

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JOMTEA DI MEGA  
LEGENDA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Hotmai Kabeaken**

**170910349**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JOMTEA DI MEGA  
LEGENDA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :**

**Hotmai Kabeaken**

**170910349**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Hotmai Kabeaken  
NPM : 170910349  
Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **"PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JOMTEA DI MEGA LEGENDA BATAM"**

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

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

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

Batam, 1 Juli 2022



**Hotmai Kabeaken**

170910349

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JOMTEA DI MEGA  
LEGENDA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Hotmai Kabeaken  
170910349**

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

**Batam, 9 Agustus 2022**



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah konsumen yang datang dan membeli produk makanan dan minuman dan mendapatkan pelayanan dari Jomtea Batam. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan yaitu dengan metode *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada setiap responden sebanyak 171 responden dan kemudian diproses untuk kemudian diuji dengan statistik melalui aplikasi SPSS. Hasil dari analisis F hitung menunjukkan bahwa F hitung dengan F tabel dengan tingkat taraf kesalahan sebesar 5% dan *degree of freedom* ( $df_1$ ) = 3 dan ( $df_2$ ) = 167, maka dari itu didapat F tabel sebesar 2,66. Nilai F hitung 103,287 > nilai F tabel 2,66 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam sebesar 64,4%, sedangkan sisanya sebesar 35,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*The purpose of this research was to determine effect of product innovation, service quality, and facilities on Jomtea consumer satisfaction at Mega Legenda Batam. The research method that will be used in this research is descriptive research method with a quantitative approach. The object of this research is consumers who come and buy food and beverage products and get services from Jomtea Batam. The purpose of the study was to determine whether there was an effect of the independent variable on the dependent variable. The sampling technique that will be used is the non-probability sampling method. Statistic collection techniques will be performed via dispensing questionnaires to each respondent as many as 171 respondents and then processed and then tested with statistics through the SPSS application. The results of the calculated F analysis show F arithmetic with F table with an error rate of 5% and degree of freedom (df1) = 3 and (df2) = 167, so the F table is 2.66. The calculated F value is 103.287 > the F table value is 2.66 and a significant value of 0.000 < 0.05 indicates that H0 is rejected, and Ha is accepted. Thus it can be concluded that there is a positive and significant influence simultaneously (together) between product innovation, service quality, and facilities on Jomtea consumer satisfaction at Mega Legenda Batam. There is a positive and significant influence between product innovation, service quality, and facilities on Jomtea consumer satisfaction at Mega Legenda Batam by 64.4%, while the remaining 35.6% is influenced by other variables not used in this study.*

**Keywords:** *Product Innovation, Service Quality, Facilities and Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat serta 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. Karena 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan seluruh Staff Universitas Putera Batam;
7. Ayah dan Ibu serta keluarga besar yang selalu memberi dukungan serta kasih sayang dan perhatian kepada penulis
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, Bunga, Sonya, Eka dan banyak lagi yang tidak penulis sebutkan satu persatu, terkhusus kepada Jinni dan Jekey yang menjadi penyemangat penulis untuk bisa tetap hidup sampai detik ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 1 Juli 2022

Hotmai Kabeaken





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Hakikat Inovasi Produk.....	12
2.1.1.1 Pengertian Inovasi Produk.....	12
2.1.1.2 Ciri-Ciri Inovasi Produk .....	13
2.1.1.3 Manfaat Inovasi Produk.....	14
2.1.1.4 Indikator Inovasi Produk .....	14
2.1.2 Hakikat Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3 Hakikat Fasilitas.....	18
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas .....	18
2.1.3.2 Ciri-Ciri Fasilitas .....	19
2.1.3.3 Jenis-Jenis Fasilitas.....	19
2.1.3.4 Indikator Fasilitas .....	19
2.1.4 Hakikat Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	22

2.1.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	26
2.4	Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Sifat Penelitian .....	29
3.3	Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	30
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	30
3.3.2	Jadwal Penelitian .....	30
3.4	Populasi Dan Sampel .....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Sumber Data .....	33
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6.1	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.7	Definisi Operasional Variabel Riset .....	36
3.7.1	Variabel Dependen .....	36
3.7.2	Variabel Independen .....	36
3.8	Metode Analisis Data.....	38
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	38
3.8.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
3.8.2.1	Uji Validitas .....	40
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	41
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas.....	42
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.8.4	Uji Pengaruh .....	43
3.8.4.1	Uji Regresi Linear Berganda .....	43
3.8.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	44
3.9	Uji Hipotesis .....	44
3.9.1	Uji T.....	44
3.9.2	Uji F .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	46
4.2.1	Profil Responden .....	46
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasar Usia .....	47
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan .....	47
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	48
4.3.1	Deskripsi Variabel Inovasi Produk (X1).....	48
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	49
4.3.3	Deskripsi Variabel Fasilitas (X3).....	51

4.3.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	52
4.4	Analisis Data .....	53
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.4.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	57
4.4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3.3	Hasil Dari Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	62
4.4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.4.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	64
4.5	Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.5.1	Uji T (Uji Parsial).....	65
4.5.2	Uji F (Simultan).....	67
4.6	Pembahasan .....	68
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Grafik Histogram .....	58
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	59
Gambar 4.3 Grafik Scatterplots .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Skala Likert .....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4 Inovasi Produk (X1) .....	48
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan (X2).....	49
Tabel 4.6 Fasilitas (X3) .....	51
Tabel 4.7 Kepuasan Konsumen (Y) .....	52
Tabel 4.8 Statistika Deskriptif.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.10 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.15 Model Summary .....	65
Tabel 4.16 Uji T.....	66
Tabel 4.17 Uji F.....	67

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin .....	32
Rumus 3.2 Rumus Sturges .....	39
Rumus 3.3 Multiple Linear Regression Analysis .....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Responden
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Hasil Uji SPSS 22
- Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian Putera Batam