

**ANALISIS KOMPARASI INOVASI PRODUK , KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
KREATIF DI SURABAYA**

(STUDI KASUS MYDREAMGOODIES DAN UNIQUE PARCEL)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH:
ANISAH HASANAH
(1121800092)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**ANALISIS KOMPARASI INOVASI PRODUK , KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
KREATIF DI SURABAYA**
(STUDI KASUS MYDREAMGOODIES DAN UNIQUE PARCEL)A

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH:

**ANISAH HASANAH
(1121800092)**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KOMPARASI INOVASI PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI
KREATIS DI SURABAYA**
(STUDI KASUS MYDREAMGOODIES DAN UNIQUE PARCEL)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis**

Oleh :

Anisah Hasanah

NBI : 1121800092

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi

Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada
Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus MyDreamGoodies dan Unique Parcel)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Amsah Hasanah

NIM. 1121800092

Diajukan Kepada Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis

Surabaya, 13 Juli 2022

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayu Madawijati, M.P.

NPP. 20120.87.0103

Drs. Agung Fujianto, M.M.

NPP. 20120.92.0284

LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada tanggal 13 Juli 2022

Dewan Pengaji

1. Drs. Agung Pujiyanto, M.M

Ketua

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S

Anggota

3. Dra. Awin Mulyati, M.M

Anggota

Mengesahkan,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwiparni, M.P.

NPP. 20120.87.0130

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN



**UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisah Hasanah
NBI : 1121800092
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul "Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus MyDreamGoodies dan Unique Parcel)" merupakan hasil karya

ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan di dalam kutipan dan dalam daftar pustaka layaknya sebuah karya ilmiah.

Apabila saya melakukan perbuatan yang bertentangan dengan hal di atas, baik yang disengaja, maupun tidak disengaja, maka dengan ini saya menyatakan akan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya atau hasil tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi saya sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, berarti ijazah dan gelar saya peroleh dari Universitas batal saya terima.

Surabaya, 13 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



(Anisah Hasanah)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
JI. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-shy.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisah Hasanah

NBI/ NPM : 1121800092

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

Analisis Komparasi Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Kreatif di Surabaya (Studi Kasus MyDreamGoodies dan Unique Parcel)

Dengan *Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 13 Juli 2022

Yang Menyatakan,



*Coret yang tidak perlu

(Anisah Hasanah)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan Terimakasih atas Segala Nikmat serta Karunia Nya, kupersembahkan karyaku untuk :

1. Untuk kedua orang tua yang tersayang yaitu bapak Jamal Juanda yang selalu mengajarkan hidup mandiri dan harus selalu percaya diri, juga kepada ibu Neneng Yulistiawati yang selalu mengingatkan untuk terus berusaha, berdoa dan pasrahkan pada Allah S.W.T
2. Untuk saudara kandung yang tersayang, kakak saya Tia Siti Juariyah juga adik saya Saadudin Hidayat dan Habibatun Hamidah yang selalu memberi semangat dan motivasi.
3. Untuk terkasih Aji Jungkung Brastiambodo yang selalu memberi support dan menjadi *problem solver* pada setiap proses yang saya jalani.
4. Untuk sahabat dan teman saya Fetry, Riangga dan Lisa yang selalu membantu dan mendukung selama perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir Skripsi ini baik berupa cara penulisan, maupun tata bahasanya. Selama berlangsungnya kegiatan dan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini penulis mendapat berbagai bimbingan, petunjuk, pengarahan maupun kritik dan saran, juga fasilitas yang sangat membantu saya hingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini. Saya selaku penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Drs. Agung Pudjianto, M.M. Selaku Dosen Pembimbing I
4. Ibu Dra. Sri Andayani, M.M. Selaku Dosen Pembimbing II
5. MyDreamGoodies Surabaya sebagai tempat penelitian
6. Unique Parcel Surabaya sebagai tempat penelitian

Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Kami mengaharapkan masukan berupa kritik maupun saran untuk menyempurnakan skripsi ini agar dapat lebih baik lagi. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat. Sekian dan terimakasih.

Surabaya, 13 Juli 2022
Penyusun,

Anisah Hasanah

ABSTRAK

Industri kreatif mengambil peran penting bagi perkembangan ekonomi, baik secara digital maupun konvensional. Di Surabaya telah berkembang industri kreatif secara besar, diantaranya My Dream Goodies dan Unique Parcel. Kedua perusahaan ini merupakan industri kreatif yang memproduksi tas souvenir dan custom merchandise untuk berbagai acara. Pada saat ini souvenir merupakan salah satu hal wajib yang harus diperhatikan jika akan membuat sebuah acara. Metode dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan jenis penelitian komparatif. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Sampel dan populasi adalah responden yang mengenal produk atau pernah memesan produk MyDreamGoodies dan Unique Parcel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan inovasi produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada MyDreamGoodies dan Unique Parcel. Metode analisis yang digunakan

adalah Independent sample t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan MyDreamGoodies dan Unique Parcel. Sementara pada Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil nilai $0,000 > 0,05$ yang berarti tidak ada perbedaan yang signifikan pada Kepuasan Pelanggan MyDreamGoodies dan Unique Parcel.

Kata Kunci : Analisis Komparasi, Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The creative industry plays a vital role in economic development, both digitally and conventionally. In Surabaya, the creative industry has developed a lot, including My Dream Goodies and Unique Parcel. These two companies are creative industries that produce souvenir bags and custom merchandise for various events. At this time souvenirs is one of the mandatory things that must be considered if you are going to make an event. The method in this research is quantitative research and the type of comparative research. This study used a research instrument in the form of a questionnaire. The sample and population are respondents who know the product or have ordered MyDreamGoodies and Unique Parcel products. The purpose of this study is to find out and analyze whether there are differences in product innovation, service quality, and customer satisfaction between MyDreamGoodies and Unique Parcel. The analytical method used is the Independent sample t-test. The results showed significant differences in Product Innovation and Service Quality of MyDreamGoodies and Unique Parcel. Meanwhile, on Customer Satisfaction, the results show a value of $0.000 > 0.05$, which means there is no significant difference between MyDreamGoodies and Unique Parcel Customer Satisfaction.

Keywords: Comparative Analysis, Product Innovation, Service Quality, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Inovasi Produk.....	10
2.2.1.1 Pengertian Inovasi Produk.....	10
2.2.1.2 Jenis-jenis Inovasi Produk	11
2.2.1.3 Karakteristik Inovasi Produk	12
2.2.1.4 Dimensi Inovasi Produk	12
2.2.1.5 Indikator Inovasi Produk	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan	16
2.2.2.3 Jenis Kualitas Pelayanan	17
2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.2.5 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	20

2.2.3.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.2.3.4	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.3.5	Strategi Kepuasan Pelanggan	22
2.3	Definisi Konsep.....	23
2.4	Definisi Operasional.....	24
2.4.1	Inovasi Produk	24
2.4.2	Kualitas Pelayanan	24
2.4.3	Kepuasan Pelanggan	25
2.5	Kerangka Berpikir.....	25
2.6	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	27
3.2.1	Populasi.....	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen	28
3.3.1	Skala Pengukuran.....	29
3.3.2	Instrumen Penelitian	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1	Jenis Data.....	29
3.4.2	Sumber Data.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisa Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3	Uji Homogenitas.....	32
3.6.4	Uji T-Test Independen.....	33
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Penyajian Data.....	35
4.1.1	Karakteristik Responden.....	36
4.1.2	Uji Instrumen Data.....	39
4.2	Tabulasi Data.....	43
4.2.1	Tabulasi Data Responden.....	43
4.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	54
4.2.3	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	60
4.3	Analisis Data.....	63
4.3.1	Uji Kesamaan 2 Variasn (Homogenitas).....	63
4.3.2	Uji T Independen.....	63
4.4	Pembahasan.....	67

BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Rekomendasi.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR TABLE

2.1 Penelitian Terdahulu	5
3.1 Skala Likert	29
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2 Responden Berdasarkan Usia	36
4.3 Responden Berdasarkan Kerjaan	37
4.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Order	37
4.5 Hasil Pengujian Validitas MyDreamGoodies	40
4.6 Hasil Pengujian Validitas UniqueParcel	39
4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas MyDreamGoodies	41
4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas UniqueParcel	41
4.9 Hasil Tabulasi Variabel Inovasi Produk MyDreamGoodies	42
4.10 Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayan MyDreamGoodies	43
4.11 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan MyDreamGoodies	45
4.12 Hasil Tabulasi Variabel Inovasi Produk UniqueParcel	47
4.13 Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayan UniqueParcel	49
4.14 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan UniqueParcel	50
4.15 Interval Rata – Rata Skor	53
4.16 Rekapitulasi Variabel Inovasi Produk MyDreamGoodies	53
4.17 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan MyDreamGoodies	54
4.18 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan MyDreamGoodies	55
4.19 Rekapitulasi Variabel Inovasi Produk UniqueParcel	56
4.20 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan UniqueParcel	57
4.21 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan UniqueParcel	58
4.22 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	59
4.23 Tabel Uji Homogenitas	61
4.24 Tabel Group Statistik	62
4.25 Uji Independen Sample T Tes	63