

**PENGARUH CITA RASA , INOVASI PRODUK DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KERUPUK BANDUNG SEHATI SOMOROTO**



SKRIPSI

Nama : Devi Kartika Putri

NIM : 21415556

Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN

2025

**PENGARUH CITA RASA , INOVASI PRODUK DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KERUPUK**

BANDUNG SEHATI SOMOROTO



SKRIPSI

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

Nama : Devi Kartika Putri

NIM : 21415556

Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Cita Rasa, Inovasi Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kerupuk Bandung Sehati Somoroto

Nama : Devi Kartika Putri

NIM : 21415556

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 02 April 2002

Program Studi : Manajemen

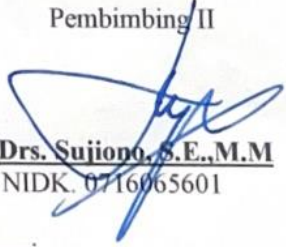
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 15 Juli 2025

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Drs. Sujiono, S.E., M.M.
NIDK. 0716065601

Mengetahui
Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si
NUPTK. 3439764665230213

Dosen Penguji

Penguji I


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

Penguji II


Dra. Umi Farida, M.M.
NUPTK 4442739640230082

Penguji III


Titis Purwaningrum, S.E., M.MA
NUPTK 6736748649230192

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

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 akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,

BDF 74AMX395570430

Devi Kartika Putri

MOTTO

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh, Buka mata, jembarakan telinga,
perluas hati, sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok,
nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah .”

-(Ayu Esriningtyas)-



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Cita Rasa, Inovasi Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kerupuk Bandung Sehat Somoroto. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa cinta dan terimakasih, karya tulis tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT, telah memberikan kekuatan fisik dan jiwa hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Imam Ghojali dan Ibu Katmini yang selalu memberikan support system dalam bentuk apapun dan doa dalam setiap penyusunan dan pengerjaan skripsi. Beruntung sekali saya memiliki orangtua yang selalu mendoakan dan memberikan support terbaik.
3. Ibu Wahna Widhianingrum,SP.,MM, selaku Dosen Pembimbing I yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, arahan serta bimbingan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Sujiono.SE.MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman seperjuangan, angkatan 2021 Manajemen C terimakasih sudah membersamai saya berproses dalam meghadapi dunia perkuliahan. Terimakasih untuk energi positif yang telah diberikan, sukses untuk kalian semua.

6. Sahabat saya, Putriaura, Kurniasaljuna, Lintang dara, Eviana eka almisa dan Anastasya, yang sudah menemani dan kebersamai saya berproses dan selalu memberikan energi positif untuk saya.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yaitu pemilik nama Danier alex pradana terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
8. Semua pihak yang terlibat dibelakang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan penuh kepada penulis selama penelitian ini hingga selesai.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa, Inovasi Produk dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan kerupuk Bandung Sehati”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Slamet Santoso, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen

telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Sujiono, SE, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini kedepannya dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Ponorogo,



Devi Kartika Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
1. Manajemen	12
2. Manajemen Pemasaran.....	14
3. Perilaku Konsumen	23
4. Konsep Pelanggan	28
1. Kepuasan Pelanggan	31
2. Cita Rasa	35
3. Inovasi Produk	38
4. Nilai Pelanggan	40
2.2 Penelitian Terdahulu.....	45
2.3 Kerangka Penelitian	50

2.4 Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	55
3.2 Populasi dan Sampel	55
3.3 Jenis dan Sumber Data	57
3.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5 Definisi Operasional Variabel	60
3.6 Metode Analisa Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.2 Karakteristik Responden	74
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	74
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	76
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Membeli	78
4.3.1 Rentang Skala Penjabaran Responden	79
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Cita Rasa	81
4.3.2.1 Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Cita	81
4.4 Uji Instrumen.....	86
4.4.1 Uji Validitas.....	86
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	89
4.5 Analisis Data	91
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	94
4.6 Uji Hipotesis	95
4.6.1 Uji T (Uji Parsial)	95
4.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	98
4.7 Pembahasan	100
1 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	103

4. Pengaruh cita rasa, inovasi produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan kerupuk bandung sehat Somoroto.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
DAFTAR LAMPIRAN.....	115



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert	60
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli.....	78
Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Cita Rasa (X1).....	81
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Produk (X2)	82
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Nilai Pelanggan (X3).....	84
Tabel 9 tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan(Y)	85
Tabel 10 Uji Validitas	88
Tabel 11 Uji Reabilitas.....	90
Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 13 Hasil Uji Determinasi.....	94
Tabel 14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	96
Tabel 15 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	98

