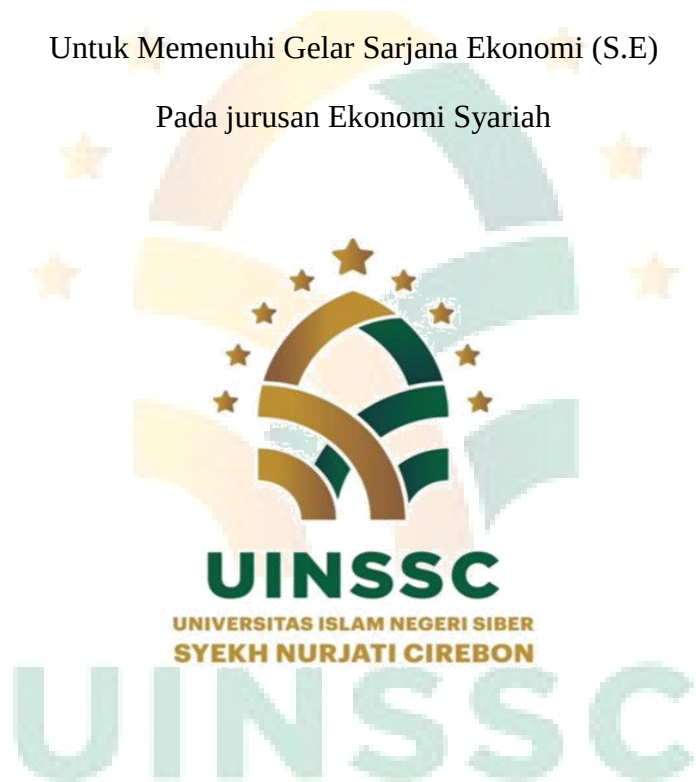


**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NENG BAKERY
DI DESA SETUPATOK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada jurusan Ekonomi Syariah



Disusun Oleh

SITI JULEHA

NIM : 2108204193

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN) SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON**

1446 H / 2025 M

ABSTRAK

Siti Juleha (2025) : *Pengaruh Strategi Promosi Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Neng Bakery Di Desa Setupatok*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi promosi dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen Neng Bakery di Desa Setupatok. Sebagai UMKM yang berkontribusi pada perekonomian dan SDGs, Neng Bakery menerapkan digitalisasi pemesanan, diskon, dan layanan pengantaran untuk meningkatkan daya saing. Namun, efektivitas promosi dan relevansi inovasi layanan masih menjadi tantangan. Mengacu pada perbedaan hasil penelitian sebelumnya, studi ini menguji secara empiris pengaruh strategi promosi dan inovasi layanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan konsumen di Neng Bakery.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Neng Bakery di Desa Setupatok. Dengan Populasi 1.200. Yang menjadi responden sebesar 92,31 Konsumen atau dibulatkan menjadi 92 orang di hitung menggunakan rumus Slovin. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan Random Sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Strategi promosi dan inovasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sebagaimana dibuktikan dengan hasil uji statistik. Strategi promosi menunjukkan nilai p-value $0,002 < 0,050$ dan t-hitung $3,161 > 1,662$, sedangkan inovasi layanan memiliki p-value $0,005 < 0,050$ dan t-hitung $2,862 > 1,677$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dalam kedua kasus. Selain itu, hasil uji F dengan nilai $33,545 > 3,10$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa strategi promosi (X_1) dan inovasi layanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kata Kunci : Strategi Promosi, Inovasi Layanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Siti Juleha (2025) : *The Influence of Promotion Strategy and Service Innovation on Customer Satisfaction at Neng Bakery in Setu Patok Village*

This study aims to analyze the effect of promotion strategies and service innovation on consumer satisfaction at Neng Bakery in Setupatok Village. As an MSME that contributes to the economy and SDGs, Neng Bakery implements digital ordering, discounts, and delivery services to increase competitiveness. However, the effectiveness of promotion and the relevance of service innovation are still challenges. Referring to the differences in the results of previous studies, this study empirically tests the effect of promotion strategies and service innovation, both partially and simultaneously, on consumer satisfaction at Neng Bakery.

The method used in this study is a quantitative method using a descriptive approach. This research was conducted on Neng Bakery consumers in Setupatok Village. With a population of 1,200. The respondents were 92.31 consumers or rounded up to 92 people calculated using the Slovin formula. The determination of the sample in this study used Random Sampling.

The results of this study indicate that, Promotion strategies and service innovation have a significant influence on consumer satisfaction, as evidenced by the results of statistical tests. Promotion strategy shows a p-value of $0.002 < 0.050$ and t-count of $3.161 > 1.662$, while service innovation has a p-value of $0.005 < 0.050$ and t-count of $2.862 > 1.677$, so H_0 is rejected and H_a is accepted in both cases. In addition, the results of the F test with a value of $33.545 > 3.10$ and a significance of $0.000 < 0.05$ prove that promotion strategy (X1) and service innovation (X2) together have a significant effect on consumer satisfaction (Y).

Keywords: promotional strategy, service innovation, consumer satisfaction

الملخص

سيتي جوليه (2025) : تأثير الإستراتيجية الترويجية وابتكار الخدمات على رضا المستهلك في مخبز نينج في قرية سيتوباتوك

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير الاستراتيجيات الترويجية وابتكار الخدمات على رضا المستهلك في مخبز نينج في قرية سيتوباتوك. وباعتبارها شركة متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تساهم في الاقتصاد وأهداف التنمية المستدامة، تنفذ Neng Bakery رقمنة الطلبات والخصومات وخدمات التوصيل لزيادة القدرة التنافسية. ومع ذلك، فإن فعالية الترويج وأهمية ابتكار الخدمات لا تزال تشكل تحديًا. بالإشارة إلى الاختلافات في نتائج الأبحاث السابقة، تختبر هذه الدراسة بشكل تجريبي تأثير الاستراتيجيات الترويجية وابتكار الخدمات، جزئيًا وفي وقت واحد، على رضا المستهلك في Neng Bakery.

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة الكمية باستخدام المنهج الوصفي. تم إجراء هذا البحث على مستهلكي مخبز نينج في قرية سيتوباتوك. ويبلغ عدد سكانها 1200 نسمة. كان عدد المشاركين 92.31 مستهلكًا أو تم تقريبهم إلى 92 شخصًا، وتم حسابهم باستخدام الصيغة السلوينية. تم تحديد العينة في هذه الدراسة باستخدام العينة العشوائية.

وأظهرت نتائج هذا البحث أن الاستراتيجيات الترويجية وابتكار الخدمات لها تأثير كبير على رضا المستهلك، كما أثبتت نتائج الاختبارات الإحصائية. تُظهر استراتيجية الترويج قيمة $p > 0.002$ وقيمة $t > 3.161$ ، بينما يحتوي ابتكار الخدمة على قيمة $p > 0.005$ وقيمة $t > 2.862$. بحيث يتم رفض H_0 ويتم قبول H_a في كلتا الحالتين. وبغض النظر عن ذلك فإن نتائج اختبار F بقيمة $33.545 > 3.10$ ودلالة $0.000 > 0.05$ تثبت أن استراتيجية الترويج (X_1) وابتكار الخدمة (X_2) معاً لهما تأثير معنوي على رضا المستهلك (Y).

الكلمات البحث: استراتيجية الترويج، ابتكار الخدمات، رضا المستهلك

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIHAT
SYEKHNURJATI CIREBON

LEMBARAN PERSETUJUAN

PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NENG BAKERY DI DESA SETUPATOK

Oleh:

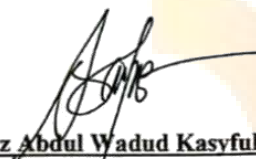
SITI JULEHA

NIM 2108204193

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si.

NIP. 19870827 201903 1 009


H. Achmad Otong Busthomi, L.c., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



H. Achmad Otong Busthomi, L.c., M.Ag

NIP: 19731223 200701 1 022

NOTA DINAS

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Islam
Di Cirebon

Assalamu'alikum Wr.Wb

Setelah mendapat bimbingan telaah arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama :SITI JULEHA

NIM :2108204193

Judul :PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NENG BAKERY DI DESA SETUPATOK

Kami berpendapat skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Untuk diMunaqosyahkan.

Atas pertimbangan dan kebijakanya, kami haturkan banyak terimakasih.

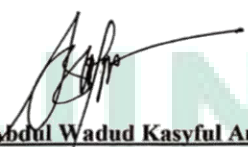
Wassalamu'alikum Wr.Wb

Cirebon,20 Februari 2025

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si.

NIP. 19870827 201903 1 009


H. Achmad Otong Busthomi, L.c.,M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


H. Achmad Otong Busthomi, L.c.,M.Ag

NIP: 19731223 200701 1 022

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN NENG BAKERY DI DESA SETUPATOK**", oleh **siti juleha** dengan, NIM **2108204193**, telah di ajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 20 Mei 2025.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Islam (FEBI), Universitas Islam Negri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 20 Mei 2025

Sidang Munaqosyah



H. Achmad Otong Busthomi, L.c., M.Ag.

NIP. 19731223 200701 1 022

Sekretaris Sidang

Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si

NIP. 197311252014111002

Penguji I

Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

NIP. 196912262009121001

Penguji II

Refaldo Fanther, MBA.

NIP. 199101012020121021

PERNYATAAN OTENTASITAS SKRIPSI

Bismillahirrokhmanirrokhim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI JULEHA

NIM : 2108204193

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

**Judul : Pengaruh Strategi Promosi Dan Inovasi Layanan
Terhadap Kepuasan Konsumen.**

Dengan ini Menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana (S.I) di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah di cantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah,dan
3. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi sebagian maupun seluruh isinya adalah plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 17 Maret 2025

Yang membuat Pernyataan:



Siti Juleha

NIM.2108204193

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Siti Juleha

TTL : Cirebon, 23 Mei 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Bapak : Sirna

Nama Ibu : Rasiti

Telp/Hp : 083826595050

Alamat Lengkap : Blok Silampit II, Rt/Rw 03/06 Ds. Setupatok Kec.Mundu
Kab. Cirebon

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2007- 2009 : RA AL – IKHLAS

2009 – 2015 : MI AL- IKHLAS

2015 – 2017 : SMP Pesantren Babakan Ciwaringin

2017 - 2018 : MTS AL- MASUDIYAH

2018 – 2021 : MA NUSANTARA Arjawinangun

MOTO HIDUP

“Hidup bukan saling mendahului berdirilah sendiri-sendiri”

-Daniel Baskara Putra Mahendra aka hindia-

“ Angan-angan yang dulu mimpi belaka,kita gapai segala yang tak disangka”

-Hindia-

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

(Boy Chandra)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKHNURJATI CIREBON

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan Kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini pada tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda kita, Kekasih kita, Panutan kita yakni Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Ucap syukur selalu tersirat dalam tutur lisan yang penuh harap semoga beliau memberkahi perjalanan dan usaha saya selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Untuk ini peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk diri saya, Siti Juleha. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.
2. Persembahkan kecil saya untuk kedua orang tua, Bapak dan Mamah. Ketika dunia menutup pintunya pada saya, mereka berdua membuka lengannya untuk saya. Ketika orang-orang menutup telinga mereka untuk saya, mereka berdua membuka hati untuk saya. Ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, mereka berdua ada untuk saya untuk percaya pada saya. Ketika semuanya salah, mereka berdua merangkul dan memperbaiki semuanya. Tidak ada hentinya memberikan doa, cinta, dorongan, semangat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan oleh apapun dan siapapun. Terimakasih untuk semua fasilitas yang mereka berikan kepada saya selama Proses pendidikan sampai sekarang tidak mewah tapi Alhamdulillah. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah

persembahkan istimewa saya untuk Bapak dan Mamah. Teruntuk Bapak semoga nikmat sehat mu selalu terjaga. Dan teruntuk Mamah untuk semua doa, cinta dan pengorbananmu, semoga Allah karuniakan surga terbaik untuk mu.

3. Untuk Kakaku tercinta Jumrotul Janah Amd.kep . Yang selalu menjadi teladan, pemberi semangat, dan sahabat dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak pernah putus. Kakak telah mengajarkan banyak hal tentang perjuangan, kegigihan, dan arti keluarga. Semoga karya ini menjadi salah satu bukti kecil bahwa setiap dukunganmu tak pernah sia-sia.
4. Ispa Lana dan Uswatun Hasanah Adikku tersayang, Yang selalu menjadi penyemangat dalam perjalanan hidupku. Kehadiranmu adalah anugerah terindah yang membuatku terus berjuang untuk menjadi contoh yang baik bagimu. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan doa yang tak pernah putus. Semoga karya ini menjadi inspirasi kecil bagimu untuk terus bermimpi, belajar, dan berusaha bersama menuju masa depan yang lebih baik.
5. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya. Yang pemilik nama Muhammad Ridwan terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada buat saya, telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, sudah mau mendengarkan keluh kesah saya sepanjang pembuatan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup saya harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.
6. Untuk dosen –dosenku yang telah berjasa dalam memberikan Ilmu Pengetahuan dan motivasi untuk meraih kesuksesan. Terutama untuk kedua dosen pembimbing saya yaitu bapak Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si dan bapak H. Achma Otong Busthomi, L.c.,M.Ag . yang selalu memberikan arahan dalam memperbaiki penyusunan skripsi saya dan yang selalu sabar dalam membimbing saya sehingga skripsi ini selesai untuk itu terimakasih banyak. Semoga kedua pembimbing saya diberikan kesehatan selalu dan kemudahan dalam segala hal sesuai yang diharapkan. Semoga jasa-jasa kalian menjadi amal jariyah dan keringatnya mendapat balasan kebaikan dan syurga dari Allah SWT.

7. Terimakasih untuk keluarga besar bapak Madasim yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu Terima kasih atas cinta, doa, dukungan, dan kebersamaan yang tak ternilai harganya. seluruh keluarga besar bapak madasim yang selalu memberikan semangat dalam setiap langkah perjalanan ini. Kehangatan dan kebersamaan kalian adalah sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kebanggaan kecil bagi keluarga besar kita. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjuangan ini.
8. Owner Neng Bakery, yaitu ibu Nenti Ismawati Yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, serta dukungan yang luar biasa selama saya menjalani proses penelitian ini. Terima kasih atas bimbingan, inspirasi, dan ilmu yang telah saya dapatkan selama bekerja sama dengan Anda. Kontribusi dan kebaikan Anda menjadi salah satu faktor penting yang membuat karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Neng Bakery terus berkembang dan memberikan inspirasi bagi banyak orang.
9. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kelas E ekonomi syariah angkatan 2021 yang telah kebersamai selama ini, Terkhusus untuk Cinta-cintaku di masa kuliah Tuti Asriani, Fitri Nur azizah , Ines wulantika, Syifa rahmawati, Debby fadhilah Nugraha, Darotul jannah dan Rani maryani . Sahabat-sahabat tercinta, Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang kalian bagikan di setiap perjalanan ini. Bersama kalian, masa-masa kuliah menjadi lebih bermakna dan penuh kenangan indah. Terima kasih telah menjadi teman diskusi, berbagi cerita, dan tempat bersandar saat perjalanan terasa berat. Kehadiran kalian adalah salah satu kekuatan terbesar yang membantu saya menyelesaikan langkah ini. Semoga persahabatan kita terus terjalin erat dan menjadi bagian indah dalam hidup masing-masing.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sebuah karya ini menjadi bukti bahwa semua pihak yang terlibat dalam perjuangan saya ini sangat berpengaruh dan berarti serta saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya. Atas segala kekhilafan dan kekurangan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Karya sederhana ini saya persembahkan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Strategi Promosi Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Neng Bakery Di Desa Setupatok”** di waktu yang tepat. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan umat islam Nabi Muhammad SAW. Para keluarga, Sahabat, dan pengikutnnya.

Skripsi ini berisi tentang Pengaruh Strategi Promosi Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Neng Bakery Di Desa Setupatok serta disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Studi S1 Program Studi Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang dilalui. Namun, Karena kesungguhan hati serta bantuan, bimbingan Motivasi dari orang terdekat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada waktu yang tepat. Untuk itu, Penulis ingin menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

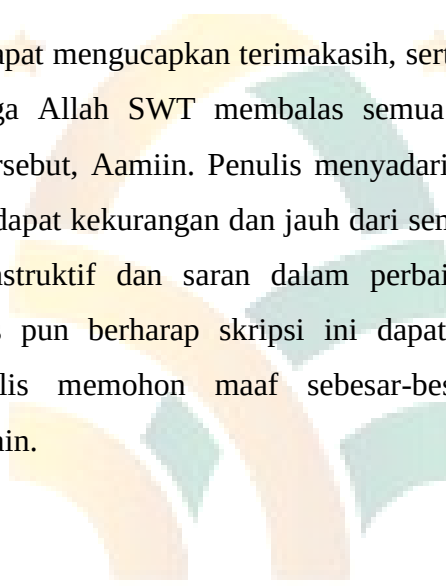
1. Dr. H. Aan Jaelani M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Dr.H. Didi Sukardi M.H, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
3. H. Achmad Otong Busthomi, L.c.,M.Ag, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Saeful Bakhri S.E.,M.Si, Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.
5. Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si, Dosen Pembimbing I, Sealalu Memberi arahan dan masukan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
6. H. Achmad Otong Busthomi, L.c.,M.Ag, Dosen Pembimbing II, Sealalu Memberi arahan dan masukan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
7. Afiqoh Agustin, S.E.I, M.E.Sy. Dosen Pembimbing Akademik.
8. Segenap Dosen Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Yang Sudan

Sabar Dan Ikhlas Dalam Mengajarkan Ilmunya Selama Penulis Menempuh Studi.

9. Seluruh Staf Karyawan Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon Yang Berkenan Membantu Penulis Dalam Melengkapi Administrasi.
10. Seluruh Pihak Yang Tidak Dapat Penulis Sebutkan Satu-Satu Yang Telah Membantu Selama Proses Penyelesaian Skripsi Ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih, serta berdo'a dukungan dan motivasinya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan melipat gandakan pahala tersebut, Aamiin. Penulis menyadari dalam penulisan karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif dan saran dalam perbaikan skripsi ini sangat diharapkan. Penulis pun berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas kesalahan penulisan dan lain-lain.

Cirebon, 17 Maret 2025



SITI JULEHA
NIM.2108204193

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTASITAS SKRIPSI	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO HIDUP	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Teori perilaku terencana (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	13
2. Strategi Promosi	15
3. Inovasi Layanan	19
4. Kepuasan Konsumen	21
B. Literatur Review	24
C. Kerangka Konseptual	40

D. Pengembangan Hipotesis.....	41
1. Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	41
2. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
3. Pengaruh Strategi Promosi dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen.....	43
BAB III METODELOGI PENELITIAN	46
A. Metode Dan Pendekatan Penelitian	46
1. Metode Penelitian	46
2. Pendekatan Penelitian	46
3. Penentuan Populasi dan Sempel	46
B. Jenis Dan Sumber Data	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Sumbe Data.....	48
C. Teknik Pengumpulan data	49
1. Kuesioner Angket	49
2. Wawancara.....	49
3. Dokumentasi	50
D. Definisi Oprasional Variabel	50
E. Teknik Analisis Data	53
1. Analisis statistik Deskriptif.....	53
2. Uji Instrumen Data.....	53
3. Uji Asumsi Klasik.....	55
4. Uji Korelasi persial	56
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	56
6. Uji Hipotesis Statistik	57
7. Koefesien Determinasi.....	58
F. Waktu dan tempat penelitian	58
1. Waktu Penelitian.....	58
2. Tempat Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek penelitian.....	59
B. Karakteristik Responden.....	63

C. Presentase Kategori Item	65
D. Deskripsi statistik	73
E. Uji Instrumen Data	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reabilitas	76
F. Uji Asumsi Klasik	78
1. Uji Normalitas.....	78
2. Uji Multikolonieritas.....	79
3. Uji Heteroskedastisitas	79
G. Korelasi.....	81
H. Analisis Regresi Berganda.....	81
I. Koefisien Determinasi (R square)	83
J. Pengujian Hipotesis	83
1. Uji T.....	84
2. Uji F Simultan.....	84
K. Pembahasan hasil Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKHNURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 4.1 Daftar Harga Produk Neng Bakry	59
Tabel 4.2 Frekuensi Usia.....	61
Tabel 4.3 Frekuensi Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4 Frekuensi Usian Responden	62
Tabel 4.5 Frekuensi Membeli Produk	62
Table 4.6 Kategori item oprasional Variabel strategi promosi (X1).....	63
Table 4.7 Kategori item oprasional Variabel inovasi layanan (X2).....	67
Table 4.8 Kategori item oprasional Variabel kepuasan konsumen (Y)	69
Tabel 4.9 Deskripsi statistik	71
Tabel 4.10 Rekapitulasi hasil Uji Validitas Instrumen Strategi Promosi (X1)	72
Tabel 4.11 Rekapitulasi hasil Uji Validitas Instrumen inovasi layanan (X2)	73
Tabel 4.12 Rekapitulasi hasil Uji Validitas Instrumen kepuasan konsumen (Y)...	74
Tabel 4.13 Realibilitas Statistics strategi promosi (X1).....	75
Tabel 4.14 Realibilitas Statistics inovasi layanan (X2).....	75
Tabel 4.15 Realibilitas Statistics Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4.16 Uji Normalitas	76
Tabel 4.17 Uji Multikolonieritas	77
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.19 Korelasi	79
Tabel 4.20 Hasil analisis regresi berganda	80
Tabel 4.21 Detrmiansir Square.....	81
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis	81
Tabel 4.23 Uji hipotesis ketiga.....	83