

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. ADARUZ NUSA HASANAH**



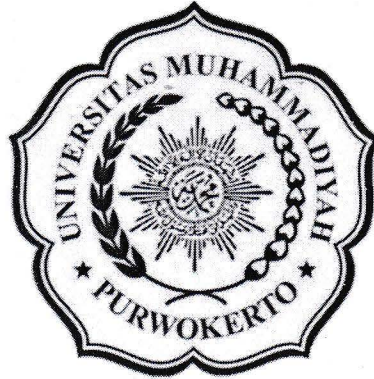
SKRIPSI

**NATASYA AMIRA HERAWATI
1902010383**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. ADARUZ NUSA HASANAH**



SKRIPSI

NATASYA AMIRA HERAWATI

1902010383

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang telah bertanda tangan
dibawah ini :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is written over a faint circular watermark.

Arini Hidayah, S.E., M.Si.

NIK.2160341

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. ADARUZ NUSA HASANAH**

Oleh :

Natasya Amira Herawati

1902010383

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dosen penguji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M) pada program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Purwokerto, 24 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Arini Hidayah, S.E., M.Si

NIK.2160341

(.....)

Dosen Penguji 1

M.Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

NIK. 2160159

(.....)

Dosen Penguji 2

Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si

NIK.2160714

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK/NIP 2160187

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Amira Herawati

NIM : 1902010383

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah dibuat dan diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka. Apabila dalam naskah skripsi ini terbukti terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Januari 2024



Natasya Amira Herawati

1902010383

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, pertolongan, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan sumbangan dalam kajian Manajemen. Dengan penuh hormat, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Diri penulis sendiri. Terima kasih atas kekuatannya sudah bertahan sampai titik ini. Terima kasih tidak menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini di tengah keadaan yang terkadang tidak baik-baik saja.
2. Suami Penulis, Ammar Nur Maulana. Terima kasih untuk dukungan dan sudah kebersamai dari awal memulai skripsi ini sampai akhirnya bisa di tahap ini, semoga tetap kebersamai penulis sampai maut memisahkan.
3. Anak Penulis, Athallah Rasyad Ibrahim. Terima kasih sudah memilih penulis menjadi seorang ibu, dan memberi semangat, terimakasih telah memberikan kebahagiaan disaat dunia sedang tidak baik-baik saja.
4. Kedua orang tua penulis, Bapak Heru Harianto dan Vera Irawati. Terima kasih atas segala doa baiknya, dukungan serta sudah membimbing dan membesarkan penulis dari kecil sampai saat ini.
5. Mertua penulis, Ibu Anisa Wardah dan Bapak Nurrohman. Terima kasih telah mendoakan, mendukung, dan memberi semangat kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Adaruz Nusa Hasanah”. Penulis juga menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas daribantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs.Suyoto, M. Si, Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Ibu Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku pembimbing utama yang telah dengansabar dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis. Serta selaku pembimbing akademik atas segala arahan dan bimbingannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku penguji satu penulis yang telah memberikan perbaikan, saran, dan masukan kepada penulis.
6. Bapak Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku penguji kedua penulis yang telah memberikan memberikan semangat, motivasi dan perbaikan kepada penulis.
7. Segenap Dosen, Staf Perpustakaan, Staf Bapendik Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

8. Segenap konsumen Adaruz yang telah membantu untuk memenuhi kebutuhan data responden dalam penyusunan skripsi penulis
9. Seluruh informan yang telah membantu memberikan data dalam penyusunan skripsi penulis.
10. Keluarga, khususnya kedua orang tua, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan mensupport penulis dalam menyusun skripsi.
11. Alin Apriliani dan Riska Hartini, terima kasih sudah bersedia menyemangati, menemani, dan menghibur disaat penulis merasa sedang tidak baik-baik saja.
12. Sahabat seperjuangan semasa perkuliahan, yang selalu bersama disaat mengawali perkuliahan hingga saat ini, serta teman berbagi cerita apapun sampai saat ini.
Hakimatuz Zahra
13. Sahabat baik dari duduk di bangku SMA sampai sekarang, Alfina Nur, Rafifah Adila, Lutfi Ramadhani. Terima kasih telah memberi motivasi dan semangat kepada penulis dan menjadi sahabat yang baik.
14. Vairus Akmala Putri, Tante penulis sekaligus *owner* PT. Adaruz. Yang sangat mendukung dan mengarahkan penulis, memberi banyak pelajaran dan pengalaman selama bekerja di Adaruz, serta memberi semangat disaat penulis kehilangan semangat saat mengerjakan skripsi.
15. Okta Yuanita, Dinda Puspa Yusnita Fera, Violina Bella teman sedari awal semester sampai sekarang, terima kasih sudah mendukung dan tempat berbagi cerita disaat kuliah.
16. Ayunda Tasya, Syifa Ibnuatu, Reski Auliya, Yasmin Firdah, Banowati Sekar. Selaku sahabat penulis dari duduk di bangku SMA, terima kasih sudah bersedia menemani dan menghibur penulis dengan segala cerita kehidupan kalian dan

bersedia mendengarkan cerita kehidupan penulis.

17. Neta Mulyantina sepupu saya yang sudah menemani penulis dari dulu hingga sekarang, Terima kasih sudah mendukung dan menyemangati penulis.

18. Fasya Fausta, teman kecil saya terima kasih sudah bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dan menghibur penulis dengan cerita dan kelucuan yg dilakukan.

19. Teman-teman Manajemen 2019, terima kasih telah saling menyemangatiselama masa-masa perkuliahan.

20. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all time.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. ★

Purwokerto, 24 Januari 2024



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasya Herawati
Nim : 1902010383
Program Studi : Manajemen S1
Fakultass : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non – exclusive Royalty – Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. ADARUZ NUSA HASANAH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 24 Januari 2024

Yang menyetujui



Natasya Amira Herawati

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT. ADARUZ NUSA HASANAH**

Natasya Amira Herawati
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
natasyaherawati27@gmail.com

Arini Hidayah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, desain produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria, didapatkan sebanyak 116 responden yang menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, desain produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, desain produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRODUCT DESIGN, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT.ADARUZ NUSA HASANAH**

Natasya Amira Herawati
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
natasyaherawati27@gmail.com

Arini Hidayah
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
Hidayaharini99@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research is a case study on students of Universitas Muhammadiyah Purwokerto. It aims to determine the effect of product quality, product design, and service quality on customer satisfaction. The sample was selected using purposive sampling. Based on the criteria, 116 respondents were chosen as the sample. The data analysis techniques used in this study were instrument testing, descriptive statistics, classical assumption testing, multiple regression analysis, model fit test, and hypothesis testing. The analysis results show that product quality has a significant positive effect on customer satisfaction, product design has a significant positive effect on customer satisfaction, and service quality does not have a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: product quality, product design, service quality and customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10

A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Kepuasan Konsumen.....	13
3. Kualitas Produk.....	15
4. Desain Produk	16
5. Kualitas Pelayanan	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Definisi Operasional.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A. Hasil Penelitian	37
1. Gambaran Umum PT. Adaruz Nusa Hasanah.....	37
2. <i>Response Rate</i>	37
3. Deskripsi Responden.....	37
4. Metode Analisis Data.....	37
B. Pembahasan.....	37

BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	78
C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

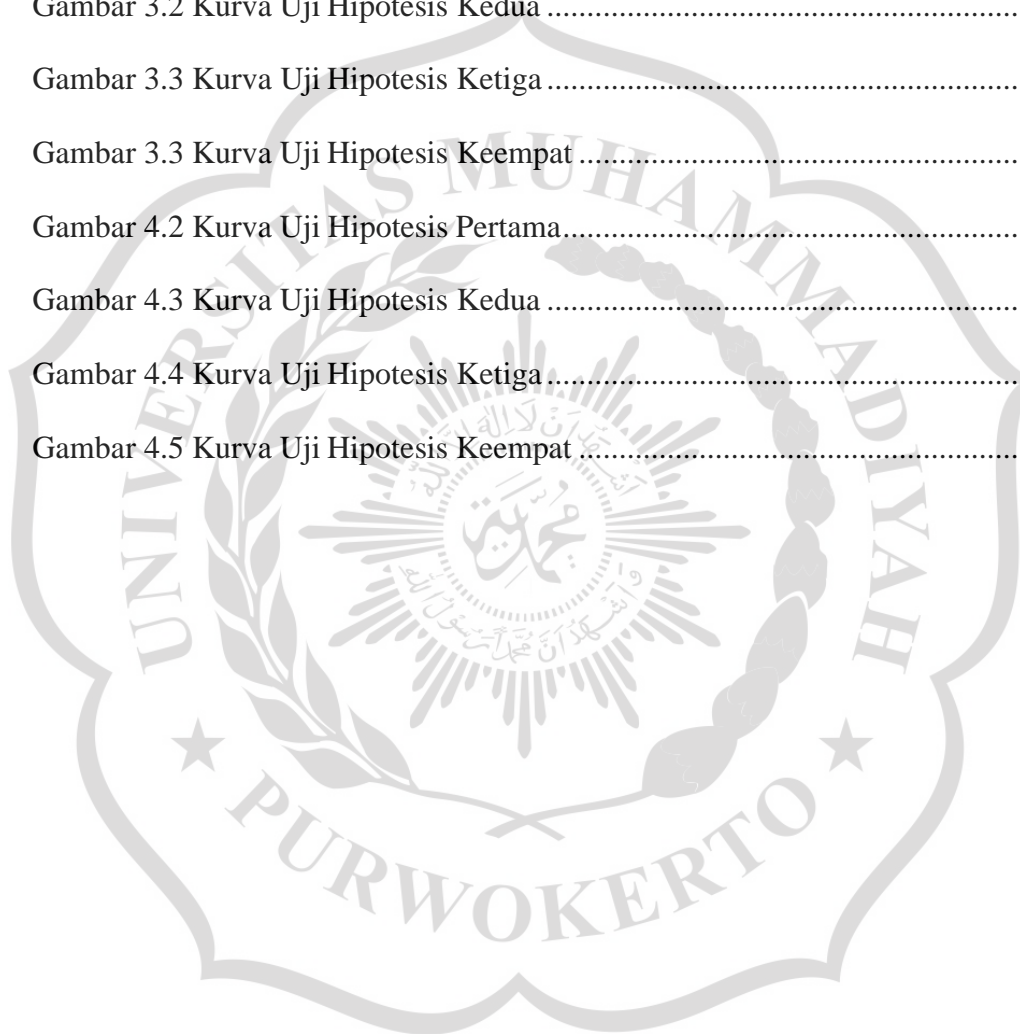
	Halaman
Tabel 1.1 Perusahaan Interior Terbaik Beserta Produk Unggulannya	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Jumlah Konsumen Yang Pernah Menggunakan Produk Adaruz	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	48
Tabel 4.2 Data Responden Berdasar Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Data Responden Berdasar Jenis Umur	49
Tabel 4.4 Data Responden Berdasar Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Data Responden Berdasar Pendapatan Perbulan	51
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	52
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Desain Produk	54
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Produk	58
Tabel 4.11 Uji Validitas Desain Produk	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.15 Uji Normalitas	62
Tabel 4.16 Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4.17 Uji Heteroskedastisitas	67

Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.20 Uji F (Simultan)	67
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	39
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	40
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	40
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Keempat	41
Gambar 4.2 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	68
Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	69
Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga	70
Gambar 4.5 Kurva Uji Hipotesis Keempat	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2. Data Responden.....	93
Lampiran 3. Tabulasi Penelitian	100
Lampiran 4. Analisis Statistik Deskriptif.....	113
Lampiran 5. Uji Validitas.....	115
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	119
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	120
Lampiran 8. Uji F.....	122
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	124
Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi.....	125
Lampiran 11. R Tabel	126
Lampiran 12. T Tabel	127
Lampiran 13. F Tabel.....	128