

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN JOHN'S BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Alan Fabuari
140910196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN JOHN'S BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Alan Fabuari
140910196**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Alan Fabuari
NPM/NIP : 140910196
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN JOHN’S BAKERY DI KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2021



Alan Fabuari
140910196

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN JOHN'S BAKERY DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Alan Fabuari
140910196**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Juli 2021



**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode analisis regresi linier dan tes hipotesis dengan tujuan mengetahui dampak atau pengaruh antara inovasi produk dan layanan terhadap minat pembelian konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan transaksi pembelian di John's Bakery Kota Batam dengan penetapan sampel menggunakan formula slovin. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah dari kuesioner yang disebarluaskan melalui *google form* dan diproses menggunakan *software* SPSS Version 26. Beberapa hasil analisis regresi linear menunjukkan nilai $Y = -3,660 + 0,691X_1 + 0,432X_2 + e$. Hasil koefisien penentuan (R^2) adalah 0,741. Dan untuk hasil uji hipotesis untuk variabel inovasi produk diperoleh jumlah nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $6.361 > 1,98$ dan untuk variabel pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ adalah $6.292 > 1,98$ yang menunjukkan secara parsial adanya pengaruh positif dan hasil yang signifikan antara inovasi produk dan juga pelayanan terhadap minat beli konsumen. Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ adalah $153.009 > 3,08$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel inovasi produk dan pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat beli konsumen di John's Bakery Batam City.

Kata Kunci: Minat Beli, John's Bakery Kota Batam, Inovasi Produk, Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted by multiple linear regression analysis methods and hypothesis tests with the aim of knowing the impact or influence between product innovation and service on consumer buying interests. The population in this study is all consumers who make purchase transactions at John's Bakery Batam city with the determination of samples using slovin formula. The data collected in this study is from questionnaires that are disseminated through google form and processed using SPSS Version 26 software. Multiple linear regression analysis results show the value of $Y = -3.660 + 0.691X_1 + 0.432X_2 + e$. The result of the coefficient of determination (R^2) is 0.741. And for the hypothetical test results for product innovation variables obtained t value count $>$ t table is $6,361 > 1.98$ and for variable service value t calculate $>$ t table is $6,292 > 1.98$ which shows positive and significant results between product innovation and service to buying interest. F test results show the value of F count $>$ F table is $153,009 > 3.08$ so it can be said that the variable innovation of products and services simultaneously affects the variable consumer buying interest in John's Bakery Batam City.

Keywords: Buying Interest; John's Bakery Batam; Product Innovation; Service of Buying.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen , Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan dengan penulis;
6. Kedua Orang tua yang selalu memberikan motivasinya;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan John's Bakery Kota Batam yang telah memberikan surat izin untuk melakukan penelitian;
8. Sahabat Hariati, S.T yang selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi;
9. Teman-teman.

Semoga Allah SWT, membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2021



Alan Fabuari



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xii
KATA PENGANTAR.....	8
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Inovasi Produk	8
2.1.1.1. Indikator Inovasi Produk	10
2.1.1.2. Dimensi Inovasi Produk	11
2.1.1.3. Proses Inovasi.....	11
2.1.1.4. Strategi Inovasi.....	12
2.1.2. Pelayanan	13
2.1.2.1. Indikator Pelayanan	16
2.1.2.2. Karakteristik Pelayanan.....	19
2.1.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	20
2.1.3. Minat Beli	21
2.1.3.1. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen.....	23
2.1.3.2. Indikator Minat Beli	24
2.1.3.3. Tujuan Minat Beli Konsumen	25
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Hubungan Inovasi Produk terhadap Minat Beli.....	31
2.4. Hubungan Pelayanan terhadap Minat Beli.....	31
2.5. Hubungan Inovasi Produk dan Pelayanan terhadap Minat Beli	32
2.6. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35

3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Sifat Penelitian	35
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	36
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.3.2. Periode Penelitian	36
3.4. Populasi dan Sampel	37
3.4.1. Populasi.....	37
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	37
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	38
3.5. Sumber Data.....	38
3.5.1. Data Primer	38
3.5.2. Data Sekunder	39
3.6. Metode Pengumpulan Data	39
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.7.1. Variabel Inovasi Produk.....	40
3.7.2. Variabel Pelayanan	41
3.7.3. Variabel Minat Beli.....	43
3.8. Metode Analisis Data.....	44
3.8.1. Uji Validitas	44
3.8.2. Uji Reliabilitas	44
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.3.1. Uji Normalitas	45
3.8.3.2. Uji Heteroskedastisitas	46
3.8.3.3. Uji Multikolinieritas	46
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.8.5. Koefisien Determinasi	47
3.8.6. Uji Hipotesis	47
3.8.6.1. Uji F.....	48
3.8.6.2. Uji t.....	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2. Deskripsi Karakter Responden.....	49
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.2.3. Berdasarkan Umur	51
4.2.4. Berdasarkan Pendapatan	51
4.3. Hasil Penelitian	52
4.3.1. Analisis Deskriptif	52
4.3.1.1. Analisis Deskriptif Inovasi Produk (X_1).....	52
4.3.1.2. Analisis Deskriptif Pelayanan (X_2).....	53
4.3.1.3. Analisis Deskriptif Minat Beli (Y).....	55
4.4. Uji Kualitas Data.....	56
4.4.1. Uji Validitas	56
4.4.2. Uji Reliabilitas	58
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	59
4.5.1. Uji Normalitas.....	59

4.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5.3. Uji Multikolinieritas.....	61
4.6. Uji Pengaruh	62
4.6.2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
4.7. Uji Hipotesis	63
4.7.1. Uji t	63
4.7.2. Uji F	64
4.8. Pembahasan.....	65
4.8.1. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Minat Beli	65
4.8.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Beli	66
4.8.3. Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan Terhadap Minat Beli	67
BAB V.....	69
SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	73
Gambar 4.2 Regression Standardized Residual Scatterplot	75

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penjualan John's Bakery Tahun 2019-2020.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	50
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	65
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
Tabel 4.5 Distribusi Data Inovasi Produk (X_1)	67
Tabel 4.6 Distribusi Data Pelayanan (X_2)	68
Tabel 4.7 Distribusi Data Minat Beli (Y).....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Produk (X_1)	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_2).....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Minat Beli (Y)	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.12 Kolmogrov Smirnov.....	74
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	78
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan)	78

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	51
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda	60

