



**PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA MEUBEL MULYA ANTIQUE  
JEPARA)**

Diajukan oleh :

**LINA ARLIYANTI LESTARI**

**NIM. 2016-11-325**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2022**



**PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA MEUBEL MULYA ANTIQUE  
JEPARA)**

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

Diajukan oleh :

**LINA ARLIYANTI LESTARI**

**NIM. 2016-11-325**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2022**

**PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA MEUBEL MULYA ANTIQUE JEPARA)**


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


Kudus,

2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

  
NURUL RIZKA ARUMSARI, SE., MM  
NIDN. 0628048702

  
Dr. KERTATI SUMEKAR, SE., MM  
NIDN. 0616077304

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II

  
Dr. KERTATI SUMEKAR, SE., MM  
NIDN. 0616077304

  
INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE., MM  
NIDN. 0022038001

24/2/22

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah (Al-Qur'an, Ar Rumm ayat 31)**

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersyukur, didzalimi lalu dimaafkan dan berbuat dzalim lalu istiqfar maka keselamatan dan merekalah orang-orang yang memperoleh hidayah. **(H. R. AL Baihagi)**



### PERSEMBAHAN

Skripsi saya persembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua
2. Sahabat dan teman-teman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya kepada Allah SWT, Rabb semesta alam, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sampai saat ini penulis masih diberikan nikmat iman dan islam. Sungguh pertolongan dan kasih sayang-Nya sungguh besar sehingga dapat tersusun skripsi yang berjudul **PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABELINTERVENING (STUDI KASUS PADA MEUBEL MULYA ANTIQUE JEPARA)** Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan bantuan, pengarahan, dorongan, motivasi dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus serta Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku Ka.Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus .

4. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM, selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, arahan, dan motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus atas segala bekal ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen pada Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kuliah selama ini.
7. Para staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Kudus, 2022

**Lina Arliyanti Lestari**

**NIM. 2016-11-325**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABELINTERVENING (STUDI KASUS PADA MEUBEL MULYA ANTIQUE JEPARA)**

**Lina Arliyanti Lestari**

**NIM. 2016-11-325**

Dosen Pembimbing I Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM  
Dosen Pembimbing II. INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM

Penelitian ini menganalisis pengaruh desain produk, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Meubel Mulya Antique Jepara). Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel menggunakan 120 responden. Teknik sampling menggunakan *Purposive Sampling*. Analisis data SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dioperasikan dengan menggunakan program AMOS 24. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah (1) Ada pengaruh positif signifikan desain produk terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Mulya Antique Jepara; (2) Ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Mulya Antique Jepara; (3) Ada pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Meubel Mulya Antique Jepara; (4) Ada pengaruh positif signifikan pengaruh desain produk terhadap loyalitas pelanggan pada Meubel Mulya Antique Jepara; (5) Ada pengaruh positif signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Meubel Mulya Antique Jepara (6) Ada pengaruh positif signifikan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Meubel Mulya Antique Jepara; (6) Ada pengaruh positif signifikan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Meubel Mulya Antique Jepara.

Kata Kunci : Desain produk, kualitas pelayanan dan kualitas produk, kepuasan konsumen, dan loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

### *INFLUENCE OF PRODUCT DESIGN, SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS A VARIABLE (CASE STUDY ON FURNITURE MULYA ANTIQUE JEPARA)*

Lina Arliyanti Lestari  
NIM. 2016-11-325

Advisor I Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM  
Advisor II. INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM

*This study analyzes the effect of product design, service quality and product quality on customer loyalty with consumer satisfaction as an Intervening Variable (Case Study on Furniture Mulya Antique Jepara). The type of this research is descriptive quantitative. The sample uses 120 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Analysis of SEM (Structural Equation Modeling) data which is operated using the AMOS 24 program. The conclusions of this study are (1) There is a significant positive effect of product design on consumer satisfaction in Furniture Mulya Antique Jepara; (2) There is a significant positive effect of service quality on customer satisfaction at Furniture Mulya Antique Jepara; (3) There is a significant positive effect of product quality on consumer satisfaction at Furniture Mulya Antique Jepara; (4) There is a significant positive effect on the effect of product design on customer loyalty at Furniture Mulya Antique Jepara; (5) There is a significant positive effect of service quality on customer loyalty at Mulya Antique Jepara Furniture (6) There is a significant positive effect of product quality on customer loyalty at Jepara Mulya Antique Furniture; (6) There is a significant positive influence on the influence of consumer satisfaction on customer loyalty at Furniture Mulya Antique Jepara.*

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



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.2. Desain Produk.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.4. Kualitas Produk.....	16
2.5. Kepuasan Konsumen.....	18
2.7. Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.8. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
2.10. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Rancangan Penelitian.....	42
3.2. Variabel Penelitian.....	42
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47

3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	48
3.5. Pengumpulan Data .....	49
3.6. Pengolahan Data.....	50
3.7. Analisis Data .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	65
4.1.1. Profil Perusahaan .....	65
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	66
4.1.3. Proses Produksi.....	66
4.1.4. Jenis Produksi dan Sumber Bahan Baku .....	68
4.1.5. Tenaga Kerja.....	68
4.1.6. Pengaturan Jam Kerja Dan Istirahat .....	69
4.1.7. Jumlah Produksi.....	69
4.1.8. Peralatan yang Digunakan .....	69
4.2. Penyajian Data.....	70
4.2.1. Data Responden Penelitian .....	70
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	70
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	75
4.4. Analisis Data .....	80
4.5. Pengujian Hipotesis.....	92
4.6. Pembahasan .....	97
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Meubel Mulya Antique Jepara Tahun 2016-2020 .....	4
Tabel 3.1 Tabel Indeks <i>Goodness-of-fit</i> .....	62
Tabel 4.1 Data Responden .....	70
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Desain ( $X_1$ ).....	71
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	72
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk ( $X_3$ ).....	73
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y_1$ ).....	74
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y_1$ ) .....	75
Tabel 4.7 Uji validitas variabel Desain_Produk ( $X_1$ ) .....	76
Tabel 4.8 Uji validitas variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	76
Tabel 4.9 Uji validitas variabel Kualitas Produk ( $X_3$ ) .....	77
Tabel 4.10 Uji validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	77
Tabel 4.12 Uji Dicriminant Validity .....	78
Tabel 4.13 Uji <i>Variance Exctracted</i> (AVE).....	79
Tabel 4.14 Uji Construct reliability .....	80
Tabel 4.15 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen Tahap Awal .....	82
Tabel 4.16 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen Valid .....	83
Tabel 4.17 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen (Y).....	84
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.19. Analisis <i>Outlier</i> .....	86
Tabel 4.20 Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	90
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Standardized Regression Weight .....	90
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi ( <i>Squared Multiple Correlation</i> ).....	91
Tabel 4.24 Regression Weights Standardized Estimates .....	92
Tabel 4.25 Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis .....	40
Gambar 2. Diagram Jalur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	54
Gambar 4.1. Urutan Proses Produksi Perusahaan Meubel Mulya Antique Jepara .....	66
Gambar 4.2 Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen Awal.....	81
Gambar 4.3 Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen Valid .....	82
Gambar 4.4 Confirmatory Factor Analisis Variabel Endogen.....	84
Gambar 4.5 Confirmatory Full Model Measurement .....	88

