



**ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA  
SAING MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA  
PENJUALAN MOBIL TOYOTA KIJANG INNOVA DI  
KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1)  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

**MUHAMMAD FAKHMI**

**NIM. 2015-11-142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIAKUDUS  
TAHUN 2020**

**ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA  
SAING MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA  
PENJUALAN MOBIL TOYOTA KIJANG INNOVA DI  
KABUPATEN KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 26 Februari 2020

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti, SE., MM., AAK.  
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Dr. Drs Sukirman, S.Pd, SH, MM  
NIDN. 0607095601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM.  
NIDN. 0022038001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

*Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah.*

*(HR. Turmudzi)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

*(QS. Al Insyirah: 6)*

### Persembahan :

1. Bapak, ibu, dan adik-adikku yang aku cintai.
2. Seluruh keluarga besarku.
3. Sahabat dan teman dekatku semuanya.
4. Almamater UMK

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparno, SH., MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM,selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dengan tulus dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM,selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dengan tulus, dan ikhlas dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

7. Seluruh responden yaitu konsumen mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus.
8. Kedua orang tuaku Bapak Arief Anfal (Alm) dan Ibu Rina Mariana beserta adik – adikku Muhammad Faiz Mafaza, Muhammad Farhan Al Farizi, Elvira Nurya Nabila yang saya sayangi dan yang selalu memotivasi serta menjadi penyemangat bagi diri saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman dekatku Widya Noviana yang selalu memberi semangat serta bantuan.
10. Group “KKN Kedalon”, serta sahabat “Keluarga Pamily” Akhsan, Ichlan, Imron, dan Risa yang sudah banyak membantu dan memberi semangat.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2020  
Penulis,

**MUHAMMAD FAKHMI**  
**NIM. 2015-11-142**

## **ABSTRAKSI**

# **ANALISIS PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING MELALUI KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PENJUALAN MOBIL TOYOTA KIJANG INNOVA DI KABUPATEN KUDUS)**

**MUHAMMAD FAKHMI**  
**NIM. 2015-11-142**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh desain produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya saing melalui kepuasan konsumen (studi pada penjualan mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus). Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas, yaitu desain produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan serta dua variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen dan daya saing.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif pada konsumen pengguna mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus dan dianalisis dengan regresi, dengan tahapan meregresi pengaruh desain produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap daya saing melalui kepuasan konsumen (studi pada penjualan mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap daya saing melalui kepuasan konsumen (studi pada penjualan mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus). Kualitas produk memiliki pengaruh paling dominan terhadap daya saing melalui kepuasan konsumen. Perusahaan diharapkan mempertahankan kualitas produk yang ada dan memperhatikan kualitas produk sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada daya saing.

**Kata kunci:** Desain Produk, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Daya Saing  
Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

# **ANALYSIS OF INFLUENCE OF PRODUCT DESIGN, PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE TO COMPETITIVENESS THROUGH CONSUMER SATISFACTION (STUDY ON CAR SALES TOYOTA KIJANG INNOVA IN KUDUS DISTRICT)**

**MUHAMMAD FAKHMI**  
**NIM. 2015-11-142**

*Guidance Lecturer* : 1. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM**  
**OF MANAGEMENT**

*This study aims to examine the effect of product design, product quality and service quality on competitiveness through customer satisfaction (study on Toyota Kijang Innova car sales in Kudus Regency). In this study using three independent variables, namely product design, product quality and service quality as well as two dependent variables, namely customer satisfaction and competitiveness.*

*This research was conducted with quantitative descriptive methods on consumers of Toyota Kijang Innova car users in Kudus Regency and analyzed by regression, with stages of regressing the influence of product design, product quality and service quality on competitiveness through consumer satisfaction (studies on Toyota Kijang Innova car sales in the Regency Holy).*

*The results showed that service quality, facilities, and prices were proven to have a positive and significant effect on competitiveness through consumer satisfaction (study on Toyota Kijang Innova car sales in Kudus Regency). Product quality has the most dominant influence on competitiveness through customer satisfaction. The company is expected to maintain the quality of existing products and pay attention to product quality so that it can increase customer satisfaction and have an impact on competitiveness*

**Keywords:** *Product Design, Product Quality, Service Quality, Competitiveness  
Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Daya Saing .....	10
2.2. Kepuasan Konsumen.....	18
2.3. Desain Produk .....	20
2.4. Kualitas Produk .....	22
2.5. Kualitas Pelayanan .....	26
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	30
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	35
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	38
2.9. Hipotesis.....	39



BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	40
3.2. Populasi dan Sampel.....	43
3.3. Jenis Data dan Sumber Data .....	45
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	58
3.5. Uji Instrumen.....	49
3.6. Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.2. Deskripsi Responden.....	67
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4.4. Uji Validitas Data.....	72
4.5. Uji Reliabilitas Data .....	84
4.6. Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	85
4.7. Analisis Konfirmatori Full Model.....	87
4.8. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	89
4.9. Pembahasan .....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1. Kesimpulan.....	103
5.2. Saran-saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Penjualan Mobil Bulan Januari – September 2019.....	2
Tabel 3.1. Hasil <i>Goodness of Fit</i> .....	59
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur .....	68
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Desain Produk .....	69
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	70
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	70
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Daya Saing.....	71
Tabel 4.8. <i>Standarized Regression Weight</i> Desain Produk (Awal) .....	73
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Kualitas Produk (Awal).....	74
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Kualitas Layanan (Awal).....	75
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weight</i> Kepuasan Konsumen (Awal)...	76
Tabel 4.12. <i>Standarized Regression Weight</i> Daya Saing (Awal) .....	77
Tabel 4.13. <i>Standarized Regression Weight</i> Desain Produk (Akhir) .....	79
Tabel 4.14. <i>Standarized Regression Weight</i> Kualitas Produk (Akhir) .....	80
Tabel 4.15. <i>Standarized Regression Weight</i> Kualitas Layanan (Akhir).....	81
Tabel 4.16. <i>Standarized Regression Weight</i> Kepuasan Konsumen (Akhir)..	82
Tabel 4.17. <i>Standarized Regression Weight</i> Daya Saing (Awal) .....	83
Tabel 4.18. <i>Construct Reliability</i> .....	84
Tabel 4.19. <i>Variable Extracted</i> .....	84
Tabel 4.20. Uji Normalitas Data.....	85
Tabel 4.21. Mahalanobis d - squared.....	86
Tabel 4.22. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i> .....	88
Tabel 4.23. Uji Model <i>Goodness of Fit</i> .....	89
Tabel 4.24. Mahalanobis d - squares .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Penjualan Mobil Toyota Kijang Innova di Kabupaten Kudus).....	38
Gambar 4.1. Analisi Full Measurement Awal.....	72
Gambar 4.2. Analisi Full Measurement Akhir.....	78
Gambar 4.3. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM).....	87



## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik2.1. Data Penjualan Mobil Bulan September 2019 .....	3



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Data Dan Deskriptif Variabel
- Lampiran 4. Hasil Analisis

