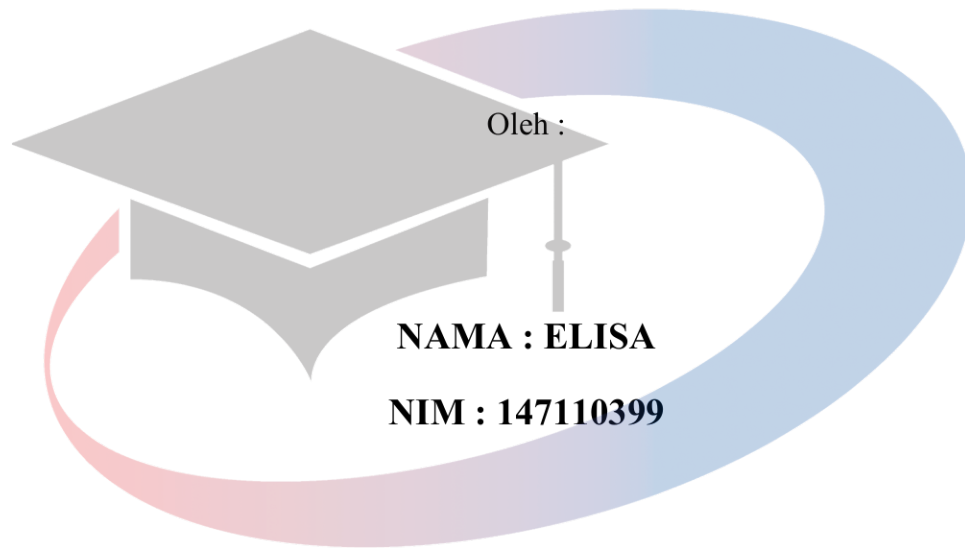


**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA THONG'S BAKERY DAN CAFÉ MEDAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**NAMA : ELISA**

**NIM : 147110399**

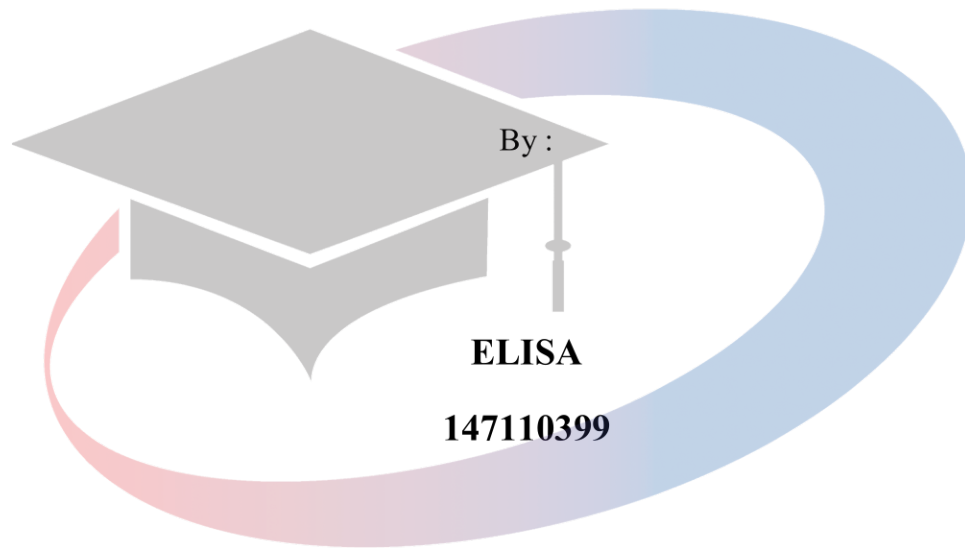
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

**THE INFLUENCE OF INNOVATION PRODUCT , QUALITY OF  
SERVICE DAN PRICE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY  
AT THONG'S BAKERY AND CAFÉ MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA THONG'S BAKERY DAN CAFÉ MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :  
**ELISA**  
147110399

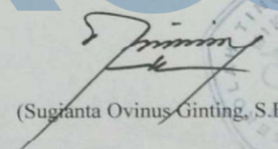
Disetujui Oleh :

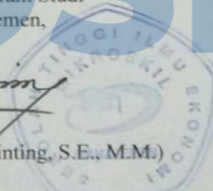
Dosen Pembimbing I,

  
(Hanny Siagian, S.E., M.Si.)

Medan, 6 Agustus 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE – Mikroskil Medan dengan Identitas Mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Elisa  
Nim : 147110399  
Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Thong's Bakery dan Café Medan  
Tempat Penelitian : Thong's Bakery dan Café  
Alamat Tempat Penelitian : Jalan J. S. Parman No. 215C-D, Sei Putih Tengah, Medan Petisah, Kota Medan

No. Telepon Tempat Penelitian: (061) 80512306

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil Karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif (*Non – exclusive Royalty Fee Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 6 Agustus 2018,

Saya yang membuat pernyataan,



(Elisa)

## ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Thong's Bakery dan Cafe Medan secara parsial maupun simultan. Teknik Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Sampling Purposive* yaitu pelanggan tetap yang telah melakukan pembelian lebih dari dua kali dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 134 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian diperoleh : Inovasi Produk dan Harga terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan. Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan terdapat pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil Koefisien determinasi adalah 0,520. Hal ini berarti total proporsi dari variabel Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebesar 52 %. Sementara sisanya sebesar 48 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Loyalitas Pelanggan*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the Influence of Product Innovation, Service Quality, and Price to Customer Loyalty at Thong's Bakery and Cafe Medan partially or simultaneously. Sampling Technique using Sampling Purposive method that is permanent customers who have made purchases more than twice and the number of samples in this study amounted to 134 respondents. Methods of data analysis using multiple linear regression analysis. Based on the research obtained: Product and Price Innovation there is partially significant influence on Customer Loyalty. While the Quality of Service there is no partial influence on Customer Loyalty. Product Innovation, Service Quality, and Price simultaneously there is a significant influence on Customer Loyalty. The coefficient of determination is 0,520. This means that the total proportion of product innovation, service quality, and price variables that can be explained in this study is 52%. While the remaining 48% is explained by other factors not observed in this study.

**Keywords :** *Product Innovation, Service Quality, Price, Customer Loyalty*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia – Nya, Penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Thong’s Bakery dan Cafe Medan. Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Wali yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., Selaku Dosen Pendamping dan Sekertaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., Selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni S.Kom., M.T.I., Selaku Wakil Ketua I STMIK - STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., Selaku Wakil Ketua II STMIK - STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman S.T., Selaku Wakil Ketua III STMIK - STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini memberikan bekal ilmu kepada penulis.
9. Thong’s Bakery dan Cafe dan Seluruh Responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang Tua Penulis, Bapak Hok Hua dan Ibu Mei Tjien yang selama ini selalu memberikan motivasi kepada penulis.

11. Sahabat – Sahabat Penulis, Sabrina Limsuri, Robby Agustian, Fenny dan teman-teman lainnya yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Dalam hal ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Sehingga Kritik maupun saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan.

Medan, 6 Agustus 2018



Penulis,  
(Elisa)

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Ruang Lingkup .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1 Inovasi Produk .....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Harga.....	21
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka dan Model Konseptual .....	39
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	41
2.4.1. Hubungan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	41
2.4.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
2.4.3. Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
2.4.4. Hubungan Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	44
3.2. Objek Penelitian.....	44
3.3. Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1. Populasi.....	44
3.3.2. Sampel.....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	46
3.6. Metode Analisis Data.....	48
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	48
3.6.2. Pengujian Kualitas Data .....	49
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik .....	49
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51

3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	57
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	58
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	60
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	63
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	73
4.1.9 Data Observasi.....	75
4.2 Pembahasan .....	78
4.2.1 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	79
4.2.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	80
4.2.4 Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>133</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Thong's Bakery Dan Cafe.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	69
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	69
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Pola Gambar Scatterplot .....	71



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Skala Likert .....	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner .....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Inovasi Produk .....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..	61
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	62
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Inovasi Produk .....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan .....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Inovasi Produk.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harga .....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan .....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas .....	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Dengan Teknik Uji Kolmogorov-Smirnov .....	70
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser .....	71
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 21 Hasil Uji T (Uji Secara Parsial) .....	73
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Uji Secara Simultan) .....	74
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
Tabel 4. 24 Inovasi Produk Pada Thong's Bakery Dan Cafe .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Data Populasi Penelitian.....	92
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden.....	93
Lampiran 4 Hasil Pengujian Spss .....	108
Lampiran 5 Tabel Distribusi Penelitian .....	117



# UNIVERSITAS MIKROSKIL