



**PENGARUH INOVASI PRODUK, DESAIN PRODUK,  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA  
PT. YAMAHA MATARAM SAKTI KUDUS**

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

Diajukan oleh :

**DONY PRANINTYA HARTONO**

**NIM. 2014-11-149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, DESAIN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PT. YAMAHA MATARAM SAKTI KUDUS**

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

Kudus, ..... 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing I



Dr. Mokhammad Arwani, SE., MM.  
NIDN. 0610057804

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Pembimbing II



Mira Meilia Marka, SE., MM.  
NIDN. 0606058801

## Motto :

*“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya  
keseungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”.*

*-QS. Al Ankabut:6*

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai  
kesanggupannya.”*

*-QS. Al Baqarah:286*

*“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”.*

*- Bobby Unser*

**Ku persembahkan karya ini untuk :**

- 1. Bapak dan ibuku yang tercinta*
- 2. Seluruh keluarga yang ku sayangi*
- 3. Sahabat seperjuanganku*
- 4. Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE.MM. AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Mokhammad. Arwani, SE. MM., selaku selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Mira Meilia Marka, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Keluarga besar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus meliputi dosen pengajar, karyawan dan mahasiswa yang telah memberikan bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian 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,  
Peneliti

2021

**DONY PRANINTYA HARTONO**

**NIM. 2014-11-149**

**ABSTRAKSI**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, DESAIN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PT. YAMAHA MATARAM SAKTI KUDUS**

**Dony Pranintya Hartono**

**NIM. 2014-11-149**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad. Arwani, SE. MM.  
2. Mira Meilia Marka, SE. MM.

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk, desain produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kudus. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen, yaitu inovasi produk, desain produk dan kualitas pelayanan, serta dua variabel endogen, yaitu terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Pada penelitian ini, pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Sampel yang digunakan terdiri dari 105 responden dengan teknik *purposive sampling* yang merupakan konsumen yang sudah pernah membeli sepeda motor pada PT Yamaha Mataram Sakti Kudus lebih dari 1 kali.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan program (SEM) Structural Equation Modeling yang di operasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh inovasi produk, desain produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Serta inovasi produk, desain produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** inovasi produk, desain produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF PRODUCT INNOVATION, PRODUCT DESIGN, SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN. YAMAHA MATARAM SAKTI KUDUS***

**Dony Pranintya Hartono**

**NIM. 2014-11-149**

*Guidance Lecturer* : 1. Dr. Mokhamad. Arwani, SE. MM.  
2. Mira Meilia Marka, SE. MM.

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

*This study aims to analyzed the effect of product innovation, product design and service quality on customer satisfaction and consumer loyalty at PT. Yamaha Mataram Sakti Kudus. This study used three exogenous variables, namely product innovation, product design and service quality, and two endogenous variables, namely consumer satisfaction and consumer loyalty. In this research, the data collection used questionnaire method. The sample used consisted of 105 respondents with a purposive sampling technique, which are consumers who have bought a motorcycle at PT Yamaha Mataram Sakti Kudus more than once.*

*In this study, the researcher analyzed the data used the Structural Equation Modeling (SEM) program which is operated through the AMOS program. The results showed the effect of product innovation, product design and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and consumer loyalty. As well as product innovation, product design and service quality had a positive and significant effect on consumer loyalty through customer satisfaction..*

*Keywords: product innovation, product design, service quality, customer satisfaction and customer loyalty.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	8
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Kepuasan Konsumen .....	12
2.2. Loyalitas Konsumen .....	14
2.3. Inovasi Produk.....	18
2.4. Desain Produk .....	21
2.5. Kualitas Pelayanan .....	23
2.6. Penelitian Terdahulu.....	28



2.7. Pengaruh Antar Variabel .....	30
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.9. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	40
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	40
3.3. Populasi dan Sampel.....	44
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	45
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	46
3.6. Uji Instrumen.....	48
3.7. Teknik Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	58
4.2. Deskripsi Responden .....	60
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
4.4. Uji Analisis Data .....	66
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	76
4.6. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	79
4.7. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total...	83
4.8. Pembahasan .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran.....	99

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Penjualan Yamaha N-Max dengan Honda PCX tahun 2016 sampai tahun 2019 .....	5
Tabel 1.2. Penjualan Yamaha N-Max pada PT Yamaha Mataram Sakti Kudus tahun 2017-2019 .....	6
Tabel 3.1. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	58
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Produk .....	62
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Desain Produk .....	63
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	64
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen .....	65
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen .....	67
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen .....	68
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model .....	70
Tabel 4.12. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen dan Endogen setelah Perbaikan Model .....	72
Tabel 4.13. Uji Normalitas Data .....	73
Tabel 4.14. Mahalanobis d – squared .....	74
Tabel 4.15. Hasil Pengujian <i>Contract Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	75
Tabel 4.16. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i> .....	77
Tabel 4.17. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i> .....	78
Tabel 4.18. Tabel <i>Regression Weights</i> .....	79
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis .....	80
Tabel 4.20. Pengaruh Langsung Variabel Laten .....	83

Tabel 4.21. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten ..... 84

Tabel 4.22. Pengaruh Total antar Variabel Laten ..... 85



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Pengaruh Inovasi Produk, Desain Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen pada PT. Yamaha Mataram Sakti Kudus .....	38
Gambar 4.1. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model	66
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	68
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	69
Gambar 4.4. Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen .....	71
Gambar 4.6. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	77



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Data
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Analisis Data

