

**PENGARUH INOVASI, KREATIVITAS DAN HARGA PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VEGRACIA
WEDDING GALLERY**

SKRIPSI

REGINA FINCE

17042015



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA
SALLE MANADO**

2022

HALAMAN JUDUL

PENGARUH INOVASI, KREATIVITAS DAN HARGA PRODUK

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VEGRACIA

WEDDING GALLERY

SKRIPSI

REGINA FINCE

17042015

DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM

MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN FAKULTAS

EKONOMI UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH INOVASI, KREATIVITAS, DAN HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI VEGRACIA WEDDING GALLERY

REGINA FINCE

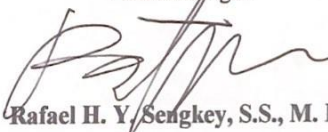
17042015

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I


Joseph, J. A. Turambi, SE., M.Sc.



Pembimbing II


Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd


Manado, 10 Agustus 2022

Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen


Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

LEMBAR LEGALISIR

PENGARUH INOVASI, KREATIVITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VEGRACIA WEDDING GALLERY

REGINA FINCE

17042015

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan dewan penguji

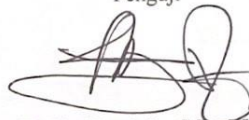
Pada 18 Agustus 2022

Pembimbing

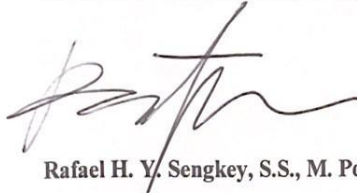


Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.

Penguji



Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd.



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Skripsi ini telah diterima sebagai pemenuhan

untuk mendapatkan Gelar Sarjana

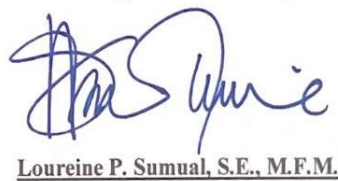
Pada 18 Agustus 2022

Disetujui oleh



Dekan Fakultas Ekonomi
Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PENGARUH INOVASI, KREATIVITAS DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI VEGRACIA WEDDING GALLERY

Saya yang menandatangani pernyataan ini menyatakan bahwa skripsi ini :
Benar-benar karya asli saya. Dalam skripsi ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan orang lain, tulisan dan pendapat yang saya akui sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implicit dan eksplisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber asalnya. Jika skripsi yang saya tulis ini terbukti sebagai plagiarisme, saya akan menanggung segala konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pencabutan gelar dan sertifikat.

Manado, 18 Agustus 2021

Pernyataan Keaslian Skripsi



Regina Fince

Joseph J.A. Turambi, S.E., M.Sc.

Penguji 1, Sebagai Pembimbing dan Anggota Dewan Penguji

Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Penguji 2, Sebagai Pembimbing dan Anggota Dewan Penguji

Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Penguji 3, Sebagai Pembimbing dan Anggota Dewan Penguji

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi adanya keluhan dari pelanggan. Faktor-faktor merupakan variabel pendahulu dari Kepuasan Pelanggan yaitu Inovasi, Kreativitas, dan Harga Produk. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengambilan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan aplikasi statistik SPSS. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan produk dan jasa dengan periode januari 2020 – januari 2022. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi, Kreativitas, dan Harga Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan semua variabel independen mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan di Vegracia Wedding Gallery. (Dosen Pembimbing dalam penelitian ini, yaitu Joseph, J. A. Turambi, SE., M.Sc. dan Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd

kata kunci: Inovasi, Kreativitas, Harga Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the factors that influence the existence of complaints from customers. These factors are the precursor variables of Customer Satisfaction, namely Innovation, Creativity, and Product Price. This research is a quantitative research with data collection using a questionnaire and processed using the SPSS statistical application. The population of this study are customers who use products and services for the period January 2020 – January 2022. The results of this study indicate that Innovation, Creativity, and Product Prices have a significant effect on Customer Satisfaction. Simultaneously, all independent variables affect the customer satisfaction variable at Vegracia Wedding Gallery. (The supervisors in this study were Joseph, J. A. Turambi, SE., M.Sc. and Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd

keywords: Innovation, Creativity, Product Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas penyertaan dan tuntunanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Vegracia Wedding Gallery. Laporan Skripsi merupakan syarat bagi mahasiswa semester akhir untuk menyelesaikan Pendidikan akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam hal ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah mendukung, membantu, memotivasi, dan memberikan pelajaran serta mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik. Maka dari itu penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Keluarga, kedua orang tua saya Papa Heit dan Mama Ho tersayang yang selalu mendukung dan selalu mendoakan saya.
2. Bapak Prof. Dr.Johanis Ohoitumur, MSC selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Christoforus A. P. Koleangan, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas De la Salle Manado.
5. Ibu Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Bapak Joseph, J. A. Turambi, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Laporan Skripsi dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah mengajari, membantu, dan membimbing saya selama melaksanakan Laporan Skripsi dan selama perkuliahan.
7. Bapak Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M. Pd selaku Dosen Pembimbing

Laporan Skripsi yang sudah mengajari, membantu, dan membimbing saya selama melaksanakan Laporan Skripsi.

8. Vegracia Wedding Gallery, khususnya kepada ibu Vero dan bapak Brian yang sudah memberikan izin pada peneliti untuk melakukan penelitian skripsi di Vegracia Wedding Gallery.
9. Kepada sahabat-sahabat saya “Psikocak” Vivi, Gina, Chika, Naya, dan Hana, yang sudah membantu dan mendukung saya selama masa penyusunan skripsi dan masa perkuliahan.
10. Kepada teman-teman saya “Ngenggg” Nando ndo, Ade aldo, Tian kang, Aceng, Junge, dan Feng yang sudah membantu dan mendukung saya selama masa penyusunan skripsi.
11. Kepada semua orang yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyusunan skripsi.

Terima Kasih banyak, Tuhan Yesus Memberkati.

Manado, Agustus 2022

Regina Fince

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN LEGALISIR	iii
PERNTAYAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1.5	Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1	Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2	Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II		Error! Bookmark not defined.
2.2	Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Definisi Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Indikator Inovasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Proses Keputusan Inovasi	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kreativitas	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Definisi Kreativitas	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Indikator Kreativitas	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Tahapan Kreativitas	Error! Bookmark not defined.
2.4	Harga Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Indikator Harga Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.8	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Data yang Digunakan dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Data Yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Metode Pengumpulan Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Skala Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Validitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Definisi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.8.1	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.10	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		Error! Bookmark not defined.
4.1	Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda...	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji F (Uji Simultan)	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Diskusi	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

4.6.2 Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Pengaruh Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.4 Pengaruh Inovasi, Kreativitas, dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
5.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Ringkasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Kesimpulan Masing-Masing Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.4 Kesimpulan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.5 Implikasi Pada Teori Kepuasan pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
5.6 Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.7 Saran / Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
5.8 Agenda Untuk Penelitian Mendatang.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Tahun Menggunakan Produk dan Jasa.	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Produk dan Jasa Vegracia Wedding Gallery	2
Tabel 1.2 Price list Chindy Adhistry Couture	4
Tabel 1.3 Presentase Jumlah Orang Menikah Tahun 2019	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Uji Validitas X1	46
Tabel 4.2 Uji Validitas X2	47
Tabel 4.3 Uji Validitas X3	48
Tabel 4.4 Uji Validitas Y	49
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Uji Analisis Linear Berganda	52
Tabel 4.7 Uji T	54
Tabel 4.8 Uji F	56
Tabel 4.9 Koefisien Korelasi dan Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 2: Berita Acara Wawancara.....	71
Lampiran 3: Foto Bersama Owner.....	72
Lampiran 4: Tabulasi data	73
Lampiran 5: Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 6: R Tabel	90
Lampiran 7: T Tabel	91
Lampiran 8: F Tabel.....	92

