mengizinkan skripsi ini untuk di baca dan di pinjamkan bahkan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi saya ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Intan Natalia Nugraheni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk, kualitas produk dan citra merek terhadap kinerja pemasaran pada produk PT Wings Food. Fenomena persaingan bisnis yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk terus melakukan strategi pemasaran yang efektif guna mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk PT Wings Food di perumahan Villa Mutiara Gading 2 blok V, Bekasi, Tambun Utara. Dengan jumlah sampel sebanyak 136 responden yang diperoleh menggunakan rumus Slovin.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, inovasi produk, kualitas produk dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemasaran. Dengan demikian, perusahaan perlu terus melakukan inovasi yang berkelanjutan, menjaga kualitas produk dan membangun citra merek yang kuat agar mampu bersaing dan meningkatkan performa pemasaran

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Produk, Citra Merek, Kinerja Pemasaran, PT Wings Food

ABSTRACT

This study aims to analyze this influence of product innovation, product quality and brand image on marketing performance at PT Wings Food product. The increasing intensity of business competition drives companies to implement affective marketing strategies in order to maintain and improve their performance. This reseach uses a quantitative approach with descriptive and verification methods. The population of this study consists of consumers of PT Wings Food product residing in Villa Mutiara Gading 2 Housing, Bekasi, North Tambun. With a sample size of 136 respondents, determined using the Slovin formula.

Data was collected through questionnaires and analyzed using multiple linier regression analysis. The result show that both partially and simultaneously, product innovation, product quality and brand imagae significantly influence marketing performance. Therefore, the company should contionue to innovation, maintain product quality and strengthen its brand image in order to remain competitive and echance marketing performance.

Keywords: *Product Innovation, Product Quality, Brand Image, PT Wings Food*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kinerja Pemasaran Produk PT Wings Food” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya program studi manajemen.

Penelitian ini di latar belakanginya pentingnya pengaruh inovasi produk, kualitas produk dan citra merek terhadap kinerja pemasaran produk PT Wings Food.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karna itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Ibu Dr. Dovina Navanti. S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, S.E., S.H., M.Com., ME., CERA, CBV, CIMBA, CDMS, CIFM, CIPA, CIMA, CIERM selaku Dosen Pembimbing Akademik saya di kampus selama ini.
5. Ibu Dr. Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dorongan selama proses

penyusunan skripsi ini

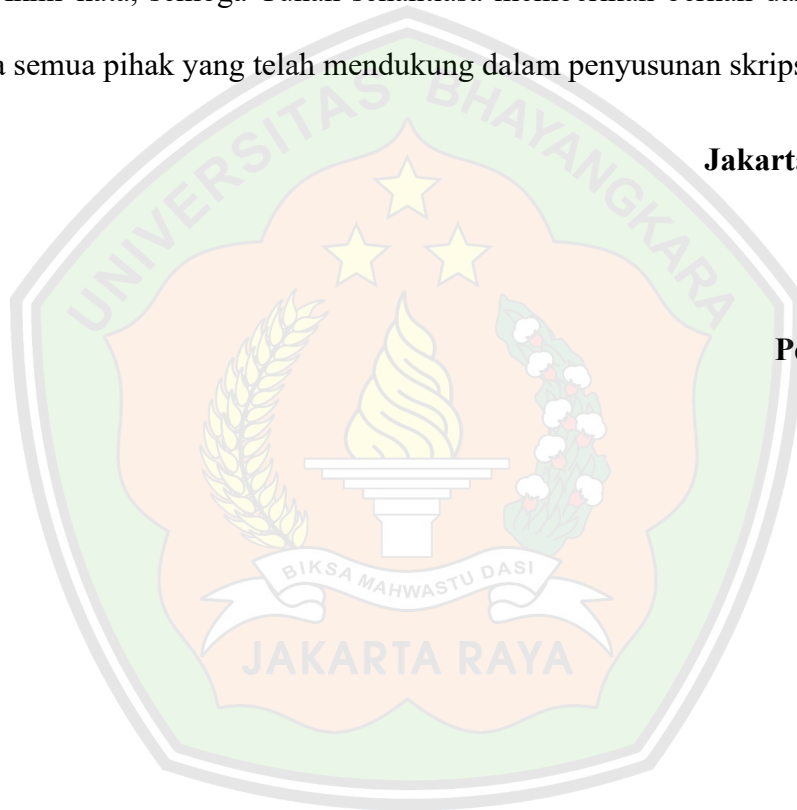
6. Ibu Ferawaty Puspitorini, S.S., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bimbingan dan dorongan selama proses penyusunan skripsi ini
7. Kedua orang tua saya Bapak Nimrod Roberto Purba dan Ibu Fatmawati Sinaga, yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang tanpa henti
8. Adik saya Olivia Mutiara Purba, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan
9. Sahabat- sahabat ku Esther Christine, Anna Angelica, Ribyun, Enjelika, Adelisa Natalia yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini
10. Teman- teman seperjuangan, Risa Hasnawati, Megan Lituhayu, Santa Clara Putri, Ka Ruth Isabella yang selalu memberikan semangat dan bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini
11. Elisabet Sianturi, Jesilia Panjaitan, Yulisbet Hutapea, Angelita Septiani, Roganda, Novelika, Esra Sumiati yang sudah memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini
12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah berusaha dan berjuang sejauh ini. Yang awalnya penulis ragu untuk menyelesaikan skripsi di semester ini sehingga penulis berhasil mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah dan menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kinerja pemasaran

Akhir kata, semoga Tuhan senantiasa memberikan berkah dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini

Jakarta, 26 Juni 2025

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.4.1 Manfaat Praktis	10
1.4.2 Manfaat Teoritis	11
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	11
BAB II	13
TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Telaah Teoritis.....	13
2.2 Kinerja Pemasaran.....	13
2.2.1 Pengertian Kinerja Pemasaran.....	13
2.2.2 Faktor-faktor Kinerja Pemasaran.....	14
2.2.3 Indikator Kinerja Pemasaran.....	15
2.3 Inovasi Produk.....	15
2.3.1 Pengertian Inovasi Produk	15
2.3.2 Faktor Inovasi Produk	17
2.3.3 Indikator Inovasi Produk.....	18
2.4 Kualitas Produk.....	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.4.2 Faktor Kualitas Produk	22
2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	22
2.5 Citra Merek.....	23

2.5.1 Pengertian Citra Merek.....	23
2.5.2 Faktor Citra Merek.....	24
2.5.3 Indikator Citra Merek.....	25
2.6 Telaah Empiris.....	26
2.7 Kerangka Konseptual.....	33
2.8 Hipotesis	36
2.8.1 Hubungan antara inovasi produk dengan kinerja pemasaran.....	36
2.8.2 Hubungan antara kualitas produk dengan kinerja pemasaran	37
2.8.3 Hubungan antara citra merek dengan kinerja pemasaran	38
2.8.4 Hubungan antara inovasi produk, kualitas produk dan citra merek dengan kinerja pemasaran	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi Penelitian.....	41
3.2.2 Sampel Penelitian	41
3.3 Jenis dan Sumber data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data.....	42
a. Data Primer	42
b. Data Sekunder	43
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	43
3.4.1 Operasional Variabel.....	43
3.4.2 Skala Pengukuran.....	45
3.5 Metode Analisis Data	46
3.5.1 Uji Keabsahan Data	46
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.5.4 Uji Hipotesis	51
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	54
4.1.2 Visi dan Misi PT. Wings Food.....	54

4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	55
4.3 Identitas Responden	56
4.3.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	57
4.4 Uji Instrumen Penelitian	57
4.4.1 Uji Validitas.....	57
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	62
4.5.2 Uji Multikolineritas	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.6 Uji Regresi Linier Berganda	67
4.7 Uji Hipotesis	68
4.7.1 Uji T (Parsial).....	68
Tabel 4.16 Uji T (Parsial).....	69
4.7.2 Uji f (Simultan)	71
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	72
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V.....	77
PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey Produk PT Wings Food	6
Tabel 2.1 Literatur Review.....	31
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	44
Tabel 3.2 Skala Tanggapan	46
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan usia.....	57
Tabel 4.4 Uji Validitas Inovasi Produk (X ₁)	58
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Produk (X ₂).....	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Citra Merek (X ₃)	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Kinerja Pemasaran (Y).....	60
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Inovasi Produk.....	60
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Citra Merek.....	61
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kinerja Pemasaran.....	62
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.13 Uji Multikolineritas	65
Tabel 4.14 Uji Multikolineritas	65
Tabel 4.16 Uji T (Parsial).....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji f (Simultan).....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R</i> ²)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot	64
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme.....	82
Lampiran 2 Uji Referensi	86
Lampiran 3 Buku Bimbingan	89
Lampiran 4 Lembar Kuesioner.....	92
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden	98
Lampiran 6 Uji Instrumen Data	112
Lampiran 7 Uji Parsial dan Simultan.....	119
Lampiran 8 Lampiran 8 R tabel.....	121
Lampiran 9 T tabel.....	122
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	125

