

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JAGO  
DI CIPETE JAKARTA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**INDRA CAHYONO**  

---

**203402516040**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN  
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JAGO  
DI CIPETE JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

**INDRA CAHYONO**

**203402516040**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

### **PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JAGO DI CIPETE JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 Februari 2024



Indra Cahyono  
203402516040



**LEMBAR PERSETUJUAN**

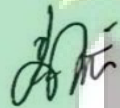
Judul Skripsi : PENGARUH INOVASI PRODUK KUALITAS PRODUK,  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KOPI JAGO DI CIPETE JAKARTA  
SELATAN

Nama Mahasiswa : INDRA CAHYONO

Nomor Pokok : 203402516040

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,  
Pembimbing Skripsi,



(Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si)

Jakarta, 13 Februari 2024

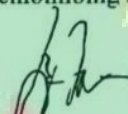
UNIVERSITAS NASIONAL

**LEMBAR PENGESAHAN**

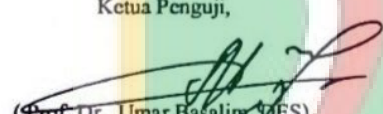
Judul Skripsi : PENGARUH INOVASI PRODUK KUALITAS PRODUK,  
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KOPI JAGO DI CIPETE JAKARTA  
SELATAN  
Nama Mahasiswa : INDRA CAHYONO  
Nomor Pokok : 203402516040  
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

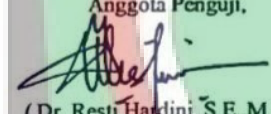
Menyetujui,  
Pembimbing Skripsi,

  
(Dr. Rully Lestari, S.E., M.M)

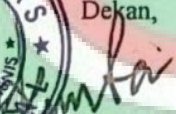
Ketua Penguji,

  
(Prof. Dr. Umar Basalim, D.E.S)

Anggota Penguji,

  
(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Mengetahui,  
Dekan,

  
(Prof. Kusuma Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)



Jakarta, 13 Februari 2024

Tanggal Lulus; 29 Februari 2024

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JAGO DI CIPETE JAKARTA SELATAN**

**Oleh:**

**Indra Cahyono**

**203402516040**

**Tugas Akhir dibawah ini bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M**

Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk menganalisis variabel independent pengaruh inovasi produk, kualitas produk, serta persepsi harga terhadap variabel dependent kepuasan konsumen. Penelitian ini memakai data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden kopi jago di cipete jakarta selatan, data ini diolah memakai aplikasi Product and Service Solution( SPSS) versi 25. Metode dalam penelitian ini memakai analisis deskriptif serta analisis inferensial. Data dianalisis memakai uji instrumental, korelasi linier berganda, uji kelayakan model, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independent inovasi produk mempengaruhi positif serta signifikan terhadap variabel dependent kepuasan konsumen, variabel independent kualitas produk mempengaruhi positif serta signifikan terhadap variabel dependent kepuasan konsumen. serta variabel independent persepsi harga mempengaruhi positif serta signifikan terhadap variabel dependent kepuasan konsumen. Perihal ini mengartikan bahwa apabila variabel inovasi produk, kualitas produk, serta persepsi harga mengalami peningkatan maka akan meningkatkan kepuasan kopi jago.

**Kata kunci: Inovasi Produk, Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen**



## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION, PRODUCT QUALITY, AND PRICE PERCEPTIONS ON CONSUMER SATISFACTION OF JAGO COFFEE IN CIPETE, SOUTH JAKARTA***

**By:**

***Indra Cahyono***

***203402516040***

***This final project is under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M***

*The aim of this research is to analyze the independent variables on the influence of product innovation, product quality, and price perception on the dependent variable of consumer satisfaction. This research uses primary data obtained by distributing questionnaires to 100 Kopi Jago respondents in Cipete, South Jakarta. This data is processed using the Product and Service Solution (SPSS) version 25 application. The method in this research uses descriptive analysis and inferential analysis. Data were analyzed using instrumental tests, multiple linear correlations, model feasibility tests, and hypothesis tests.*

*The results of this research show that the independent variable product innovation has a positive and significant influence on the dependent variable consumer satisfaction, the independent variable product quality has a positive and significant influence on the dependent variable consumer satisfaction. and the independent variable price perception has a positive and significant influence on the dependent variable consumer satisfaction. This means that if the variables of product innovation, product quality and price perception increase, satisfaction with Jago Coffee will increase.*

***Keywords: Product Innovation, Product Quality, Price Perception, Consumer Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Indra Cahyono  
Nomor Pokok Mahasiswa : 203402516040  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 2001  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sawo 3 dalam No. 42 Rt.009/Rw.07 Cipete Utara  
Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12150  
No. Hp : 085890301647  
Email : [indracahyono21m@gmail.com](mailto:indracahyono21m@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

2007 – 2008 : TK CIPUTRA  
2008 – 2014 : SDN CIPETE UTARA 16 PAGI  
2014 – 2017 : SMPN 250 JAKARTA  
2017 – 2020 : SMKS DHARMA KARYA  
2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL



Jakarta, Februari 2024

Indra Cahyono



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Jago di Cipete Jakarta Selatan”**. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M. A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M. App.Ec., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, dan selaku pembimbing tugas akhir yang telah mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan arahan dan membimbing dalam penulisan tugas akhir serta motivasi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Para Dosen dan Staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat.
6. Untuk orang tua (Bapak) Sutrisno yang telah membiayai kuliah.

7. Untuk orang tua (almarhumah Ibu) Ngahtini yang sudah meninggalkan saya saat kuliah semester 3. Semoga ibu bangga dengan perjuangan anaknya, karena ini adalah salah satu keinginan ibu ada anak nya yang menjadi sarjana.
8. Untuk adik kandung almarhumah ibu (Emih dan Lek ilah) yang selama ini selalu sabar, memberi dukungan, do'a, menasehati, memotivasi, dan kasih sayang selayaknya anak sendiri.
9. Untuk kakak-kakak saya yang sudah memberi dukungan.
10. Untuk diri sendiri yang telah mampu dan bertahan samapai saat ini dalam menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan kemampuan.
11. Untuk teman - teman kuliah (Keluarga Somat) yang sudah berjuang bersama-sama dari semester 1 sampai sekarang, serta memberi motivasi dan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
12. Untuk teman Nazella Aulia Rosa dan Nadhira Erlisa Putri Arini yang sudah membantu memberi dukungan dan juga perhatian serta menemani setiap hari dalam mengerjakan tugas akhir ini .
13. Untuk teman – teman Manajemen angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi, isi maupun Teknik penyajian, mengingat kemampuan penulis miliki masih terbatas. Sehingga kritik dan saran yang membangun dari semua pihak senantiasa dengan senang hati penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan tugfas akhir kemudian.

Walaikum'salam Wr, Wb.

Jakarta, Februari 2024

Penulis

Indra Cahyono

## Daftar Isi

Cover (Luar)	
Cover (Dalam)	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar .....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
a. Tujuan Penelitian.....	5
b. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	8
2. Fungsi Manajemen Pemasaran .....	10
B. Kepuasan Konsumen .....	12
1. Aspek – Aspek Kepuasan Konsumen .....	13
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
C. Inovasi Produk.....	14
1. Aspek - Aspek Inovasi Produk.....	15

2.	Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk.....	16
3.	Indikator Inovasi Produk .....	17
<b>D.</b>	<b>Kualitas Produk.....</b>	<b>17</b>
1.	Aspek - Aspek Kualitas Produk .....	18
2.	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	18
3.	Indikator Kualitas Produk.....	19
<b>E.</b>	<b>Persepsi.....</b>	<b>19</b>
1.	Persepsi Harga.....	19
2.	Aspek - Aspek Presepsi Harga.....	20
3.	Faktor Yang Mempengaruhi Presepsi Harga.....	21
4.	Indikator Presepsi Harga.....	21
<b>A.</b>	<b>Keterkaitan Antara Variabel.....</b>	<b>21</b>
1.	Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
3.	Pengaruh Presepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
<b>B.</b>	<b>Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>C.</b>	<b>Kerangka Analisis .....</b>	<b>24</b>
<b>D.</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB III.....</b>		<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
<b>A.</b>	<b>Objek Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>B.</b>	<b>Data Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>C.</b>	<b>Metode dan Alat Pengumpulan Data .....</b>	<b>28</b>
<b>D.</b>	<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>29</b>
<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>		<b>30</b>
1.	Metode Analisis.....	30
2.	Pengujian Instrumen.....	32
3.	Uji Asumsi Klasik .....	33
4.	Uji Kelayakan Model .....	34
<b>BAB IV .....</b>		<b>36</b>
<b>Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>		<b>36</b>

<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>36</b>
1. Deskripsi Objek Penelitian .....	36
2. Deskripsi Responden.....	36
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	40
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>54</b>
1. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	56
<b>BAB V .....</b>	<b>57</b>
<b>Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>57</b>
<b>Lampiran 1 Kuesioner</b>	
<b>Lampiran 2 Tabel Tabulasi</b>	
<b>Lampiran 3 Output SPSS</b>	
<b>Lampiran 4 Referensi Tabel</b>	



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Hasil Survei Sementara .....	3
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 3.3 Bobot Nilai Untuk Suatu Jawaban .....	29
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 4.5 persediaan Varian di Kopi Jago .....	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden didasarkan memilih varian coffe.....	37
Tabel 4.7 Karakteristik Responden didasarkan memilih varian non coffe .....	38
Tabel 4.8 Karakteristik Responden didasarkan Frekuensi Pembelian .....	39
Tabel 4.9 Average Total Mean Inovasi Produk (X1).....	40
Tabel 4.10 Average Total Mean Kualitas Produk (X2) .....	41
Tabel 4.11 Average Total Mean Persepsi Harga (X3).....	42
Tabel 4.12 Average Total Mean Kepuasan Konsumen (Y) .....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel (X1), (X2), (X3), dan (Y).....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Setiap Variabel .....	45
Tabel 4.15 One-Sampel Kolmogorov-Smirnov-Test .....	46
Tabel 4.16 Uji MultiKolinearitas.....	47
Tabel 4.17 Output Uji Glejser.....	48
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi.....	49
Tabel 4.19 Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.20 Output Uji F.....	51
Tabel 4.21 Output Koefisien Determinasi $R^2$ .....	52
Tabel 4.22 Uji Hipotesis (Uji t).....	53

## Daftar Gambar

<b>Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4.2 Karakteristik Responden didasarkan memilih Varian Coffe .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.3 Karakteristik Responden didasarkan memilih Varian Non Coffe.....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 4.4 Karakteristik Responden didasarkan Frekuensi Pembelian .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.5 Grafik Normal P-Plot.....</b>	<b>47</b>

