



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 5345-5357

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sablon Planet Oblong Kolaka

Rifki Muh Saputra^{1✉}, Niar Astaginy², Andry Stepahnie Titing³

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: rifkimuhsaputra@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini berguna untuk mengetahui: (1) Pengaruh Inovasi Produk berkenaan Kepuasan Pelanggan Pada Sablon Planet Oblong Kolaka. (2) Pengaruh Kualitas Produk berkenaan dengan Kepuasan Pelanggan Pada Sablon Planet Oblong Kolaka. Pengkajian ini adalah pengkajian *explanatory research* dengan prosedur kuantitatif. Pengumpulan Data dalam pengkajian ini mengaplikasikan studi Pustaka, penyebaran angket, obeservasi (pengamatan) dan interviu. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Sablon Planet Oblong Kolaka. Sedangkan sampel penelitian ini mengaplikasikan Rumus Hair disebabkan ukuran populasi dalam penelitian ini belum didapati pasti serta merekomendasikan bahwasanya ukuran sampel minimum 5-10 dikali peubah indikator maka sampel peneletian yang digunakan berjumlah 100 responden. Pengkajian Instrumen Pengkajian mengaplikasikan Validasi Validitas serta Validasi Reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22.0. Teknik analisis data yang diaplikasikan dalam penelitian ini yakni *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan pengkajian *Measurement Model (outer model)* serta pengkajian model *Structural (inner model)* dengan Smart PLS 4.0. berlandaskan perolehan penelitian didapati bahwasanya diperoleh pengaruh positif dan signifikan antara peubah Inovasi Produk berkenaan dengan Kepuasan Konsumen hal ini ditunjukkan dari perolehan *P-Value* senilai 0.000. serta peubah Kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan berkenaan kepuasan konsumenn hal ini ditunjukkan dari perolehan *P-Value* senilai 0.000.

Kata Kunci: *Inovasi Produk, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research aims to find out: (1) The impact of Product Innovation on Customer Satisfaction on the Oblong Planet Kolaka Template. (2) The effect of Product Quality on Consumer Satisfying on the Planet Oblong Kolaka template. This research is an explanatory research with a quantitative approach. Data collection in this study uses library studies, dissemination of questionnaires, observation (observation) and interviews. The population of this study is the entire consumer of the planet Oblong Kolaka Sablon. While the sample of this study uses the Hair formula because the population size in this study is uncertain and suggests that sample size is a minimum of 5-10 times the variable of the indicator, then the sampling sample used amounts to 100 respondents. Testing of Research Instruments using Validity Test and Reliability Test using SPSS 22.0. Data analysis techniques used in this study are Structural Equation Modeling (SEM) based Partial Least Square (PLS) with testing of Measurement Model (outer model) and testing of structural model (internal model) with Smart PLS 4.0. based on the results of the study it is known that there is a positive and significant influence between product innovation variables on consumer satisfaction it is shown from the P-value value of 0,000. and product quality variable also has a positive influence and significant impact on the satisfaction of consumers this is demonstrated from the value of P-Value of 0.000.

Keywords: *Product Innovation, Product Quality, Consumer Integrity*

PENDAHULUAN

Sektor Industri ekonomi kreatif memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional. Berdasarkan publikasi Kemenparekraf (Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif), ditahun 2019, subsector ekonomi kreatif berkontribusi sebesar Rp1.153,4 triliun terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), setara dengan 7,3% dari total PDB nasional. Sektor ini juga menyediakan pekerjaan bagi 15,2% tenaga kerja dan berkontribusi sebesar 11,9% terhadap ekspor (Kominfo, 2022). Selain berkontribusi pada pendapatan ekonomi Negara, sektor ini juga berfungsi sebagai tempat untuk menumbuh kembangkan kreativitas bagi pendiri bisnis serta membantu mengurangi tingkat pengangguran di Indonesia.

Salah satu sektor kreatif yang terkenal di Indonesia adalah usaha percetakan sablon. Bidang percetakan patron adalah satu diantara banyak industri yang diterapkan dalam ekonomi kreatif berlandaskan bahasa serta sastra Indonesia. Guna meningkatkan pertumbuhan industri sablon, diperlukan pembaruan dalam varietas komoditas dengan meningkatkan karakteristik yang khas dan unik. (Nastiti dan Citraningrum, 2021).

Satu diantara beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan inovasi komoditas. Berlandaskan Fillayata dan Mukaram (2020), adalah serangkaian prosedur yang saling berinteraksi guna menginovasikan dan meningkatkan komoditas yang berbeda dari yang telah ada sebelumnya, dan mengonversikan kelemahan

dari inovasi sebelumnya, hal ini dilakukan dengan memperhatikan perkembangan zaman dan kebutuhan pasar. Ini sesuai dengan pandangan Aditi dan Hermansyur (2017) yang menyatakan bahwa seorang pengusaha diharapkan untuk terus melakukan pembaruan dalam mengembangkan mutu komoditas yang diproduksi, hal ini tidak bisa dipisahkan dari fluktuasi harapan konsumen yang terus berganti dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini didukung menurut penelitian Betaubun (2023) pembaruan komoditas mempunyai dampak yang positif serta bermakna berkenaan dengan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, semakin tinggi taraf inovasi komoditas yang ditawarkan, semakin tinggi pula taraf kepuasan pelanggan. (Fillayata dan Mukaram, 2020).

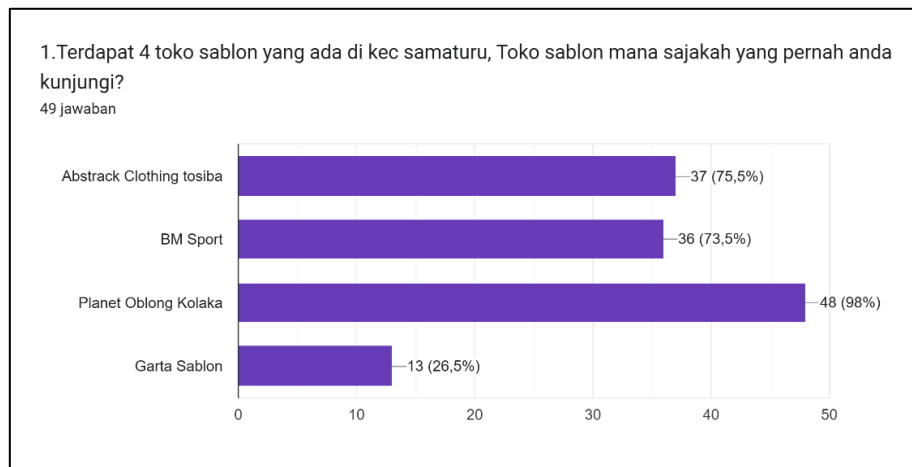
Terkait dengan konteks penelitian ini persaingan bisnis dalam usaha Percetakan sablon semakin berkembang dimana antar pelaku usaha sablon saling berkompetisi untuk menunjukkan keunggulan masing-masing hingga memberikan nilai lebih kepada konsumen. Hal ini sama seperti yang terjadi pada beberapa usaha sablon yang berada di Kecamatan Samaturu, Salah satunya yaitu Sablon Planet Oblong Kolaka yang memiliki perbedaan dan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan usaha sablon lainnya yang berada di Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka. Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan penulis melalui proses wawancara terhadap pemilik usaha Sablon Planet Oblong kolaka mengatakan bahwa banyaknya konsumen yang bertempat tinggal jauh tetapi lebih memilih memesan sablon di Planet Oblong Kolaka meskipun harga yang ditawarkan hampir sama dengan beberapa toko sablon yang berada di Kecamatan Samaturu namun konsumen lebih banyak yang melaksanakan pembelian baik pembelian pertama kali ataupun pembelian secara repetitif pada toko sablon Planet Oblong Kolaka. Hal ini disebabkan karena konsumen merasakan kepuasan setelah menggunakan jasa sablon Planet Oblong Kolaka. Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan penulis melalui proses wawancara pada beberapa toko sablon yang berada di Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka mengenai data penjualan pada tahun 2022 sebagai berikut.

Tabel 1. Data Penjualan Toko Sablon Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka

No	Nama Toko Sablon	Jumlah Penjualan	Presentase
1.	Abstrack Clothing Tosiba	4.708 item	23,9%
2.	Bm Sport	3.591 item	18,2%
3.	Garta Sablon	1.872 item	9,5%
4.	Planet Oblong Kolaka	9.552 item	48,4%
	Jumlah	26.404 item	100,%

Sumber : Data Skunder, (2023)

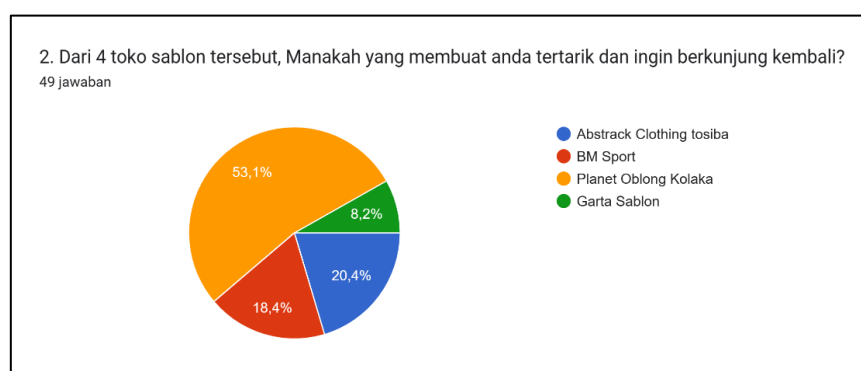
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penjualan pada produk sablon Planet Oblong kolaka sangat tinggi dibandingkan dengan beberapa toko sablon yang berada di Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka. Adapun survei awal yang penulis lakukan melalui kuesioner dengan menggunakan *google form* terhadap 49 responden yang pernah menggunakan jasa sablon pada 4 (empat) Toko Sablon yang ada di Kec. Samaturu Kabupaten Kolaka sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Tanggapan Responden

Sumber: Data primer, (2023)

Dari hasil survei pada gambar di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden yang tinggi terdapat pada 3 (tiga) toko sablon yang pernah di kunjungi yaitu sablon Planet Oblong Kolaka, Abstrack Clothing Tosiba dan BM Sport. Adapun toko sablon yang membuat responden tertarik dan ingin berkunjung kembali dapat di lihat pada diagram berikut.



Gambar 2. Diagram Tanggapan Responden

Sumber: Data Primer, (2023)

Dari hasil survei pada gambar di atas di atas ditemukan bahwa rata-rata responden memilih dan tertarik ingin berkunjung kembali pada toko sablon Planet Oblong Kolaka

setelah menggunakan jasa sablon tersebut. Adapun Faktor yang menjadi alasan responden dapat di lihat pada diagram berikut.



Gambar 2. Diagram Tanggapan Responden

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan hasil survei pada gambar yang di atas, tersirat bahwasanya termuat dua faktor yang menjadi alasan konsumen tertarik dan puas terhadap jasa sablon yaitu inovasi produk dan kualitas produk. Alasan konsumen rata-rata memilih inovasi produk sebagai faktor kepuasan yang mendorong mereka untuk menggunakan kembali Sablon Planet Oblong Kolaka karena Sablon Planet Oblong Kolaka melakukan inovasi produk dengan menawarkan berbagai pilihan dan desain yang menarik sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen, sambil juga menyediakan layanan pembuatan sablon *jersey fullprinting*, *switer*, seragam olahraga dan lain-lain.

Sehingga melengkapi penjualan dari Sablon Planet Oblong Kolaka sementara itu penggunaan teknologi dalam bentuk teknologi terkini yang lebih canggih, berkualitas tinggi dan mudah diaplikasikan ke berbagai bahan tekstil sehingga menjadi sarana atau alat yang dapat mengembangkan inovasi dari produk untuk mencapai hasil sablon yang maksimal. Selain itu kualitas produk juga sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, ini karena di sebabkan karena sablon Planet Oblong Kolaka menggunakan bahan yang berkualitas tahan lama, tidak mudah luntur, sablon terlihat lebih jelas dan lebih rapi, sehingga hasil produk yang di peroleh sangat bagus dan memuaskan. Hal inilah yang menyebabkan konsumen sangat puas terhadap penggunaan jasa Sablon planet oblong kolaka.

Di samping temuan yang telah diuraikan oleh penulis sebelumnya, peneliti juga menemukan adanya *research gap* yaitu studi yang dilaksanakan oleh Rasyid dan Indah (2018), menunjukkan bahwasanya inovasi produk mempunyai dampak positif serta bermakna berkenaan dengan kepuasan konsumen. Namun, pengkajian yang dilaksanakan

oleh Waha et al., (2023) tidak menemukan pengaruh inovasi produk berkenaan kepuasan pelanggan. Pengkajian oleh Erniati *et al.*, (2021), menyiratkan bahwasanya mutu komoditas memiliki pengaruh positif dan signifikan berkenaan dengan taraf kepuasan pelanggan, sebaliknya dengan temuan yang diungkapkan oleh Bansaleng *et al.*, (2021) tidak menemukan bukti bahwasanya mutu produk memiliki dampak berkenaan dengan kepuasan pelanggan. Berlandaskan fakta dan *research gap* yang diusulkan di atas maka peneliti tertarik guna melaksanakan penelitian bertajuk “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Sablon Planet Oblong Kolaka”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini berguna untuk menguji hipotesis dengan maksud membuktikan dan menguatkan hipotesis penelitian, bertujuan mengkonfirmasi kaidah yang telah menjadikan dasar penelitian. Dalam konteks ini, model penelitian yang digunakan merupakan strategi kuantitatif dengan kelompok pengkajian *explanatory research*. Model pengkajian kuantitatif merupakan kelompok pengkajian yang menghasilkan temuan dengan menerapkan prosedur statistic atau teknik kuantifikasi lainnya, berlandaskan pada filsafat positifisma (Wonua *et al.*,2021:5). Kelompok pengkajian *explanatory research* adalah kelompok penelitian yang fokus pada menjabarkan serta menitikberatkan korelasi atau pengaruh antar peubah independen dan peubah dependen (Raihan 2017:35).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Sablon Planet Oblong Kolaka

Sablon Planet Oblong Kolaka berdiri pada 7 juni 2021 yang beralamatkan di Jl. Poros Kolaka – Wolo. No.77, desa Lambolemo, Kecamatan Samaturu Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara yang didirikan oleh Chasyriadi dan memiliki dua karyawan. Seiring dengan banyaknya penjualan produk dari Sablon Planet Oblong Kolaka sehingga mendorong berkembangnya usaha ini dan kini Sablon Planet Oblong Kolaka memiliki cabang usaha sablon yang berada di Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur yang bernama toko Sablon Planet Oblong Kolaka Timur yang berdiri pada bulan juni 2023. Sablon Planet Oblong Kolaka adalah sebuah UMKM yang beroperasi di sektor jasa yaitu Percetakan desain gambar yang biasa disebut *screen printing* (sablon) jenis usaha ini menggunakan sablon digital dilakukan oleh komputer dan printer yang memiliki bahan utama berupa kaos, *polyflex*, tinta dan pastinya mesin cetak.

Sablon Planet Oblong Kolaka beroperasi setiap harinya mulai jam 08:30am- 22pm. Dengan melayani pembuatan kaos baik satuan maupun ribuan. sablon Planet Oblong

Kolaka menawarkan berbagai macam pilihan variasi desain yang menarik sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen hingga tentunya Sablon Planet Oblong Kolaka berupaya meningkatkan inovasi produknya dengan menyediakan produk-produk baru seperti pembuatan stiker, sablon *jersey fullprinting*, switer, bendera, seragam olahraga dan lain-lain. Sehingga melengkapi penjualan dari Sablon Planet Oblong Kolaka.

Sablon Planet Oblong Kolaka menggunakan teknologi dalam bentuk teknologi terkini yang lebih canggih, berkualitas tinggi dan mudah diaplikasikan ke berbagai bahan tekstil sehingga menjadi sarana atau alat yang dapat mengembangkan dan mencapai hasil sablon yang maksimal bahan sablon yang di gunakannya juga merupakan bahan yang berkualitas, sehingga hasil produk yang di peroleh sangat bagus maka dengan itu Sablon Planet Oblong Kolaka berusaha dengan baik agar konsumen merasa puas dan menciptakan pengalaman positif agar konsumen merasa ingin membeli kembali

Tabel 2. Karakteristik Partisipan Berlandaskan Gender

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	79	79,0%
2	Perempuan	21	21,0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Kardinal Diselesaikan, (2023)

Berlandaskan tabel menyiratkan bahwa mayoritas partisipan bergender laki-laki, dengan persentase sebesar 79,0% dan sisanya 21,0% berjenis kelamin perempuan. itu menunjukkan bahwa laki-laki lebih suka fashion atau motif dan desain gambar dalam kaos sablon dan dengan meningkatnya inovasi produk Sablon Planet Oblong Kolaka menyediakan kaos sablon yang sering menjadi identitas kelompok-kelompok pemuda dalam bidang organisasi dan olah raga seperti sablon seragam sepak bola, sepak takraw, futsal, bola voli dan lainnya.

Tabel 3. Karakteristik Partisipan Berlandaskan Usia

No	Umur	Jumlah	Persentase %
1	17-25 Tahun	69	69,0%
2	26-36 Tahun	27	27,0%
3	37-45 Tahun	3	3,0%
4	>45 Tahun	1	1,0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Kardinal Diselesaikan, (2023)

Pada Tabel menunjukkan bahwasanya sebagian besar partisipan dengan rentang usia 17-25 tahun, mencapai persentase sebanyak 69,0%. Hal ini disebabkan pada saat penelitian dilakukan pada Sablon Planet Oblong Kolaka kalangan muda lebih cenderung menyukai kaos sablon karena desain kostum yang dapat disesuaikan dengan keinginan sendiri, tidak hanya kaos bahkan Sablon Planet Oblong Kolaka juga menyediakan pembuatan stiker dengan peningkatan teknologi dan perkembangan produk maka kalangan kaum milenial dengan mudah untuk melakukan pembuatan desain kaos sablon, stiker serta *jersey fullprinting* hingga hasil produk sablon yang di hasilkanpun dapat bertahan lama tidak mudah terkelupas dengan itu mayoritas kalangan muda lebih banyak melakukan pembelian.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berlandaskan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1	Pelajar/Mahasiswa	47	47,0%
2	Dosen/Guru	7	7,0%
3	Pegawai Negeri Sipil	1	1,0%
4	Pengawai Swasta	14	14,0%
5	Lain-Lain	31	31,0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Kardinal Diselesaikan, (2023)

Berlandaskan tabel menyiratkan bahwasanya sebagian besar partisipan Sablon Planet Oblong Kolaka lebih banyak diminati oleh pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 47,0%. Hal ini menunjukkan bahwa pelajar/mahasiswa lebih senang menggunakan kaos sablon karena teknologi dalam bidang percetakan sablon kini semakin berkembang maka kalangan mahasiswa lebih mudah mendesain sablon ataupun mengikuti desain-desain yang diinginkan terlebih lagi Sablon Planet Oblong Kolaka menyediakan desain untuk baju kaos dan switer yang bisa dipilih sehingga memudahkan pelajar/mahasiswa untuk memilih desain yang disukai, hasil sablon tersebut juga mempunyai resistensi yang baik dan dapat diaplikasikan untuk periode waktu yang panjang. Harga yang dapat disesuaikan menurut kebutuhan model produk dan jenis kain sablon yang diinginkan.

Deskripsi Peubah Penelitian Analisis

Variabel penelitian ini di lakukan guna menemukan penjabaran terkait peubah-peubah penelitian. Pelaksanaan analisis dilakukan dengan menggunakan nilai interval ke dalam lima kriteria yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah. Adapun kategori rentang berlandaskan kelasnya sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Interval

Kelas Interval	Keterangan
1.0 – 1.80	Sangat Rendah
1.81 – 2.61	Rendah
2.62 – 3.42	Sedang
3.43 – 4.23	Tinggi
4.24 – 5.00	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono, (2017)

Berlandaskan nilai interval tersebut maka penjabaran masing-masing peubah dalam penelitian sebagai berikut:

Deskripsi Peubah Inovasi Produk

Pada pengkajian ini terdapat 3 (tiga) indikator yang diaplikasikan guna memprakirakan peubah pembaruan produk yakni, karakteristik produk, kreasi produk dan mutu produk. Setiap indikator terdiri dari satu pernyataan. Tanggapan responden dari ketiga indikator ini dipaparkan kedalam gambaran deskriptif variable Inovasi produk yang dapat dijabarkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Penilaian Responden Inovasi Produk (X1)

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata jumlah	Ket
1	Fitur produk	Sablon Planet oblong kolaka menyediakan berbagai macam pilihan jenis produk	4,04	Tinggi
2	Desain produk	Sablon planet oblong kolaka menyediakan gambar/desain yang bisa di pilih oleh konsumen	4,56	Sangat Tinggi
3	Kualitas produk	Produk dari sablon Planet Oblong kolaka memberikan hasil cetakan yang tajam, warna yang lebih cerah dan jenis kain yang lebih baik	4,06	Tinggi
Jumlah rata-rata			4,22	Tinggi

Sumber: Data dikelola dengan Excel, (2023)

Berdasarkan Tabel tersebut kesimpulannya adalah bahwa tanggapan responden terhadap variabel Inovasi produk didominasi pada pernyataan ke dua dengan jumlah rata-rata sebesar 4.56, dan hasil pernyataan keseluruhan berjumlah rata-rata 4.22. ini

mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpikir bahwa di Sablon Planet Oblong Kolaka memiliki Inovasi Produk yang cukup baik karena menyediakan beberapa produk selain dari kaos sablon dan juga menawarkan gambar atau desain kepada konsumen sehingga dapat mendukung penjualan produk.

Dari jumlah keseluruhan skor pernyataan pada peubah Inovasi Produk (X1) didapat skor rata-rata senilai 4,22 yang terletak pada kriteria tinggi, artinya bahwa Sablon Planet Oblong Kolaka memiliki Inovasi produk yang baik sehingga konsumen merasa produk dari Sablon Planet Oblong Kolaka yang diberikan telah sesuai dengan kenginannya.

Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)

Terdapat 4 (empat) indikator yang diaplikasikan guna mengukur mutu Produk dalam penelitian ini yakni Daya Tahan, Kecakapan, Konsistensi Produk dan Kemudahan digunakan dan dipermak, setiap indikator terdiri dari satu pernyataan. Tanggapan responden berkenaan dengan keempat indikator ini dipaparkan dalam gambaran deskriptif peubah kualitas produk, seperti yang terlihat dalam table di bawah ini menunjukkan bahwa:

Tabel 7. Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X2)

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata jumlah	Ket
1	Keawetan	Saya merasa produk sablon planet oblong kolaka dapat bertahan lama	4,13	Tinggi
2	Keandalan	Bahan yang digunakan untuk menyablon kaos di sablon planet oblong kolaka merupakan bahan berkualitas yang tidak mudah luntur	3,96	Tinggi
3	Kesesuaian produk	Saya merasa sablon planet oblong kolaka sesuai kualitas yang di tawarkan dan harga yang diberikan	4,36	Sangat Tinggi
4	Kemudahan dipergunakan dan diperbaiki	Saya merasa produk sablon planet oblong kolaka ketika terjadi kecacatan/kerusakan dapat di perbaiki /digantikan.	4,18	Tinggi
Jumlah rata- rata			4,16	Tinggi

Sumber: Data dikelolah dengan Excel, (2023)

Berlandaskan tabel di atas, terlihat bahwa respon responden terhadap variabel Kualitas produk didominasi yang tertinggi pada pernyataan ke tiga dengan jumlah rata-rata 4,36. Hal ini menunjukkan sebagian responden setuju bahwa saat melakukan pembelian Sablon Planet Oblong Kolaka menyajikan produk berkualitas yang sepadan dengan harga yang ditetapkan oleh Sablon Planet Oblong Kolaka. Adapun jumlah keseluruhan skor pernyataan pada variabel Kualitas Produk (X2) diperoleh rata-rata 4.16 masing-masing pernyataan berada dikategori Tinggi dan sangat tinggi. Artinya bahwa Kualitas Produk yang dihasilkan sablon Planet Oblong Kolaka kepada konsumen sangat baik karena mampu memberikan produk dengan mutu yang baik dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Terdapat 3 (tiga) indikator yang diaplikasikan guna menilai peubah kepuasan Konsumen dalam pengkajian ini, kita memperhatikan Konsistensi harapan, ketertarikan bertandang kembali serta kecenderungan untuk merekomendasikan. Ketiga indikator ini dijelaskan dalam analisis deskriptif peubah Kepuasan Pelanggan. Yang dapat dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Penilaian Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata jumlah	Ket
1	Kesesuaian harapan	produk yang di hasilkan sablon planet oblong kolaka telah sesuai dengan harapan/ekspektasi yang saya inginkan	4,27	Sangat Tinggi
2	Minat berkunjung kembali	Saya berminat berkunjung kembali untuk melakukan pembelian pada sablon planet oblong kolaka	4,24	Sangat Tinggi
3	Kesediaan merekomendasikan	Saya bersedia merekomendasikan sablon planet oblong kolaka untuk menjadi pilihan utama kepada kerabat dan teman	4,20	Tinggi
Jumlah rata-rata			4,24	Sangat Tinggi

Sumber: Data dikelolah dengan Excel, (2023)

Berdasarkan table di atas disimpulkan secara menyeluruh, rata-rata respon dari responden berkenaan dengan peubah kepuasan konsumen adalah 4.24, seraya setiap pernyataan berada dikategori sebagai tingkat kepuasan tinggi hingga sangat tinggi. Ini

menunjukkan bahwa Sablon Planet Oblong Kolaka mampu memberikan produk yang baik kepada konsumen dengan dibuktikan bahwa responden yang merasa puas karena telah sesuai dengan harapannya sehingga akan tetap melakukan pembelian secara berulang pada Sablon Planet Oblong Kolaka.

Dengan demikian disimpulkan bahwasanya semakin tinggi mutu produk yang disediakan, semakin besar taraf kepuasan konsumen. Melainkan apabila semakin rendah mutu produk semakin rendah pula taraf kepuasan konsumen. Inilah yang menyebabkan mutu komoditas mempunyai Pengaruh yang positif dan signifikan berkenaan dengan Kepuasan Pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengkajian yang dilaksanakan oleh peneliti bertajuk "Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sablon Planet Oblong Kolaka" dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembaruan Produk berpengaruh positif dan signifikan berkenaan Kepuasan Pelanggan. ini terlihat dalam deskriptif variabel dari tanggapan responden yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap Inovasi Produk dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yakni karakteristik produk, kreasi produk dan mutu produk. Hal ini dikatakan bahwa Sablon Planet Oblong Kolaka memiliki inovasi produk yang baik sehingga pengaruhnya berkenaan kepuasan konsumen adalah apabila meningkat baik pembaruan komoditas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan berkenaan dengan Kepuasan Pelanggan. Hal Ini terlihat dalam analisis deskriptif dari tanggapan responden yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas produk dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu tahan lama, dapat diandalkan, sesuai dengan kebutuhan, serta mudah digunakan dan diperbaiki. Hal ini dapat dikatakan sangat baik karena Sablon Planet Oblong Kolaka mampu menjaga dan meningkatkan kualitas produknya dengan baik. Hal inilah yang membuat Mutu Komoditas mempunyai Pengaruh yang positif dan signifikan berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditi, B., & Hermansyur, H. M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Dan Promosi, Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Honda Di Kota Medan. *Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 3(2), 154-165.
- Al Rasyid, H., & Indah, A. T. (2018). Pengaruh Inovasi Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Kota Tangerang Selatan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 16(1), 39-49.
- Bansaleng, J. M., Sepang, J. L., & Tampenawas, J. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XI Di Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3).
- Betaubun, S. (2023). Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Hady Bakery Di Merauke. *Economics And Digital Business Review*, 4(1), 1-9.
- Darmawan, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Pt. Remaja Rosdakarya.
- Erniati, E., Romadhoni, B., & Mappatompo, A. (2021). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Produk Baru Pada Pt. Prapta Makassar. *Competitiveness*, 10(2), 149-156.
- Fillayata, V. E., & Mukaram, M. (2020, September). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada *Road Café Steak & Pasta Bandung*). In *Prosiding Industrial Research Workshop And National Seminar* (Vol. 11, No. 1, Pp. 969-976).
- Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan Spss. Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Nastiti, A. S., & Citraningrum, D. M. (2021). Pengembangan Ekonomi Kreatif Berbasis Bahasa Dan Sastra Indonesia Melalui Produk Sablon Berdesain Olah Kata Bermuatan Kearifan Lokal Jember. *Journal Of Community Development*, 2(1), 10-14.
- Panorama., M. & Muhajirin (2017) Pendekatan Praktis: Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 1-14.
- Raihan. 2017. Metode Penelitian. Universitas Islam Indonesia.
- Syakhnur, S., Titing, A. S., & Hendrik H. (2023) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Salon Reza Di Kabupaten Kolaka. *Journal Economic Excellence Ibnu sina*, 1(4), 01-12.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D. Bandung: Cv. Alfabeta
- Waha, K., Kindangen, P., & Wenas, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Strabucks Drive Thru* Kawasan Megamas Manado. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 52-64.