

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN PRODUK UMKM KULINER DI DESA  
JAYASAMPURNA BEKASI**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
SERA ANGGERIANI  
NIM : 112011533**

**PROGARAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN PRODUK UMKM KULINER DI DESA  
JAYASAMPURNA BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



**OLEH:  
SERA ANGGERIANI  
NIM : 112011533**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
BEKASI  
2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

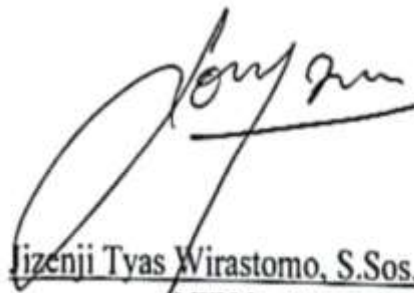
Nama Mahasiswa : Sera Anggeriani

NIM : 112.011.533

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Produk UMKM Kuliner di Desa Jayasampurna Bekasi.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 17 Juli 2024



Jizenji Tyas Wirastomo, S.Sos., M.M., D.B.A

NIDN : 0417107804

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK UMKM  
KULINER DI DESA JAYASAMPURNA BEKASI**

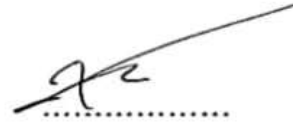
Dipersiapkan dan disusun oleh:  
Sera Anggeriani  
112011533

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16, bulan Agustus, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

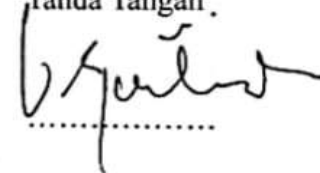
Ketua Penguji,  
Maha Putra, S.Pd., M.Pd  
NIDN: 0430089301

Tanda Tangan



Anggota Penguji  
Wira Syuhada, S.E., M.M  
NIDN: 0426077802

Tanda Tangan.



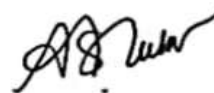
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS, S.E., M.Sc.  
NIDN: 0406068402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M.  
NIDN: 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sera Anggeriani  
NIM : 112.011.533  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan Norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi yang saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

Bekasi, 17 Juli 2024

Penulis



Sera Anggeriani

Nim 112.011.533

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika seseorang bepergian dengan tujuan mencari ilmu (agama), maka Allah akan menjadikan perjalanannya seperti perjalanan menuju surga.” ( Nabi Muhammad SAW – hadis riwayat Bukhari )

“ Bantinglah otak untuk mencari ilmu sebanyak-banyaknya guna mencari rahasia besar yang terkandung di dalam benda besar yang bernama dunia ini, tetapi pasanglah pelita dalam hati sanubari, yaitu pelita kehidupan jiwa.” (Al-Ghazali)

“ Barang siapa belajar sesuatu semata-mata karena Allah, mencari ilmu yang ada bersamanya maka dia akan menang. Dan barang siapa yang belajar sesuatu karena selain Allah, maka dia tidak akan mencapai tujuannya, juga pengetahuan yang di perolehnya tidak akan membawanya lebih dekat kepada Allah.” (Hasan al-basri)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Ayahanda Hapran, Ibunda Susianah, Kakak pertamaku Lia Apriani, kakak keduaku Lisa Herawati serta adikku Leo Anggara, semua keponakanku tersayang. Serta semua keluargaku dan orang-orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek, Dan kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Produk UMKM Kuliner Di Desa Jayasampurna Bekasi.”** Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat untuk mendapatkan sertifikasi Sarjana di bidang Manajemen (S.M) dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis memahami bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan berbagai perkumpulan Selanjutnya, pencipta mungkin ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya untuk kebaikan:

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi putra., SKM., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Dr.Preatmi Nurastuti., S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kebebasan dan persetujuan atas bantuan baik dan materil kepada pencipta.
3. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta seluruh staf yang telah memberikan usulan dan bekerja sama dengan penulis untuk memiliki pilihan untuk menyusun skripsi mahasiswa.
4. Bapak Jizenji Tyas Wirastomo, S.Sos., M.M., D.B.A selaku pembimbing utama yang telah mengarahkan, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, motivasi dan keteladanan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Tim dosen penguji Bapak Maha Putra,S.Pd., M.Pd. dan Bapak Wira Syuhada , S.E., M.M. terima kasih telah memberikan kontribusi untuk perbaikan naskah asli, mulai dari pemikiran yang mendasari subjek penelitian hingga selesainya skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah mengarahkan, mengkoordinasikan, menasihati dan berbagi informasi sebagai susunan bagi para penulis dalam pengembangan keilmuan dan penyelesaian yang logis dari skripsi ini.
7. Waliku tersayang yang telah mendukung, mengajar, membesarkan dan memohon kepada tuhan untuk penulis dengan kegigihan, teladan, pengorbanan tanpa batas. Semoga Allah SWT membalas setiap salah satu dari mereka dengan jannah-Mu Aminn... Yaa Rabbal alamin.
8. Rekan-rekan angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, terima kasih atas kedekatan, perbincangan, bimbingan, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan percakapan bersama selama perkuliahan.
9. Seluruh Staf Manajerial Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang senantiasa memberikan akomodasi dan bantuan dalam menangani administrasi organisasi dan selama waktu yang di habiskan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis secara individu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun secara tersirat selama waktu yang dhabiskan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis memahami bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis benar-benar mengantisipasi analisis dan ide yang berharga, idealnya skripsi ini berharga untuk kemajuan ilmu pengetahuan di kemudian hari.

Bekasi, 17 Juli 2024  
Penulis,

Sera Anggeriani  
112.011.533



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Loyalitas Konsumen .....	10
2.1.2 Inovasi Produk .....	17
2.1.3 Citra Merek .....	26
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian.....	47
2.3.1 Hipotesa .....	47
2.3.2 Model Penelitian .....	50
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	53
3.1.1 Jenis Penelitian .....	53
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	54
3.1.3 Desain Penelitian .....	54
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	55
3.2.1 Definisi Operasional .....	55
3.2.2 Pengukuran Variabel .....	58
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	59
3.3.1 Populasi .....	59

3.3.2 Sampel .....	59
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5 Metode Analisis .....	62
3.5.1 Uji Kualitas Data / Intrumen .....	62
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	63
3.5.3 Uji Hipotesis .....	66
3.5.4 Analisis Regresi Berganda .....	68
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	71
4.1.1 Deskripsi Data .....	71
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	73
4.1.3 Analisis Data .....	75
4.2 Interpretasi Hasil Penelitian Atau Pembahasan .....	88
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
Tabel 3.3 Tanggapan Kuesioner Skala Likert.....	60
Tabel 4.1 Hasil Deskriptif Statistik Variabel.....	76
Tabel 4.2 Uji Validitas Inovasi Produk.....	78
Tabel 4.3 Uji Validitas Citra Merek.....	78
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.5 Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	79
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas model statistic Glejser.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Inovasi Produk.....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Citra Merek.....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinant ( $R^2$ ).....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	90

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data UMKM di Indonesia 2021 .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	35
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	57
Gambar 4.1 Responden Jenis Kelamin .....	73
Gambar 4.2 Responden Pendidikan .....	74
Gambar 4.3 Responden Usia.....	75
Gambar 4.4 Hasil uji Heteroskedastisitas model scatterplot .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar kuisisioner .....	99
Lampiran 2 tabulasi data penelitian .....	104
Lampiran 3 Hasil uji validitas .....	117
Lampiran 4 Hasil uji reabilitas .....	124
Lampiran 5 Hasil uji asumsi klasik .....	124
Lampiran 6 Hasil uji Normalitas .....	125
Lampiran 7 Gambar Historam .....	126
Lampiran 8 Gambar Hasil p-plot .....	126
Lampiran 9 Hasil uji multikolineritas .....	127
Lampiran 10 Hasil uji Heterokedastisitas .....	127
Lampiran 11 Hasil uji linearitas .....	128
Lampiran 12 Hasil uji Hipotesis .....	129
Lampiran 13 Hasil uji koefisien determinan .....	130
Lampiran 14 Hasil uji reresi linearberanda .....	130

***The Influence Of Product Innovation, Brand Image, And Service Quality On  
Consumer Loyalty For Umkm Products Culinary In Jayasampurna Village,  
Bekasi***

Sera Anggeriani <sup>1)</sup>  
Jizenji Tyas Wirastomo <sup>2)</sup>

***Abstract***

*This research aims to understand the partial and simultaneous influence of Product Innovation, Brand Image, and Service Quality on Consumer Loyalty for UMKM Culinary Products in Jayasampurna Village, Bekasi. The sampling method uses a saturated sampling technique by determining all populations in one company that meet the sampling criteria. The data analysis technique used is multiple linear regression using Microsoft Excel 2013 and SPSS 26 to prove the research hypothesis. The research hypothesis is that the product innovation variable (X1) partially has a positive and significant effect on consumer loyalty. The brand image variable (X2) partially has no effect on consumer loyalty. The service quality variable (X3) partially has a positive and significant effect on consumer loyalty. Simultaneously, the variables Product Innovation, Brand Image and Service Quality on Consumer Loyalty for UMKM Culinary Products in Jayasampurna Village, Bekasi. The independent variable is able to contribute to the level of consumer loyalty of 65.7% and the difference of 34.3% in the level of consumer loyalty is explained by other factors or variables not used in this research*

*Keywords : Consumer Loyalty, Product Innovation, Brand Image, and Service Quality*

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK UMKM  
KULINER DI DESA JAYASAMPURNA BEKASI**

Sera anggeriani <sup>1)</sup>  
Jizenji Tyas Wirastomo <sup>2)</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara Inovasi Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk UMKM kuliner Di Desa Jayasampurna Bekasi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh dengan menetapkan semua populasi dalam satu perusahaan yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan *Microsoft excel 2013* dan *SPSS 26* untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hipotesa penelitian variabel inovasi produk (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Variabel citra merek (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Variabel kualitas pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Secara simultan variabel Inovasi Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Produk UMKM kuliner Di Desa Jayasampurna Bekasi. Variable independent mampu memberikan sumbangan tingkat Loyalitas Konsumen sebesar 65,7% dan selisih sebesar 34,3% tingkat loyalitas konsumen dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

**Kata kunci:** Loyalitas Konsumen, Inovasi Produk, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan