

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayahnya. Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas limpahan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang telah disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian Skripsi pada Program Studi Ekonomi Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Selama penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Orang tua tercinta Ibu Buarsi dan Bapak Jugito yang dengan sabar dan ketulusan hatinya mencurahkan cinta, kasih sayang dan dukungan berupa materi maupun semangat dan doa dalam penyusunan skripsi.
2. Bapak K.H. Zuhri Zaini, B.A, selaku Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid serta semua jajaran Dewan Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo
3. Bapak Dr. K.H. Najiburrahman, M.A, selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan pengerjaan skripsi.
4. Bapak Dr. H. Chusnul Muali M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

5. Bapak Moh. Fakhri Siddiqi, M.Ak, selaku Ketua Program Studi Ekonomi, atas dukungan dan perhatian yang diberikan selama proses studi penulis hingga tahap penyusunan skripsi.
6. Bapak Muh. Hamzah, M.M selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan mulai dari semester 1 yaitu Riska Dwi Pramita, Nailul Izzah dan Intan Ramadhani penulis ucapkan banyak terima kasih karena telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala amal yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT, Amin. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dan semoga bermanfaat bagi pembaca.

Paiton, 15 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER SAMPUL	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Hipotesis.....	7
G. Definisi Operasional variabel.....	10
H. Penelitian Terdahulu	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 19
A. Inovasi Produk	19
B. Kualitas Pelayanan	23
C. Kepuasan Pelanggan	29
D. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37

F.	Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
A.	Rancangan Penelitian	40
B.	Populasi Dan Sampel	40
C.	Instrumen Penelitian.....	42
D.	Pengumpulan Data	43
E.	Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN		53
A.	Penyajian Data.....	53
B.	Analisis Data	61
C.	Asumsi Klasik.....	66
D.	Uji Hipotesis.....	69
E.	Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....		76
A.	Kesimpulan	76
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		79
LAMPIRAN.....		82
RIWAYAT HIDUP		108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Item Kuesioner	42
Tabel 3.2 Pengukuran Skala likert	43
Tabel 4.1 Struktur Organisasi King Geprek Sumberanyar	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Inovasi Produk.....	58
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	8
------------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin	82
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian	83
Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	84
Lampiran 4. Hasil Cek Plagiasi.....	85
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian (Data Diri Responden)	86
Lampiran 6. Google Form Hasil Responden.....	91
Lampiran 7. Bukti Penyebaran Kuiesioner	92
Lampiran 8. Data Tabulasi Hasil Jawaban Responden Variabel X1 Dan X2.....	93
Lampiran 9. Data Tabulasi Hasil jawaban Responden Variabel Y	95
Lampiran 10. Hasil Output SPSS.....	98
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	107

