

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER REVIEW*
DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA UMKM BATIK SAJI PACITAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Penelitian Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rimba Desti Puspitasari

NIM : 21415453

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER REVIEW*
DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA UMKM BATIK SAJI PACITAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Penelitian Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rimba Desti Puspitasari

NIM : 21415453

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Review*
dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada UMKM Batik Saji Pacitan
Nama : Rimba Desti Puspitasari
NIM : 21415453
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 19 Desember 2002
Program Penelitian : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Penelitian
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Titi Rapini, S.E., M.M
NUPTK. 9837741642230122



Wahna Widhianingrum, S.P., M.M.
NUPTK. 3439764665230213

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK. 19704016 199904 12

Dosen Penguji :



Titi Rapini, SE., MM
NUPTK. 9837741642230122



Naning Kristiyana, S.E., M.M.
NUPTK. 2253753654230083



Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya, ridho serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Review* dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Batik Saji Pacitan”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Titi Rapini, S.E., M.M. dan Ibu Wahna Widhianingrum, S.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam memberikan arahan, petunjuk dan bantuannya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Terimakasih teramat dalam kepada bapak dan juga ibu saya yang membantu dan mendukung saya baik secara moril maupun materil.

6. Terimakasih kepada *my best partner* Muhammad Ilham sudah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Serta sahabat dan teman-teman yang telah mensupport dan membantu peneliti dalam berbagai hal selama masa perkuliahan.

Ponorogo, 15 Juni 2025

(Penyusun)

Rimba Desti Puspitasari



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER REVIEW* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN PADA UMKM BATIK SAJI PACITAN

Rimba Desti Puspitasari

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

RINGKASAN

Peningkatan perekonomian daerah dapat dilakukan dengan meningkatkan sektor potensi yang ada di daerah tersebut. Kabupaten Pacitan memiliki potensi unggulan yaitu UMKM kerajinan Batik, salah satunya yaitu Batik Saji Pacitan. Masalah seperti persaingan di pasar batik dan produk kerajinan, kualitas dan ciri khas produk dan tantangan dalam menjaga kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Review* dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Kosumen Pada UMKM Batik Saji Pacitan. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Pengumpulan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Jumlah sampel terdiri dari 70 responden, dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Batik Saji Pacitan. (2) *Customer Review* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM Batik Saji Pacitan. (3) Inovasi Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada UMKM Batik Saji Pacitan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Review*, Inovasi Produk, Kepuasan Kosumen

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Intitusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 Juni 2025



(Rimba Desti Puspitasari)
NIM. 21415453

MOTTO

“Kerja keras, Konsisten, Disiplin”

-



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN	v
PERNYATAAN YANG MENYINGGUNG KODE ETIK	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	41
2.4 Hipotesis.....	42
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.3 Metode Pengambilan Data	47
3.4 Definisi Operasional Variabel	48
3.5 Metode Analisis Data	49
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53

4.1 Hasil Penelitian	53
4.2 Pembahasan	69
BAB V.....	74
KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

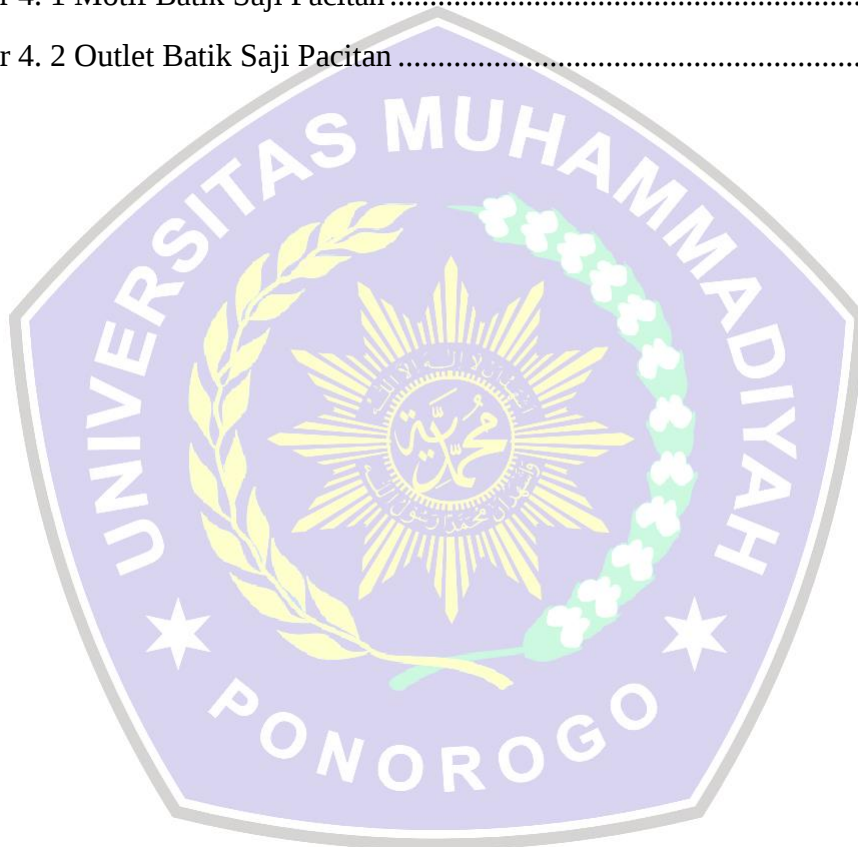


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3. 1 Skala <i>likert</i>	48
Tabel 3. 2 Operasional variabel dan pengukuran variabel	49
Tabel 4. 1 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Pengujian Karakteristik Usia.....	57
Tabel 4. 3 Pengujian Karakteristik Pekerjaan	58
Tabel 4. 4 Skala Interval Skor Persepsi Variabel	59
Tabel 4. 5 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Variabel <i>Customer Review</i> (X2)	61
Tabel 4. 7 Hasil deskripsi Variabel Inovasi Produk (X3).....	61
Tabel 4. 8 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	62
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Validitas.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Parsial).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Batik Saji Pacitan	2
Gambar 1. 2 Data UMKM Batik Kabupaten Pacitan 2017	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	41
Gambar 4. 1 Motif Batik Saji Pacitan	54
Gambar 4. 2 Outlet Batik Saji Pacitan	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2. Tabulasi Data	86
Lampiran 3. Uji Instrumen.....	92
Lampiran 4. Uji Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji T.....	97
Lampiran 5. R-tabel, T-tabel	98
Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi	99
Lampiran 7. Surat Keterangan Hasil Similarity	102
Lampiran 8. Lembar LOA Jurnal.....	103
Lampiran 9. Hasil Publikasi Artikel.....	104

