

**PENGARUH INOVASI PRODUK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ABQKEBAB SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**LOQMAN ANANTA AZARIA**

**NPM. 20042010089**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS LMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ABQKEBAB SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**LOOMAN ANANTA AZARIA**

**NPM. 20042010089**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS LMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN  
PENGARUH INOVASI PRODUK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ABQKEBAB SURABYA**

Disusun Oleh :

**LOQMAN ANANTA AZARIA**  
**NPM. 20042010089**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui  
**PEMBIMBING UTAMA**



**Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, M.Si**  
**NIP. 196112241989031007**

Mengetahui,  
**DEKAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN ABQKEBAB SURABYA**

**Disusun Oleh :**

**Loqman Ananta Azaria**  
**NPM. 20042010089**

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Pada Tanggal  
Menyetujui,**


**Pembimbing Utama**


**Tim Penguji**

**1. Ketua**

  
**Dr. Ir. Rusdi Hidayat N. M.Si**  
**NIP. 196112241989031007**

  
**Dr. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196901011994031001**  
**2. Sekretaris**

  
**Dra. Sonja Andrani, M.Si**  
**NIP. 196503261993092001**  
**3. Anggota**

  
**Dr. Ir. Rusdi Hidayat N. M.Si**  
**NIP. 196112241989031007**

**Mengetahui,  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Loqman Ananta Azaria

NPM : 20042010089

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Promosi dan Harga Terhadap

Kepuasan Pelanggan Abqkebab Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 18 April 2024

Yang membuat pernyataan



**Loqman Ananta Azaria**  
**NPM. 20042010089**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Abqkebab Surabaya” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Ir. Rusdi Hidayat, M.Si selaku pembimbing utama saya dalam penulisan penelitian skripsi ini. Beliau telah memberikan waktu, tenaga, dan pemikirannya dengan baik dalam memberikan bimbingan, petunjuk, dan semangat kepada Penulis. Selain itu, Penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A. Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh keluarga Bapak Iwan Budi Sulistyو dan Ibu Adhe Ima Mutiara selaku orang tua saya yang sudah memberikan support dan doa yang tak pernah putus kepada anaknya hingga bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

5. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Penulis menyadari bahwa terdapat ketidak sempurnaandalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik, saran, dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan nilai tambah dalam hal pengetahuan, bukan hanya bagi penulisnya tetapi juga bagi pembaca dan semua individu yang terlibat.

Surabaya, 15 Febuari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTARK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pemasaran .....	15
2.2.2 Bauran Pemasaran.....	18
2.2.3 Inovasi Produk .....	20
2.2.4 Promosi .....	23
2.2.5 Harga.....	29
2.2.6 Kepuasan Pelanggan .....	43
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	45
2.4 Kerangka Berfikir .....	48
2.5 Hipotesis .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.2.1 Definisi Operasional .....	52
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	54
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	56
3.3.1 Populasi.....	56
3.3.2 Sampel.....	57



3.3.3 Teknik Penarikan Sample .....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Jenis Data .....	59
3.4.2 Sumber Data.....	59
3.5 Teknik Analisis Data.....	60
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	60
3.5.2 Uji Instrumen .....	60
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
3.5.5 Uji Hipotesis .....	65
3.5.6 Uji Parsial dan Simultan .....	65
3.7 Jadwal Penelitian .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
4.1 Penyajian Data .....	69
4.1.1 Gambaran Abqkebab.....	69
4.1.2 Karakteristik Responden.....	70
4.1.3 Deskripsi Data dari Jawaban Responden .....	72
4.2 Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	76
4.2.1 Uji Instrumen .....	76
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
4.2.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	85
4.2.5 Uji Hipotesis .....	85
4.3 Pembahasan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	55
Tabel 3.2 Interval Rata-rata skor.....	56
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	68
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X1) .....	76
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2) .....	77
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieraritas .....	81
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	85
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Parsial).....	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan).....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Penilaian Pelanggan Shopeefood Abqkebab Surabaya Tahun 2023 ...	3
Gambar 1.2 Omset Penjualan Abqkebab Surabaya Tahun 2023.....	4
Gambar 1.3 Grafik Pelanggan Abqkebab Surabaya Tahun 2023.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	50
Gambar 3. 1 Kurva Uji Parsial (Uji T).....	66
Gambar 3. 2 Kurva Uji Simultan ( Uji F ) .....	68
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	80
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	83



## **ABSTARK**

**Loqman Ananta Azaria, 20042010089, Pengaruh Inovasi Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Abqkebab Surabaya. Pembimbing Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, M.Si**

Semakin Pesatnya pertumbuhan di dunia usaha kuliner di era modern saat ini ditandai dengan semakin ketatnya persaingan antar usaha kuliner. Keadaan ini memaksa perusahaan saling berlomba lomba untuk berinovasi dengan tujuan untuk mempertahankan dan memperkuat bisnisnya dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Dalam mencapai tujuan tersebut perusahaan menggunakan berbagai cara mulai dari Inovasi, Promosi dan harga. Isu utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh inovasi produk, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan abqkebab surabaya. Jumlah sampel penelitian ini sebanyak 131 yang merupakan pengunjung abqkebab yang sudah pernah membeli produk Abqkebab. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dan data sekunder yang diperoleh dari pihak lain baik berupa buku, jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu pengaruh inovasi produk, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan abqkebab surabaya. Metode analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji parsial dan simultan. Alat yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan software SPSS versi 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara inovasi produk maupun promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh juga secara Bersama-sama antara inovasi produk, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci: Inovasi produk, promosi, harga, kepuasan pelanggan abqkebab Surabaya.**

## **ABSTRACT**

**Loqman Ananta Azaria, 20042010089, The Influence of Product Inovation, Promotion and Price on Customer Satisfaction. Supervisor Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, M.Si**

The rapid growth in the culinary business world in the modern era is marked by increasingly fierce competition among culinary businesses. This situation forces companies to compete with each other to innovate in order to maintain and strengthen their businesses in the face of stiff competition. In achieving this goal, companies employ various methods ranging from innovation, promotion, and pricing. The main issue in this research is how the influence of product innovation, promotion, and pricing affects customer satisfaction at Abqkebab Surabaya. The sample size for this study is 131, consisting of Abqkebab customers who have purchased their products. This research uses quantitative techniques and secondary data obtained from other sources such as books, journals, and other documents related to the study material, namely the influence of product innovation, promotion, and pricing on customer satisfaction at Abqkebab Surabaya. The data analysis methods used include descriptive analysis, instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, partial and simultaneous testing. The tool used for data processing is the SPSS software version 26. The results of this study indicate that there is a positive and significant partial influence of both product innovation and promotion and pricing on customer satisfaction. There is also a significant combined influence of product innovation, promotion, and pricing on customer satisfaction.

**Keywords: Product inovation, promotion, pricing, customer satisfaction at abqkebab Surabaya.**