

## ABSTRAK

Perkembangan sektor energi di Indonesia saat ini selalu mengalami peningkatan jumlah energi tersebut lama-kelamaan akan berkurang dan habis. Maka arang kelapa dapat menjadi sebuah solusi yang baik dan dapat menggantikan peran energi yang jumlahnya tidak dapat diperbarui. produksi kelapa Indonesia mencapai 18,3 juta ton pada tahun 2016. Arang kelapa juga merupakan solusi penanggulangan yang dapat andalkan untuk mengurangi limbah termipurung kelapa di Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tanggapan konsumen mengenai inovasi, kualitas produk, dan kepuasan konsumen pada produk arang kelapa CV. Superior Agro serta menganalisa seberapa besar pengaruh inovasi, kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen pada produk arang kelapa CV. Superior Agro. Objek penelitian dalam penelitian ini merupakan produk arang kelapa CV. Superior Agro, Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, dengan riset kuantitatif yang bentuk deskripsinya menggunakan angka atau numberik (statistik). Jumlah sampel yang didapat dari perhitungan menggunakan rumus slovin adalah 72,75 dan dibulatkan menjadi 73 sampel. Berdasarkan analisis menggunakan SPSS diperoleh tanggapan responden mengenai Inovasi memiliki nilai tertinggi yaitu 3,78. Tanggapan responden mengenai Kualitas Produk memiliki nilai tertinggi yaitu 3,88. Sedangkan tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen memiliki nilai tertinggi yaitu 3,68. Hasilnya diketahui hanya terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap variabel Kepuasan Konsumen secara parsial, sedangkan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen tidak. juga diketahui bahwa Variabel Inovasi dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara bersama terhadap variabel Kepuasan Konsumen. Hasil tersebut didukung oleh hasil penelitian serta pengujian yang telah dilakukan.

Kata kunci: Inovasi, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen.

## **ABSTRACT**

*The development of the energy sector in Indonesia is currently always experiencing an increase in the amount of energy that will gradually decrease and run out. Then coconut charcoal can be a good solution and can replace the role of energy whose amount cannot be renewed. Indonesia's coconut production reached 18.3 million tons in 2016. Coconut charcoal is also a countermeasures solution that can be relied on to reduce coconut waste in Indonesia. This research was conducted to determine consumer responses regarding innovation, product quality, and consumer satisfaction in CV coconut charcoal products. Superior Agro and analyze how much influence innovation, product quality, on consumer satisfaction on CV coconut charcoal products. Superior Agro. The object of research in this study is CV coconut charcoal products. Superior Agro, This research uses associative and descriptive research methods with a quantitative approach, namely research that aims to determine the influence between two or more variables, with quantitative research whose description form uses numbers or numerics (statistics). The number of samples obtained from calculations using the slovin formula is 72.75 and rounded to 73 samples. Based on the analysis using SPSS, respondents' responses were obtained regarding Innovation having the highest value of 3.78. Respondents' responses regarding Product Quality had the highest score of 3.88. Meanwhile, respondents' responses regarding Consumer Satisfaction had the highest score of 3.68. The results are known to have only influenced between product quality variables on consumer satisfaction variables partially, while innovation on consumer satisfaction is not. it is also known that the Variables of Innovation and Product Quality have a significant effect together with the variables of Consumer Satisfaction. These results are supported by the results of research and testing that has been carried out.*

*Keywords: Innovation, Product Quality, and Consumer Satisfaction.*