



**PENGARUH INOVASI, PROMOSI, KUALITAS PRODUK, HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK *STARBUCKS***

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**FIKA NUR AULIYA**

**41220052**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**BUMIAYU**

**2024**



**PENGARUH INOVASI, PROMOSI, KUALITAS PRODUK, HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK *STARBUCKS***

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun Oleh :**

**FIKA NUR AULIYA**

**41220052**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**BUMIAYU**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH INOVASI, PROMOSI, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK STARBUCKS**

Oleh :

Nama : **FIKA NUR AULIYA**  
NIM : **41220052**  
Program Studi : **S1 Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 29 bulan Juli tahun 2024

## DEWAN PENGUJI

**Nama Penguji**  
**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**  
Dr. Sutarmin, S.Si., M.M  
NIDN. 0621097401


**Tanda tangan/**



**Dosen Penguji I**  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIDN. 0622059001



**Dosen Penguji II**  
Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si  
NIDN. 0607098601



**Diterima dan Disahkan**  
Pada Tanggal **20 Agustus** ...2024

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**  
  
Mukhlis, S.E., M.M  
NIPY. 16.02.120

**Ketua**  
**Program Studi S1 Manajemen**  
  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIPY. 16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fika Nur Auliya

NIM : 41220052

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 29 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Fika Nur Auliya

NIM. 41220052

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen pada program studi S-1 Manajemen, fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Bapak Dr. Sutarmin S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, waktu, arahan serta saran yang diberikan untuk membimbing penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh Staf Universitas Peradaban yang telah memberikan layanannya dengan tulus kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Teguh dan Ibu Watiah Budi Pertiwi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, semangat, tenaga, serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah

terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

8. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita sekeluarga.
9. Teman-teman prodi Manajemen angkatan 2020 yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis.
10. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Paguyangan, .....2024

Penulis,

Fika Nur Auliya

NIM.41220052

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Dengan pertolongan Allah. Dia menolong siapa saja yang Dia kehendaki, dan Dialah yang Maha Perkasa, Maha Penyayang.”

(Q.S Ar-Rum, ayat 5)

“Semua orang memiliki gilirannya masing-masing, bersabarlah dan tunggulah! itu akan datang dengan sendirinya.”

(Gol D Roger, One Piece eps: 849)

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kelancaran serta kemudahan selama penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta saya yaitu Bapak Teguh dan Ibu Watiah Budi Pertiwi yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat dan motivasi serta mengupayakan segalanya untuk membuatku bahagia. Terimakasih karena tidak pernah mengeluh saat memberikan segalanya kepadaku. Terimakasih atas seluruh kesabaran dan ketulusan yang telah kalian berikan baik secara moriil dan materiil.
3. M. Fazza Aenishofa dan Khalisa Mu'nisa Ramadhani selaku adik peneliti yang selalu memberikan senyuman indah dan membuat penulis sadar akan tanggung jawab. Terimakasih telah lahir disini.
4. Nene dan Mbah uti yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Terimakasih untuk teman terdekat penulis (Lulu Hanin A, Fani Yuni I, Popi Monika, Vina Nur J, Aenun Nahidah) yang telah memberikan semangat dan bantuannya kepada peneliti.
6. Terimakasih untuk Arif Nurfaizin yang telah memberikan semangat, doa dan upaya semaksimal mungkin untuk membantu peneliti. Terimakasih telah membuat peneliti mengerti bahwa semua akan baik-baik saja.
7. Semua pihak yang telah memberikan inspirasi, motivasi serta bantuan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Terakhir dan tidak kalah penting, saya ingin berterimakasih kepada diri sendiri yang telah berusaha dan mampu sampai sejauh ini, terimakasih telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terimakasih telah mampu mengendalikan diri dalam situasi yang sulit dan tetap memutuskan untuk tidak menyerah untuk menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin skripsi ini.



## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk berlangsungnya suatu bisnis karena kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perspektif pelanggan terhadap produk dan jasa. Fenomena yang terjadi pada penelitian ini adanya penurunan *market share* produk *starbucks* pada tahun 2021-2023. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh inovasi, promosi, kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada konsumen produk *starbucks* di wilayah Indonesia. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada para responden menggunakan *google form*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 26. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa 1) inovasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 2) promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 3) kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4) harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 5) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Promosi, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

*Customer satisfaction is very important for the continuation of a business because customer satisfaction can influence customer perspectives on products and services. The phenomenon that occurred in this study was a decrease in the market share of starbucks products in 2021-2023. The purpose of this study was to analyze the effect of innovation, promotion, product quality, price and service quality on customer satisfaction. This research was conducted on consumers of starbucks products in the Indonesian region. The data used in this study are primary data obtained from distributing questionnaires to respondents using google form. Data analysis in this study used multiple linear regression with the help of SPSS software version 26. The sample in this study were 97 respondents. The sampling technique used probability sampling with accidental sampling method. The results of this study explain that 1) innovation has a positive effect on customer satisfaction 2) promotion has a positive effect on customer satisfaction 3) product quality has no effect on customer satisfaction 4) price has a positive effect on customer satisfaction 5) service quality has a positive effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Innovation, Promotion, Product Quality, Price, Service Quality, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ....	11
A. Telaah Pustaka .....	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Inovasi .....	12
3. Promosi.....	13
4. Kualitas Produk .....	14
5. Harga .....	15
6. Kualitas Pelayanan .....	16
B. Rumusan Model Penelitian.....	18
C. Rumusan Hipotesis .....	21
D. Kerangka Berpikir dan Model Empiris .....	25
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	27
A. Metode Penelitian.....	27
1. Jenis Penelitian .....	27
2. Lokasi Penelitian .....	27
3. Waktu Penelitian .....	27

4. Populasi dan Sampel.....	27
5. Sumber Data .....	29
6. Teknik Pengumpulan Data.....	29
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	30
B. Teknik Analisis Data .....	33
1. Uji Instrumen.....	33
2. Analisis Deskriptif.....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	36
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	42
2. Gambaran Umum Responden.....	43
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	46
1. Uji Instrumen .....	46
2. Analisis Deskriptif .....	49
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
5. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Produksi Kopi di Indonesia 2020-2022 .....	1
Tabel 2. <i>Top Brand Index Starbucks</i> 2021-2023 .....	3
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	45
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk Variabel Inovasi (X1).....	49
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi.....	50
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk (X3).....	51
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Variabel Harga (X4).....	52
Tabel 13. Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X5).....	53
Tabel 14. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	54
Tabel 15. Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	55
Tabel 16. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	57
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 19. Hasil Uji F .....	62
Tabel 20. Hasil Uji Koefien Determenasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 2. Model Empiris .....	26
Gambar 3. Grafik Normal <i>P-P Plot</i> .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Inovasi .....	81
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Promosi.....	84
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk .....	87
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Harga .....	90
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	93
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas.....	96
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	101
Lampiran 11. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	107
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	109
Lampiran 13. Hasil Uji Normal P-P Plot dan Histogram.....	109
Lampiran 14. Hasil Uji Heterokedastisitsan Metode Glejser.....	110
Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	111
Lampiran 16. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	111
Lampiran 17. Riwayat Hidup Penulis .....	113