

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN CUSTOMER PERCEIVED
VALUE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
PADA WORD OF MOUTH
(SURVEY PADA KONSUMEN WARUNG UPNORMAL PANDAAN)**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH

GELAR SARJANA (S1)



Samsul Arifin

2016.69.10.0015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BINIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2021

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN CUSTOMER PERCEIVED
VALUE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA
PADA WORD OF MOUTH
(SURVEY PADA WARUNK UPNORMAL PANDAAN)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1)**



Samsul Arifin

2016.69.10.0015

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BINIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Inovasi Produk dan Customer Perceived Value
terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya pada Word
Of Mouth.

Disusun oleh : Samsul Arifin

NIM : 201669100015

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan tim penguji

Pasuruan, 18 Agustus 2021

Menyetujui.

Kaprodi,



(Nur Azizah, S.Sos., M.AB)
NIK.Y.0691502001

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, which appears to be "Any Urwatul W.", written over a faint grid background.

(Dr. Any Urwatul W, S.Sos M.AB)
NIP.Y 0691103037

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : Selasa

TANGGAL : 31 Agustus 2021

JAM :

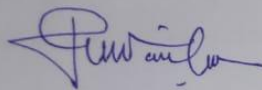
JUDUL : Pengaruh Inovasi Produk dan Customer Perceived Value terhadap
Kepuasan Konsumen dan dampaknya pada Word Of Mouth.

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

PENGUJI UTAMA

PENGUJI 1



Nuraeni, S.Sos. M.AB
NIP. Y 0690203005



M. Sulhan, S.Sos. M.AB
NIP. Y 0691000039

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Samsul Arfin
NIM : 201669100015
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan maupun pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 30 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Samsul Arifin



SHOT ON MI A1
MI DUAL CAMERA

MOTTO

**Jangan Membandingkan Dirimu, Dengan
Orang Lain.**

**Kita Semua Dilahirkan Dengan Penuh
Kelebihan Dan Kekurangan Tersendiri.**

Tetap Semangat Dan Lakukan Yang Terbaik.

PERSEMBAHAN

*SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK DIRI SAYA SENDIRI DAN
TERUMA BUAT BAPAK DAN EMAK SERTA SEMUA KELUARGA BESAR
LANGDOWO YANG TELAH MENYUPORT SAYA, SEHINGGA BISA BERADA DI
BANGKU KULIAH*

CURICULUM VITAE

Nama : Samsul Arifin
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 07 Mei 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Ambal-Ambil, Kejayan, Pasuruan
Kontak Person : 081554943225
Status : Belum Kawin
Email : samsulafifin1111@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD N Ambal-Ambil II
SLTP : SMP N 2 Kejayan
SLTA : SMA N 1 Kejayan
Perguruan Tinggi : Universitas Yudharta Pasuruan



Foto 3x4

RINGKASAN

Samsul Arifin, Program Study Ilmu Administrasi Bisnis Yudharta Pasuruan 2021. Pengaruh Inovasi Produk dan Customer Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya pada Word Of Mouth, (Survey pada Warunk Upnormal Pandaan). Pembimbing : Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk, Customer Perceived Value, terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya pada Word Of Mouth, di Warunk Upnormal Pandaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan melakukan survey menggunakan kuisisioner secara online melalui *google form* untuk pengambilan sampelnya.

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen Warunk Upnormal yang pernah berkunjung dan membeli, serta menggunakan system incidental offline. Sample penelitian ini menggunakan rumus Machine dan diketahui jumlah sampelnya sebanyak 115 orang. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan *software WarpPLS versi 7.0*.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa (1) *Inovasi Produk* berpengaruh negative dan signifikan terhadap *Kepuasan Konsumen*, (2) *Customer Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Konsumen*, (3) *Inovasi Produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word Of Mouth*, (4) *Customer Perceived Value* berpengaruh negative dan signifikan terhadap *Word Of Mouth*, (5) *Kepuasan Konsumen* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Word Of Mouth*.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Customer Perceived Value, Kepuasan Konsumen dan Word Of Mouth

ABSTRACT

Samsul Arifin, Yudharta Pasuruan Business Administration Study Program 2021. The Effect of Product Innovation and Customer Perceived Value on Consumer Satisfaction and its Impact on Word Of Mouth, (Survey on Warunk Upnormal Pandaan). Supervisor : Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.

This study aims to determine the effect of Product Innovation, Customer Perceived Value, on Consumer Satisfaction and its impact on Word Of Mouth, at Warunk Upnormal Pandaan. This study uses a quantitative method, namely by conducting a survey using online questionnaires via google form for sampling.

The population of this study is Warunk Upnormal consumers who have visited and purchased, and used the offline incidental system. The sample of this study used the Machine formula and it was known that the number of samples was 115 people. This research uses descriptive analysis using WarpPLS software version 7.0.

From the results of this research, it can be seen that (1) Product Innovation has a negative and significant effect on Consumer Satisfaction, (2) Customer Perceived Value has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, (3) Product Innovation has a positive and significant effect on Word Of Mouth, (4) Customer Perceived Value has a negative and significant effect on Word Of Mouth, (5) Consumer Satisfaction has a negative and significant effect on Word Of Mouth.

Keywords: Product Innovation, Customer Perceived Value, Consumer Satisfaction and Word Of Mouth

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan. Judul yang penulis ajukan adalah **“Pengaruh Inovasi Produk dan Customer Perceived Value, Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Word Of Mouth”**

Dalam pembuatan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dari segi Bahasa, penyusunan kalimat maupun kefahamannya. Oleh karena itu dengan senang hati kami menerima segala kritik maupun saran dari pembaca agar kami dapat memperbaiki susunan laporan ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Romo K.H. M. Sholeh Bahrudin Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah sekaligus guru besar terhebat atas segala mutiara nasihatnya.
2. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Yudharta Pasuruan sekaligus Dosen Pembimbing Kami.

4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua, **Bapak** dan **Emak** Saya tercinta, penulis ucapkan terima kasih atas segala dukungan yang selama ini diberikan selama menuntut ilmu. Yang menjadi sumber kekuatan terbesar sekaligus motivasi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan menjadi kebanggaan orang tua.
7. Kakak-kakak penulis dan saudara-saudara penulis yang senantiasa berkontribusi selama proses pembelajaran.
8. Dulur-dulur **Kedai Susu Qiwo** yang sudah menjadi support selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Bung dan Sarinah **Gmni Komisariat Yudharta Pasuruan** yang slalu memberi semangat dan menjadi tempat berproses penulis selama dibangku perkuliahan.

10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis angkatan 2016 dan 2017 yang saling membantu dan melengkapi dalam proses pembelajaran.

Akhir kata kami ucapkan banyak terima kasih semoga laporan ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Pasuruan, 01 September 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------|----|
| Sampul Depan | |
| Sampul Dalam..... | |
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL | ii |
| DAFTAR GAMBAR | ii |

BAB 1 : PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------|---|
| Latar Belakang..... | 1 |
| Rumusan Masalah..... | 5 |
| Tujuan Penelitian | 5 |
| Manfaat Penelitian | 7 |

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|------------------------------|----|
| Kajian Teoritik..... | 8 |
| Penelitian Terdahulu | 34 |
| Hubungan Antar Variabel..... | 73 |

| | |
|-----------------|----|
| Hipotesis | 76 |
|-----------------|----|

BAB 3. METODE PENELITIAN

| | |
|------------------------|----|
| Jenis Penelitian | 78 |
|------------------------|----|

| | |
|------------------------|----|
| Lokasi penelitian..... | 78 |
|------------------------|----|

| | |
|------------------------------|----|
| Variabel dan Pengukuran..... | 78 |
|------------------------------|----|

| | |
|--------------------------|----|
| Populasi dan Sampel..... | 82 |
|--------------------------|----|

| | |
|------------------------------|----|
| Teknik Pengumpulan Data..... | 85 |
|------------------------------|----|

| | |
|---------------------|----|
| Uji Instrumen | 85 |
|---------------------|----|

| | |
|----------------------------|----|
| Teknik Analisis Data | 87 |
|----------------------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Definisi <i>Inovasi Produk</i> | 8 |
| Tabel 1.2 Definisi <i>Costumer Perceived Value</i> | 15 |
| Tabel 1.3 Pengukuran <i>Costumer Perceived Value</i> | 17 |
| Tabel 1.4 Definisi <i>Kepuasan Konsumen</i> | 25 |
| Tabel 1.5 Definisi <i>Word Of Mouth</i> | 33 |
| Tabel 1.6 Mapping Jurnal | 60 |
| Tabel 2.1 Indikator <i>Variable Inovasi Produk</i> | 79 |
| Tabel 2.2 Indikator <i>Variable Costumer Perceived Value</i> | 80 |
| Tabel 2.3 Indikator <i>Kepuasan Konsumen</i> | 81 |
| Tabel 2.4 Indikator <i>Word Of Mouth</i> | 81 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------|----|
| Gambar 1.1 Hipotesis | 77 |
|----------------------------|----|

