



**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
SMARTPHONE MEREK IPHONE APPLE DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**(Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Mata Kuliah Skripsi
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro)**

Disusun Oleh:

Muhammad Syahendra Riswan

14030118140069

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna *Smartphone* iPhone Apple di Kota Semarang
Nama Penyusun : Muhammad Syahendra Riswan
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 23 Juni 2022

Dekan

Wakil Dekan

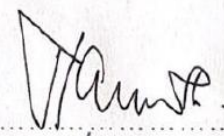


Dr. Drs. Hardi Warsono., MTP
NIP. 196408271990011001

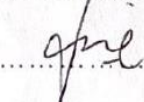
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing

Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si


(..........)

Dr. Sari Lisyorini, S.Sos, M.AB

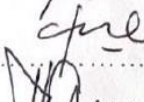
(..........)

Dosen Penguji

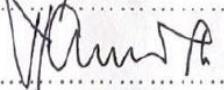
Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB

(..........)

Dr. Sari Lisyorini, S.Sos, M.AB

(..........)

Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si

(..........)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syahendra Riswan

NIM : 14030118140069

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Pengguna *Smartphone* Merek Iphone Apple di Kota
Semarang**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 16 Maret 2022

Pembuat pernyataan,



Muhammad Syahendra Riswan

NIM. 14030118140069

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
SMARTPHONE MEREK IPHONE APPLE DI KOTA SEMARANG**

ABSTRAK

Apple sendiri merupakan produsen teknologi yang memiliki produk *smartphone* unggulannya yang bernama Iphone. Namun Iphone bukan menjadi brand yang memiliki presentase terbanyak dalam survei top brand yang dilakukan di Indonesia. Dengan data ini menunjukkan bahwa Iphone bukan menjadi produk yang memiliki tingkat kepuasan konsumen tertinggi di Indonesia. Keluhan konsumen Indonesia mengenai Iphone sendiri menjelaskan seringnya mengalami eror dan baterai mudah panas ataupun bahkan rusak. Selain itu pengguna juga mengeluhkan mengenai desain yang monoton. Sehingga dengan melihat permasalahan yang ada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pengguna *smartphone* Iphone.

Jumlah sample yang digunakan adalah sebanyak 100 responden yang menggunakan ataupun pernah menggunakan produk Iphone yang bertempat tinggal tetap ataupun sementara di kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu purposive sampling. Dalam mengumpulkan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. tipe penelitian yang digunakan adalah explanatory research yang dibantu menggunakan software SPSS Versi 25.

Hasil variabel inovasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen, lalu terdapat variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen, dan yang terakhir adalah variabel inovasi dan kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen.

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan penelitian ini adalah bagi Apple sebagai produsen Iphone itu sendiri adalah desain yang harus memiliki tampilan yang baru dan berbeda dari sebelumnya sehingga konsumen merasa tidak bosan akan desain yang ditawarkan. Selain itu kualitas kesehatan baterai terus menjadi kendala bagi pengguna Iphone yang diharapkan, Apple dapat mengatasi permasalahan tersebut dan saran yang terakhir adalah mengenai penerapan harga pada produk Iphone yang berdasarkan penelitian ini masih terlalu tinggi.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

THE INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION ON APPLE IPHONE BRAND SMARTPHONE USERS IN SEMARANG CITY

ABSTRACT

Apple itself is a technology manufacturer that has its flagship smartphone product called the Iphone. However, the Iphone is not the brand that has the highest percentage in the top brand survey conducted in Indonesia. This data shows that the Iphone is not a product that has the highest level of consumer satisfaction in Indonesia. Indonesian consumer complaints about the Iphone itself explain that they often experience errors and the battery is easily overheated or even damaged. In addition, users also complain about the monotonous design. So by looking at the existing problems this research is intended to determine the effect of product innovation and product quality on consumer satisfaction on Iphone smartphone users.

The number of samples used is 100 respondents who use or have used Iphone and also who reside permanently or temporarily in the city of Semarang. This study uses a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. In collecting data, it was done through questionnaires, interviews, and literature studies. The type of research used is explanatory research which is assisted by using SPSS Version 25 software.

The results that the innovation variable has a positive influence on the consumer satisfaction variable, then there is the product quality variable that has a positive influence on the consumer satisfaction variable, and the last is the innovation variable and product quality which has a positive effect. positive on the variable of consumer satisfaction.

The advice that researchers can give based on this research is for Apple as the manufacturer of the Iphone itself, it is a design that must have a new and different appearance from before so that consumers do not feel bored with the designs offered. In addition, the quality of battery health continues to be an obstacle for Iphone users, which is expected, Apple can overcome these problems and the last suggestion is regarding the application of prices to Iphone products which, based on this research, are still too high.

Keywords: Product Innovation, Product Quality, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah robbil'alamin. Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna *Smartphone* Merek *Iphone Apple* di Kota Semarang**". Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan baik secara materil maupun moril dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segenap ketulusan hati, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto S.Sos, M.AB, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro serta selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Handojo Djoko Waloejo, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi

4. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan. Keluarga saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan laporan ini.
6. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
7. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Saya sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan membutuhkan perbaikan seiring waktu berjalan, sebagai bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi.

Semarang, 22 Maret 2022

Penulis



Muhammad Syahendra Riswan

NIM. 14030118140069

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Kerangka Teori.....	15
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	15
1.5.2 Inovasi.....	16
1.5.3 Kualitas Produk	19
1.5.4 Kepuasan Konsumen	22
1.6 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen	24
1.6.1 Pengaruh Inovasi (X^1) dengan Kepuasan Konsumen (Y).....	24
1.6.2 Pengaruh Kualitas Produk (X^2) dengan Kepuasan Konsumen (Y)	25
1.6.3 Pengaruh Inovasi (X^1) dan Kualitas produk (X^2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	26
1.7 Penelitian Terdahulu	26
1.8 Hipotesis.....	27
1.9 Definisi Konsep	28
1.9.1 Inovasi.....	29
1.9.2 Kualitas Produk	29
1.9.3 Kepuasan Konsumen	29
1.10 Definisi Operasional	29
1.10.1 Inovasi.....	30

1.10.2	Kualitas Produk	30
1.10.3	Kepuasan Konsumen	31
1.11	Metode Penelitian	31
1.11.1	Tipe Metode Penelitian	31
1.11.2	Populasi dan Sampel	32
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
1.11.4	Jenis dan Sumber Data.....	33
1.11.5	Skala Pengukuran	34
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	36
1.11.8	Instrumen Penelitian	37
1.11.9	Teknik Analisis Data	37
1.11.10	Pengujian Hipotesis.....	41
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN DAN IDENTIFIKASI RESPONDEN		
.....		45
2.1	Sejarah Perusahaan Apple Inc.	45
2.2	Apple Store di Semarang	50
2.3	Visi, Misi, dan Logo Perusahaan.....	51
2.4	Tipe – Tipe Iphone.....	52
2.5	Identitas Responden.....	56
2.5.1	Umur Responden	56
2.5.2	Jenis Kelamin Responden	57
2.5.3	Status Martial Responden	57
2.5.4	Pendidikan Terakhir.....	58
2.5.5	Pendapatan Responden	58
2.5.6	Lama Menggunakan Produk Iphone.....	59
2.5.7	Tipe Iphone Apa Yang Digunakan Responden.....	60
BAB III PEMBAHASAN		63
3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	64
3.1.1	Uji Validitas	64
3.1.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	69
3.2.1	Variabel Inovasi.....	69
3.2.2	Variabel Kualitas Produk.....	81

3.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen	98
3.3	Analisis Data	111
3.3.1	Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen	111
3.3.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	117
3.3.3	Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen 123	
3.4	Pembahasan.....	129
BAB IV PENUTUP		133
4.1	Kesimpulan.....	133
4.2	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA		138
LAMPIRAN		141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Pemiliki <i>Smartphone</i> di Indonesia 2017-2021	2
Tabel 1.2 Top Brand Index 2021 <i>Smartphone</i>	4
Tabel 1.3 Keluhan Permasalahan Produk Iphone di Indonesia	5
Tabel 1.4 Perbedaan Handphone dengan <i>Smartphone</i>	7
Tabel 1.5 Pangsa Pasar dan Pertumbuhan Tahunan dari pasar <i>Smartphone</i> Global Q4 2019.....	8
Tabel 1.6 Penjualan <i>Smartphone</i> Merek Iphone di Kota Semarang.....	9
Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 1.8 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 2.1 Usia Responden.....	56
Tabel 2.2 Jenis Kelamin Responden.....	57
Tabel 2.3 Status Marital Responden	57
Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir Responden	58
Tabel 2.5 Pendapatan Responden	59
Tabel 2.6 Lama Menggunakan Produk Iphone	60
Tabel 2.7 Tipe Iphone Yang Digunakan Responden.....	61
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Inovasi.....	65
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	66
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	67
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 3.5 Bagusnya Perubahan Desain Produk.....	70
Tabel 3.6 Sering Terjadinya Perubahan Desain di Setiap Seri.....	71

Tabel 3.7 Produk Handphone yang Selalu Berinovasi	72
Tabel 3.8 Melakukan Penemuan Baru Dibanding Produsen Lainnya	73
Tabel 3.9 Kebermanfaatan Inovasi Iphone Bagi Penggunanya.....	74
Tabel 3.10 Selalu Mengembangkan Produknya Pada Tipe Barunya.....	75
Tabel 3.11 Pengembangan Produk Yang Dilakukan	76
Tabel 3.12 Menawarkan Beragam Desain Produk Yang Menarik	77
Tabel 3.13 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Inovasi.....	78
Tabel 3.14 Kategorisasi Frekuensi Variabel Inovasi	81
Tabel 3.15 Baiknya Performa <i>Smartphone</i>	82
Tabel 3.16 Kecepatan Pengoprasian Produk.....	83
Tabel 3.17 Desain Produk yang Menarik di Setiap Tipe	84
Tabel 3.18 Penawaraan Keberagaman Warna yang Menarik	85
Tabel 3.19 Fitur yang Ditawarkan Menarik	86
Tabel 3.20 Fitur yang Disediakan Mudah Digunakan	87
Tabel 3.21 Produk Menyelesaikan Permasalahan	88
Tabel 3.22 Kecocokan Produk Pada Pengguna	89
Tabel 3.23 Berfungsi Konsisten Ketika Pemakaian	90
Tabel 3.24 Sesuai Dengan Kebutuhan Konsumen	91
Tabel 3.25 Memiliki Daya Tahan Yang Kuat dan Tahan Lama	92
Tabel 3.26 Memiliki Ketahanan Lebih Baik Dari Kompetitor.....	93
Tabel 3.27 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	94
Tabel 3.28 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	97
Tabel 3.29 Puas Dengan Harga <i>Smartphone</i>	99

Tabel 3.30 Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Yang Diberikan.....	100
Tabel 3.31 Ekspektasi Kinerja Sesuai Dengan Kenyataan	101
Tabel 3.32 Puas Dengan Kinerja <i>Smartphone</i>	102
Tabel 3.33 Puas Dengan Produk <i>Smartphone</i>	103
Tabel 3.34 Produk Bermanfaat Bagi Pengguna	104
Tabel 3.35 Puas Dengan Pengembangan Produk	105
Tabel 3.36 Pengembangan Menjawab Keluhan Konsumen	106
Tabel 3.37 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen .	107
Tabel 3.38 Kategorisasi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	110
Tabel 3.39 Tabel Silang Variabel Inovasi (X1) dan Kepuasan Konsumen (Y)..	112
Tabel 3.40 Koefisiensi Korelasi Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	113
Tabel 3.41 Koefisiensi Determinasi Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen	113
Tabel 3.42 Analisis Regresi Linear Sederhana Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	114
Tabel 3.43 Tabel Silang Variabel Kualitas Produk (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y).....	118
Tabel 3.44 Koefisiensi Korelasi Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	119
Tabel 3.45 Koefisiensi Determinasi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	119
Tabel 3.46 Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	120
Tabel 3.47 Koefisiensi Determinasi Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	124

Tabel 3.48 Analisis Regresi Linear Berganda Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	125
Tabel 3.49 Uji F Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	28
Gambar 1.2 Kurva Uji t.....	42
Gambar 1.3 Kurva Uji F.....	44
Gambar 2. 1 Logo Apple Inc.....	51
Gambar 2.2 Iphone 3G.....	52
Gambar 2.3 Iphone 3GS.....	52
Gambar 2.4 Iphone 4.....	52
Gambar 2.5 Iphone 4S	52
Gambar 2.6 Iphone 5.....	53
Gambar 2.7 Iphone 5S	53
Gambar 2.8 Iphone 6.....	53
Gambar 2.9 Iphone 6 Plus	53
Gambar 2.10 Iphone 6S	53
Gambar 2.11 Iphone SE	53
Gambar 2.12 Iphone 7.....	54
Gambar 2.13 Iphone 7 Plus	54
Gambar 2.14 Iphone 8.....	54
Gambar 2.15 Iphone 8 Plus	54
Gambar 2.16 Iphone X.....	54
Gambar 2.17 Iphone XR	54
Gambar 2.18 Iphone XS.....	55
Gambar 2.19 Iphone XS Max.....	55

Gambar 2.20 Iphone 12, 12 mini, 12 Pro, 12 Pro Max.....	55
Gambar 2.21 Iphone 13, 13 mini, 13 Pro, 13 Pro Max.....	55
Gambar 3.1 Kurva Uji t Hipotesis 1 (one tails).....	116
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis 1 (one tails).....	122
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	129