

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
 Karanganyar Paiton
 Probolinggo 67291
 ☎ 08883077077
 soshum@unuja.ac.id

Nomor : NJ-T06/04/127/FSH/A.3/3.2025
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan

Kepada:
 Yth. Owner King Geprek Sumberanyar Paiton Probolinggo
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka menyusun Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo Tahun Akademik 2024/2025, kami bermaksud memohon rekomendasi untuk dapat melakukan penelitian atau penggalian data di lingkungan King Geprek Sumberanyar bagi mahasiswa sebagai berikut:

Nama : METALIS PUTRI PRATIWI
 NIM : 2142400028
 Masa Penelitian : 5 s.d 27 Maret 2025

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon Owner King Geprek Sumberanyar berkenan memberikan rekomendasi penelitian dimaksud.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Paiton, 02 Maret 2025
 Dekan,




Dr. CHUSNUL MUALI, M.Pd.
 NIDN: 2101127701

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian Dari King Geprek Sumberanyar



Jln. Kotaanyar, Sumberanyar,
Kecamatan Paiton,
Kabupaten Probolinggo
Jawa Timur 68374

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurnia Surgawati

Jabatan : Pemilik/ Owner King Geprek Sumberanyar

Bersama ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Metalis Putri Pratiwi

NIM : 2142400028

Program Studi : Ekonomi

Fakultas : Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo

Telah melakukan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar**”.

Demikian surat ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Paiton, 20 Maret 2025



Kurnia Surgawati
Owner King Geprek Sumberanyar

Lampiran 3. Berita Acara Skripsi



YAYASAN NURUL JADID PAITON
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
T. 08883077077
soshum@unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Metalis Putri Pratiwi
2. NIM : 2142400028
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar
5. Pembimbing : Muh. Hamzah, MM.
6. Konsultasi :

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN KONSULTASI/ARAHAN	PARAF
	BAB I-III	Revisi latar belakang	<i>[Signature]</i>
	BAB I-III	Pertegas materi di Bab I	<i>[Signature]</i>
	BAB I-III	acc.	<i>[Signature]</i>
14-Jun-25	BAB II	Ref dstuasi operasional	<i>[Signature]</i>
16-Jun-25	BAB II	- Ref UJI Normalitas	<i>[Signature]</i>
		- Ref UJI Heteroskedastisitas	<i>[Signature]</i>
		- Ref Pembahasan UJI t & F	<i>[Signature]</i>
	BAB II	Lisvasikan dg Ref Bab II	<i>[Signature]</i>
	BAB II	- Refin. dg menambah hasil penelitian org lain di akhir	<i>[Signature]</i>
	BAB II-V	- M'perbaiki subrum 4	<i>[Signature]</i>
		Sistematisa pendataan	<i>[Signature]</i>
30-Jun-25	Revisi ABSTRAK, Daftar isi, postaka		<i>[Signature]</i>
2-Jul-25	BAB I-V	acc	<i>[Signature]</i>

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal 2 Juli - 2025.

Dosen Pembimbing

[Signature]
Muh. Hamzah, SE.MM.

Lampiran 4. Hasil Cek Plagiasi

	YAYASAN NURUL JADID PAITON FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA UNIVERSITAS NURUL JADID PROBOLINGGO JAWA TIMUR	PP. Nurul Jadid Karanganyar Paiton Probolinggo 67291 ☎ 08883077077 soshum@unuja.ac.id
---	---	--

KETERANGAN HASIL CHECK PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, tim check plagiasi Fakultas Sosial dan Humaniora menerangkan dengan sebenarnya, bahwa telah dilakukan check plagiasi dengan persentase 13% (Exclude Quotes dan Exclude Bibliography) pada tugas akhir/skripsi mahasiswa berikut:

Nama **2142400028**

NIM **: METALIS PUTRI PRATIWI**

Judul Skripsi : **Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar**

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dijadikan persyaratan kelayakan mengikuti sidang tugas akhir/skripsi.

Paiton, 20 Juli 2025
Ketua Tim,

M. FARUQ, S.H.I



Lampiran 5. Kuesioner Penelitian (Data Diri Responden)

Kuesioner Penelitian Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Halo teman-teman/Bapak/Ibu/Saudara/i.

Dalam rangka penyusunan Skripsi, saya Metalis Putri Pratiwi sebagai mahasiswa Universitas Nurul Jadid Fakultas Sosial dan Humaniora Program Studi Ekonomi sedang melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan King Geprek Sumberanyar”.

Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan anda sebagai responden yang pernah melakukan pembelian di King Geprek Sumberanyar untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan digunakan dalam penelitian.

Jawaban anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Setiap jawaban yang anda berikan akan sangat berharga dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian.

Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Mohon Saudara/i mengisi identitas diri dan pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda Check list (✓) dari setiap pernyataan berikut sesuai dengan keadaan sebenarnya, setiap pernyataan wajib memilih satu jawaban.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Umur

☐ 15-25

☐ 16-35

☐ 36-45

☐ 46-50

4. Pekerjaan

Keterangan :

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memilih pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan Anda, kejujuran Anda dalam memberikan jawaban. Jawaban Anda sangat membantu untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

Pilihan jawaban terdiri dari :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)

3. Kurang Setuju (KS)

4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

Inovasi Produk (X1)

No	Variabel	Pernyataan Terkait Variabel Yang Diteliti	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	KS	S	SS
1	X1.1	King Geprek memperkenalkan varian baru dari yang hanya menu ayam geprek dengan tambahan menu baru lainnya sehingga memberikan pengalaman baru bagi konsumen yang sudah familiar dengan hidangan geprek.					
2	X1.2	Selain ayam geprek, King Geprek kini menawarkan menu pendamping seperti tahu mercon, telur geprek, dan salad buah yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati kombinasi hidangan yang lebih lengkap dan menarik, menjadikan pengalaman bersantap lebih bervariasi.					
3	X1.3	Saya senang berbelanja di KingGeprek Sumberanyar karena, meluncurkan produk yang trend di pasar seperti ayam geprek bakar, ayam crispy 1 ekor, dan fire chicken moza.					
4	X1.4	King Geprek Sumberanyar memperkenalkan produk baru berupa fire chicken dengan bumbu dan saus yang mirip dengan produk serupa dari pesaing, namun tetap menawarkan cita rasa khas yang membedakannya di pasar.					
5	X1.5	Saya sangat puas berbelanja di King Geprek Sumberanyar karena telah meluncurkan inovasi produk baru yaitu tahu mercon dan telur geprek, memberikan pilihan bagi konsumen yang tidak suka daging.					
6	X1.6	Saya merasa puas dengan adanya produk baru di King Geprek Sumberanyar yang memberikan pengalaman makan yang unik dan berbeda.					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Variabel	Pernyataan Terkait Variabel Yang Diteliti	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	KS	S	SS
1	X2.1	King Geprek Sumberanyar selalu memberikan pelayanan yang baik, seperti menyajikan makanan dengan cepat dan menjaga kualitasnya tetap baik.					
2	X2.2	Karyawan di King Geprek Sumberanyar selalu siap membantu pelanggan dengan cepat ketika ada permintaan atau pertanyaan.					
3	X2.3	Karyawan di King Geprek Sumberanyar mengenakan seragam yang rapi dan profesional, memberikan kesan positif kepada pelanggan.					
4	X2.4	Karyawan di King Geprek Sumberanyar menunjukkan kepedulian yang tinggi terhadap pelanggan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mereka.					
5	X2.5	Karyawan King Geprek Sumberanyar memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan dapat memberikan rekomendasi yang tepat kepada pelanggan.					
6	X2.6	Saya percaya bahwa di King Geprek Sumberanyar, semua produk yang disajikan memenuhi standar halal dan dilengkapi dengan label halal yang jelas. Saya juga merasa yakin bahwa kebersihan dan keamanan makanan terjaga, sehingga saya dapat menikmati hidangan dengan tenang tanpa khawatir tentang kualitas dan kehalalannya.					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Variabel	Pernyataan Terkait Variabel Yang Diteliti	Pilihan Jawaban				
			STS	TS	KS	S	SS
1	Y.1	Pelayanan yang saya terima di King Geprek Sumberanyar selalu memenuhi harapan saya, baik dari segi penyajian maupun kualitas makanan.					
2	Y.2	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional, di mana karyawan tidak hanya cepat dalam melayani tetapi juga memberikan rekomendasi produk yang tepat kepada konsumen.					
3	Y.3	Inovasi produk yang terus diperkenalkan oleh King Geprek Sumberanyar, seperti varian baru dan menu unik yang ada, saya sangat tertarik untuk kembali dan mencoba menu baru lainnya.					
4	Y.4	Saya merasa puas dengan pelayanan, dan fasilitas pendukung yang memadai di King Geprek Sumberanyar, sehingga saya berencana untuk mengunjungi rumah makan ini lagi dalam waktu dekat.					
5	Y.5	Saya merasa puas dengan pengalaman kuliner di King Geprek dan cenderung dengan senang hati merekomendasikan restoran ini kepada teman dan keluarga, berkat kualitas makanan yang lezat dan inovatif serta pelayanan yang ramah dan efisien.					
6	Y.6	Kesediaan saya untuk merekomendasikan King Geprek kepada orang lain semakin meningkat, didorong oleh fasilitas penunjang yang memadai, seperti kebersihan tempat makan dan suasana yang nyaman, yang membuat saya yakin bahwa pengalaman bersantap di sana akan menyenangkan bagi orang-orang terdekat saya.					

Lampiran 6. Google Form Hasil Responden

Nama *

Buatir

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☒ Perempuan

Umur *

☐ 15-25 tahun

☐ 26-35 tahun

☒ 36-45 tahun

☐ 46-55 tahun

Pekerjaan *

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS)

☐ Wiraswasta

☒ Karyawan Swasta

☐ Yang lain:

Kuesioner

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memilih pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan Anda, jawaban Anda sangat membantu untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

Pilih jawaban terdiri dari:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Kurang Setuju (KS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Inovasi Produk (X1)

King Geprek memperkenalkan varian baru dari yang hanya menu ayam geprek dengan tambahan menu baru lainnya sebagai memberikan pengalaman baru bagi konsumen yang sudah familiar dengan hidangan geprek.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Selain ayam geprek, King Geprek kini menawarkan menu pendamping seperti tahu mercon, telur geprek, dan salad buah yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati kombinasi hidangan yang lebih lengkap dan menarik, menjadikan pengalaman bersantap lebih bervariasi.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

King Geprek Sumberanyar memperkenalkan produk baru berupa fire chicken dengan bumbu dan saus yang mirip dengan produk serupa dari pesaing, namun tetap menawarkan cita rasa khas yang membedakannya di pasar.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Saya senang berbelanja di King Geprek Sumberanyar karena telah meluncurkan produk yang trend di pasar seperti ayam geprek bakar, ayam crispy 1 ekor, dan fire chicken moza.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Saya sangat puas berbelanja di King Geprek Sumberanyar karena telah meluncurkan inovasi produk baru yaitu tahu mercon dan telur geprek, memberikan pilihan bagi konsumen yang tidak suka daging.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Kualitas Pelayanan (X2)

King Geprek Sumberanyar selalu memberikan pelayanan yang baik, seperti menyajikan makanan dengan cepat dan menjaga kualitasnya tetap baik.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Karyawan di King Geprek Sumberanyar selalu siap membantu pelanggan dengan cepat ketika ada permintaan atau pertanyaan.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Karyawan di King Geprek Sumberanyar menyajikan hidangan yang tinggi kebersihan pelanggan dengan memperhatikan kebersihan dan kolektor mereka.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Karyawan King Geprek Sumberanyar memiliki pengetahuan yang baik tentang menu dan dapat memberikan rekomendasi yang tepat kepada pelanggan.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Saya percaya bahwa di King Geprek Sumberanyar, semua produk yang disajikan memenuhi standar higienis dan dilengkapi dengan label harga yang jelas. Saya juga merasa yakin bahwa kebersihan dan keamanan makanan terjaga, sehingga saya dapat menikmati hidangan dengan tenang tanpa khawatir tentang kualitas dan kehalalannya.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Saya merasa puas dengan adanya produk baru di King Geprek Sumberanyar yang memberikan pengalaman makan yang unik dan berbeda.

Sangat Tidak Setuju (STS)

1 ☐

2 ☐

3 ☐

4 ☒

5 ☐

Sangat Setuju (SS)

Kembali Berikunya Kosongkan formulir

Kepuasan Pelanggan (Y) Pelayanan yang saya terima di King Geprek Sumberanyar selalu memenuhi harapan saya, baik dari segi penyajian maupun kualitas makanan. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ Sangat Setuju (SS)	Inovasi produk yang terus diperkenalkan oleh King Geprek Sumberanyar, seperti varian baru dan menu unik yang ada, saya sangat tertarik untuk kembali dan mencoba menu baru lainnya. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ Sangat Setuju (SS)	Saya merasa puas dengan pengalaman kuliner di King Geprek dan cenderung dengan senang hati merekomendasikan restoran ini kepada teman dan keluarga, berkat kualitas makanan yang lezat dan inovatif serta pelayanan yang ramah dan efisien. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ Sangat Setuju (SS)
Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional, di mana karyawan tidak hanya cepat dalam melayani tetapi juga memberikan rekomendasi produk yang tepat kepada konsumen. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☒ 5 ☐ Sangat Setuju (SS)	Saya merasa puas dengan pelayanan, dan fasilitas pendukung yang memadai di King Geprek Sumberanyar, sehingga saya berencana untuk mengunjungi rumah makan ini lagi dalam waktu dekat. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ Sangat Setuju (SS)	Kesediaan saya untuk merekomendasikan King Geprek kepada orang lain semakin meningkat, didorong oleh fasilitas penunjang yang memadai, seperti kebersihan tempat makan dan suasana yang nyaman, yang membuat saya yakin bahwa pengalaman bersantap di sana akan menyenangkan bagi orang-orang terdekat saya. Sangat Tidak Setuju (STS) 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☒ Sangat Setuju (SS)

Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuesioner



Lampiran 8. Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden Variabel X₁ dan X₂

NO	INOVASI PRODUK (X ₁)						TOTAL (X ₁)	KUALITAS PELAYANAN (X ₂)						TOTAL (X ₂)
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
1	4	5	5	4	4	4	26	4	2	4	3	4	4	21
2	3	5	5	5	5	4	27	3	4	5	4	5	5	26
3	4	1	4	4	2	4	19	1	3	4	2	1	4	15
4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	5	5	28
5	1	3	4	5	5	3	21	3	4	5	3	4	5	24
6	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	4	4	5	25
7	4	2	4	3	4	4	21	3	4	3	5	4	3	22
8	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	4	28
9	4	4	4	4	5	5	26	4	4	3	1	4	4	20
10	5	5	4	5	4	4	27	5	3	3	5	3	3	22
11	4	3	3	4	4	4	22	4	4	5	4	4	5	26
12	5	1	2	5	5	3	21	5	3	5	4	5	4	26
13	4	5	4	5	4	4	26	3	4	4	3	1	4	19
14	4	3	4	5	4	4	24	4	5	4	4	4	5	26
15	5	2	4	5	4	3	23	5	3	5	5	4	5	27
16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
17	4	2	3	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
18	2	3	4	2	2	4	17	4	3	3	2	3	4	19
19	4	4	5	5	4	4	26	2	5	4	4	4	3	22
20	5	3	5	5	5	5	28	5	3	4	2	4	5	23
21	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	5	4	5	26
22	5	5	5	5	5	5	30	3	4	3	3	3	3	19
23	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	2	5	3	21
24	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	4	5	4	25
25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	5	4	5	5	27	5	4	4	4	5	5	27
27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
28	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23
29	1	4	5	1	4	2	17	2	2	4	1	4	1	14
30	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30
31	4	5	4	4	4	4	25	4	3	4	4	3	4	22
32	5	5	5	5	5	5	30	3	5	2	5	5	3	23
33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23
34	4	4	4	4	4	4	24	5	5	3	5	4	4	26
35	4	2	4	4	4	4	22	3	4	4	3	4	4	22
36	5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	5	5	5	28
37	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	4	5	5	28
38	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	4	4	22

39	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	3	3	5	24
40	4	5	4	5	5	4	27	3	4	4	5	4	4	24
41	5	5	5	5	4	4	28	3	5	3	4	4	4	23
42	4	5	4	5	5	4	27	5	5	4	4	5	5	28
43	1	4	4	4	5	4	22	3	5	4	4	5	4	25
44	3	4	4	5	4	4	24	5	4	4	5	4	4	26
45	5	3	5	3	4	5	25	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	2	4	22
47	4	4	2	4	5	5	24	5	4	3	5	4	5	26
48	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	3	4	21
49	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	5	4	3	24	5	5	4	5	5	5	29
51	3	4	3	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23
52	4	3	4	4	4	4	23	5	5	5	5	5	4	29
53	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	5	4	5	25
54	4	4	3	5	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23
55	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	5	5	5	27
56	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	5	4	4	26
57	5	5	4	5	5	5	29	3	5	5	3	5	5	26
58	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	5	5	28
59	3	4	3	5	4	5	24	4	3	5	4	4	4	24
60	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	5	5	5	29
61	3	4	3	4	4	5	23	5	4	4	5	4	4	26
62	4	5	5	5	4	4	27	3	5	5	4	5	4	26
63	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24
64	4	5	5	3	4	4	25	3	4	5	4	5	5	26
65	3	4	4	5	5	5	26	4	3	3	4	4	5	23
66	4	4	3	4	4	4	23	5	5	4	4	4	4	26
67	4	5	5	5	5	4	28	3	5	5	5	5	5	28
68	4	4	4	5	5	3	25	5	5	5	5	5	4	29
69	5	4	4	5	5	5	28	3	5	4	4	5	5	26
70	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	5	5	5	27
71	5	4	4	4	5	5	27	5	3	5	3	5	4	25
72	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
73	2	5	4	5	3	3	22	4	5	5	2	4	4	24
74	4	4	5	4	5	5	27	3	4	5	4	3	2	21
75	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
76	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
77	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	4	5	4	27
78	4	4	4	4	5	4	25	3	4	4	3	3	4	21
79	3	4	3	4	3	5	22	4	4	4	4	4	4	24
80	5	4	4	4	5	5	27	4	5	4	4	5	5	27
81	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
82	5	5	3	5	4	5	27	5	3	5	3	5	3	24
83	4	3	4	1	3	4	19	3	4	3	4	3	4	21
84	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	4	4	25

85	1	5	3	5	5	2	21	3	3	5	4	4	5	24
86	4	3	4	5	4	4	24	4	5	5	4	4	4	26
87	4	5	3	5	4	5	26	4	4	5	5	4	5	27
88	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30
89	5	3	5	4	5	5	27	5	1	4	4	3	5	22
90	5	5	3	5	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29
91	4	5	4	5	5	5	28	4	3	4	4	3	5	23
92	4	4	2	4	2	5	21	4	4	4	5	5	5	27
93	4	2	4	4	2	4	20	3	4	1	4	4	3	19
94	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22
95	3	4	2	5	3	4	21	5	4	5	3	4	3	24
96	4	4	3	4	5	4	24	4	5	2	4	5	5	25

Lampiran 9. Data Tabulasi Hasil Responden Variabel Y

NO	KEPUASAN PELANGGAN (Y)						TOTAL (Y)
	1	2	3	4	5	6	
1	4	3	1	3	3	4	18
2	4	4	3	5	4	5	25
3	4	4	4	3	4	3	22
4	5	5	5	5	5	4	29
5	4	4	4	3	4	4	23
6	4	2	3	4	4	4	21
7	4	3	3	4	3	3	20
8	5	1	2	2	2	5	17
9	4	4	4	3	4	4	23
10	5	2	5	5	5	5	27
11	4	3	1	3	4	3	18
12	5	3	5	5	3	5	26
13	4	4	3	3	1	2	17
14	5	5	5	4	3	5	27
15	5	5	4	5	4	5	28
16	5	3	5	3	5	5	26
17	4	4	4	4	3	4	23
18	4	3	4	4	3	3	21
19	4	2	4	4	4	5	23
20	5	5	5	3	4	5	27
21	4	5	3	4	5	2	23
22	4	4	3	4	4	4	23
23	4	3	2	3	1	4	17
24	4	4	4	4	4	3	23
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	4	4	4	4	4	25
27	5	5	4	5	5	5	29

28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	3	4	4	3	4	22
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	3	4	4	4	23
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	3	4	4	4	4	23
34	4	4	5	3	5	5	26
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	3	5	3	5	26
37	4	4	5	4	5	5	27
38	4	4	4	4	4	4	24
39	5	5	5	5	3	4	27
40	4	4	5	5	4	4	26
41	5	5	3	5	5	5	28
42	5	4	5	4	5	4	27
43	4	1	5	5	3	3	21
44	4	5	4	5	4	4	26
45	5	5	3	5	3	3	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	5	5	3	4	3	4	24
48	4	4	4	3	4	3	22
49	4	4	4	4	4	5	25
50	3	4	3	5	4	5	24
51	3	3	4	4	4	4	22
52	4	4	3	4	4	5	24
53	2	4	4	3	5	4	22
54	4	4	4	4	4	4	24
55	5	5	3	5	3	5	26
56	4	4	4	5	5	4	26
57	5	3	5	3	5	5	26
58	4	5	4	5	4	5	27
59	4	4	5	4	4	5	26
60	5	5	3	5	5	4	27
61	5	5	4	4	4	4	26
62	4	4	4	5	5	5	27
63	4	4	3	4	4	4	23
64	3	5	5	5	5	5	28
65	5	5	5	4	4	4	27
66	4	4	4	3	4	4	23
67	5	4	2	5	5	5	26
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	4	4	1	4	5	23
70	5	5	5	5	4	5	29
71	5	5	4	4	4	4	26
72	3	3	5	3	5	5	24
73	5	4	4	5	5	5	28

74	3	4	5	4	4	4	24
75	5	3	3	3	5	5	24
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	5	4	4	5	5	27
78	4	3	4	4	4	4	23
79	3	5	4	4	4	4	24
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	4	4	24
82	5	5	5	5	5	4	29
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	5	5	5	5	5	29
86	4	2	4	5	4	4	23
87	5	4	5	3	4	5	26
88	5	5	5	5	5	3	28
89	4	5	4	5	5	5	28
90	4	3	5	3	4	5	24
91	5	5	4	5	4	4	27
92	3	5	4	4	5	4	25
93	4	1	4	3	4	4	20
94	4	4	4	4	4	4	24
95	3	5	3	5	3	3	22
96	4	4	4	3	4	4	23

Lampiran 10. Hasil Output SPSS

A. Hasil Karakteristik Responden

1. Hasil karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	33	34.4	34.4	34.4
PEREMPUAN	63	65.6	65.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

2. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

USIA				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15-25	67	69.8	69.8	69.8
26-35	15	15.6	15.6	85.4
36-45	8	8.3	8.3	93.8
46-50	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

3. Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PELAJAR/MAHASISWA	60	62.5	62.5	62.5
PEGAWAI NEGERI SIPIL	5	5.2	5.2	67.7
WIRAUSAHA	16	16.7	16.7	84.4
KARYAWAN SWASTA	7	7.3	7.3	91.7
DAN LAINNYA	8	8.3	8.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

B. Hasil Uji Validitas

1. Variabel Inovasi Produk (X₁)

		Correlations						
		IP_1	IP_2	IP_3	IP_4	IP_5	IP_6	IP_TOTAL
IP_1	Pearson Correlation	1	.139	.053	.638**	.331	.535**	.664**
	Sig. (2-tailed)		.462	.781	.000	.074	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_2	Pearson Correlation	.139	1	.664**	.216	.424*	.415*	.714**
	Sig. (2-tailed)	.462		.000	.251	.020	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_3	Pearson Correlation	.053	.664**	1	.059	.304	.557**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.781	.000		.755	.103	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_4	Pearson Correlation	.638**	.216	.059	1	.505**	.375*	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.251	.755		.004	.041	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_5	Pearson Correlation	.331	.424*	.304	.505**	1	.361	.686**
	Sig. (2-tailed)	.074	.020	.103	.004		.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_6	Pearson Correlation	.535**	.415*	.557**	.375*	.361	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.002	.023	.001	.041	.050		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
IP_TOTAL	Pearson Correlation	.664**	.714**	.622**	.678**	.686**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

		Correlations						
		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_TOTAL
KP_1	Pearson Correlation	1	.247	.244	.489**	.588**	.511**	.748**
	Sig. (2-tailed)		.188	.195	.006	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_2	Pearson Correlation	.247	1	.255	.552**	.339	.471**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.188		.174	.002	.067	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_3	Pearson Correlation	.244	.255	1	.377*	.422*	.537**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.195	.174		.040	.020	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_4	Pearson Correlation	.489**	.552**	.377*	1	.389*	.430*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.040		.034	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_5	Pearson Correlation	.588**	.339	.422*	.389*	1	.260	.708**
	Sig. (2-tailed)	.001	.067	.020	.034		.165	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_6	Pearson Correlation	.511**	.471**	.537**	.430*	.260	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.004	.009	.002	.018	.165		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KP_TOTAL	Pearson Correlation	.748**	.668**	.613**	.787**	.708**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

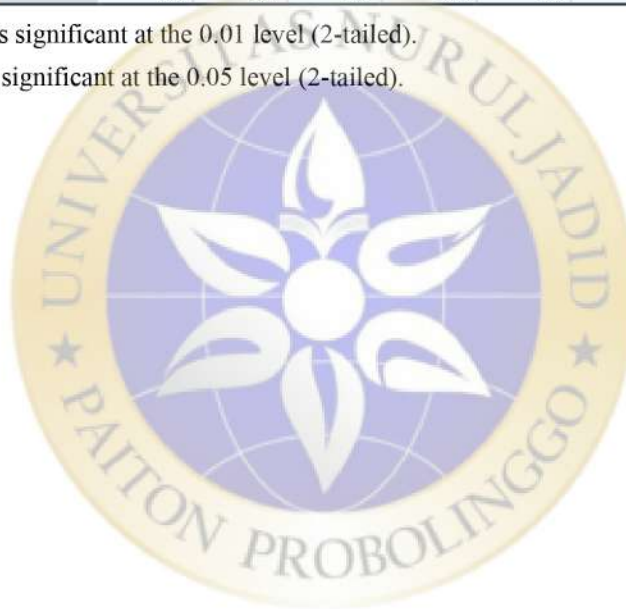
Correlations

		KEPU ASAN 1	KEPU ASAN 2	KEPU ASAN 3	KEPU ASAN 4	KEPU ASAN 5	KEPU ASAN 6	KEPUASAN TOTAL
KEPUASA N_1	Pearson Correlation	1	.229	.557**	.344	.333	.660**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.223	.001	.063	.072	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASA N_2	Pearson Correlation	.229	1	.405*	.379*	.370*	-.038	.605**
	Sig. (2-tailed)	.223		.026	.039	.044	.843	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASA N_3	Pearson Correlation	.557**	.405*	1	.507**	.471**	.419*	.820**
	Sig. (2-tailed)	.001	.026		.004	.009	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASA N_4	Pearson Correlation	.344	.379*	.507**	1	.499**	.323	.733**
	Sig. (2-tailed)	.063	.039	.004		.005	.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASA N_5	Pearson Correlation	.333	.370*	.471**	.499**	1	.270	.736**
	Sig. (2-tailed)	.072	.044	.009	.005		.150	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30

KEPUASA N_6	Pearson Correlatio n	.660**	-.038	.419*	.323	.270	1	.580**
	Sig. (2- tailed)	.000	.843	.021	.082	.150		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KEPUASA N_TOTAL	Pearson Correlatio n	.681**	.605**	.820**	.733**	.736**	.580**	1
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



C. Hasil Uji Reliabilitas

1. Variabel Inovasi Produk

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.769	.780	6

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.801	.805	6

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha Based on		
Cronbach's Alpha	Standardized Items	N of Items
.765	.787	6

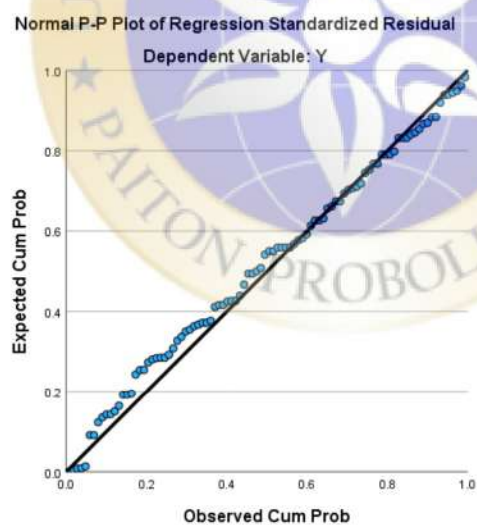
D. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.115	2.407		4.618	.000		
	X1	.244	.098	.258	2.493	.014	.740	1.351
	X2	.302	.095	.330	3.192	.002	.740	1.351

a. Dependent Variable: Y

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

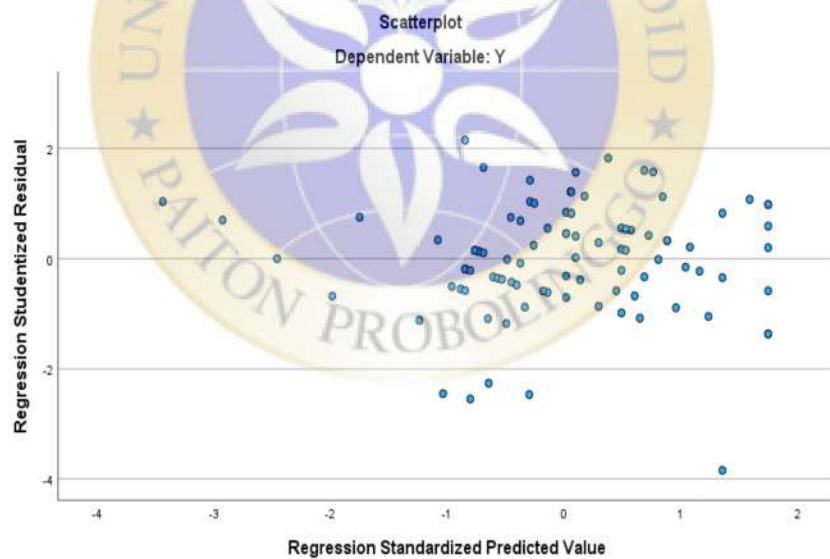


2. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.115		4.618	.000		
	X1	.244	.098	2.493	.014	.740	1.351
	X2	.302	.095	3.192	.002	.740	1.351

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heterodastisitas



F. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a	T	Sig.
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1 (Constant)	11.115	2.407		4.618	.000
X1	.244	.098	.258	2.493	.014
X2	.302	.095	.330	3.192	.002

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	226.280	2	113.140	16.556	.000 ^b
	Residual	635.554	93	6.834		
	Total	861.833	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

G. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.744	.739	.915

c. Predictors: (Constant), X2, X1

d. Dependent Variable: Y

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. King Geprek Sumberanyar



Gambar 2. Foto Bersama Owner King Geprek Sumberanyar

RIWAYAT HIDUP



Metalis Putri Pratiwi, lahir di Probolinggo, Provinsi Jawa Timur pada tanggal 18 Oktober 2003, sebagai anak pertama dari pasangan Bapak Jugito dan Ibu Buarsi.

Adapun Riwayat Pendidikan penulis yaitu, Pendidikan pertama ditempuh di TK PKK Pertiwi pada tahun 2008-2009. Kemudian Pendidikan sekolah dasar ditempuh di SDN Kotaanyar 1 sejak tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya Pendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempuh di SMP Zainul Hasan 1 Genggong tahun 2015-2018. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas ditempuh di MA Zainul Hasan 1 Genggong pada tahun 2018-2021.

Pada tahun yang sama penulis menjadi mahasiswa jurusan Program studi S1 Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid sampai saat ini. Semasa menjadi seorang mahasiswa penulis aktif di dalam organisasi kemahasiswaan seperti Himpunan Mahasiswa Prodi Ekonomi (HIMAPROMI). Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi dunia pendidikan dan dunia usaha.