

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Kreatif (Studi Kasus pada MD Café Nganjuk)” yang ditulis oleh Hidayatul Khoiriyah, NIM. 126405202096, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali rahmatullah Tulungagung, pembimbing: Muhammad Alhada Fuadillah Habib, S.Sosio., M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan antar industri kreatif pada bidang kuliner yang mengharuskan industri kreatif menyusun strategi untuk menarik konsumen sehingga memunculkan kepuasan konsumen, berbagai inovasi produk yang dilakukan dan kualitas pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh konsumen. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Mengkaji apakah inovasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk, (2) Mengkaji apakah inovasi produk secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk, (3) Mengkaji apakah inovasi produk secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* tepatnya *accidental sampling* dengan jumlah sampel 70 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada konsumen MD Café Nganjuk sedangkan data sekunder diperoleh dari lembaga tempat penelitian, penelitian terdahulu, buku, jurnal, dan website yang terpercaya. Data kuisioner dianalisis dengan menggunakan SPSS Versi 25.0 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinieritas, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis (Uji F, Uji T), dan uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Inovasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk sebesar 46,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, (2) Inovasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk, (3) Inovasi produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen MD Café Nganjuk.

Kata kunci: Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Thesis with the title "The Influence of Product Innovation and Service Quality on Consumer Satisfaction in the Creative Industry (Case Study at MD Café Nganjuk)" written by Hidayatul Khoiriyah, NIM. 126405202096, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Business and Management, Sharia Business Management Study Program, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervisor: Muhammad Alhada Fuadillah Habib, S.Sosio., M.A.*

*This research is motivated by the increasingly tight competition between creative industries in the culinary sector which requires creative industries to develop strategies to attract consumers so as to create consumer satisfaction, the various product innovations carried out and the quality of service has not been fully felt by consumers. Therefore, this research raises the issue of product innovation and service quality on consumer satisfaction. The aim of this research is to (1) Assess whether product innovation and service quality simultaneously or together have a positive and significant effect on customer satisfaction at MD Café Nganjuk, (2) Assess whether partial or individual product innovation has a positive and significant effect on satisfaction MD Café Nganjuk consumers, (3) Examine whether partial or individual product innovation has a positive and significant effect on MD Café Nganjuk consumer satisfaction.*

*This research uses a quantitative approach with an associative type of research. The sampling technique used nonprobability sampling technique, precisely accidental sampling, with a sample size of 70 respondents. The types of data used are primary data and secondary data. Primary data was obtained from questionnaires distributed to MD Café Nganjuk consumers, while secondary data was obtained from research institutions, previous research, books, journals and trusted websites. Questionnaire data were analyzed using SPSS Version 25.0 by carrying out validity tests, reliability tests, multicollinearity tests, multiple linear regression tests, coefficient of determination tests, hypothesis tests (F test, T test), and classical assumption tests (data normality test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test).*

*The results of this research show that, (1) Product innovation and service quality simultaneously influence MD Café Nganjuk consumer satisfaction by 46.1% and the remainder is influenced by other variables outside the research, (2) Product innovation partially has a positive and significant influence on satisfaction MD Café Nganjuk consumers, (3) Product innovation partially has a positive and significant effect on MD Café Nganjuk consumer satisfaction.*

*Keywords: Product Innovation, Service Quality, Consumer Satisfaction*