



**PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BENANG RAJA
DI KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

DHEA JUNITA
NIM. 2018-11-488

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**



**PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BENANG RAJA
DI KUDUS**

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

Oleh :

DHEA JUNITA
NIM. 2018-11-488

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

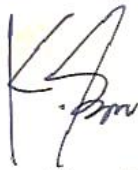
**PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENANG RAJA DI KUDUS**

Nama : Dhea Junita
NIM : 201811488
Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

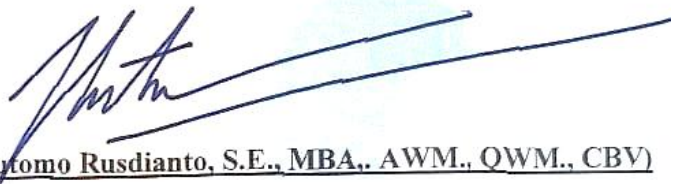
Pembimbing I



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., MM.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Hutmomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENANG RAJA DI KUDUS**

Nama : Dhea Junita

NIM : 201811488

Program Studi : Manajemen

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

Kudus,

2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing I



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., MM)

NIDN. 0616077304

Mengetahui,

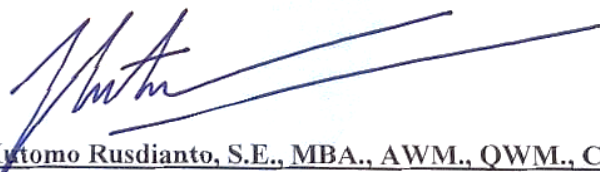
Dekan

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)

NIDN. 0616077304



(Hutmomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)

NIDN. 0619108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

Persembahan:

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, penulis persembahkan karya ini untuk: Orang tua yang tersayang, Sahabat-sahabatku terhebat, Teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Almamater Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi **Pengaruh Desain Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Benang Raja di Kudus** sebagai salah satu syarat untuk sebagai salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Hutomo Rusdianto, S.E,MBA,.AWM.,QWM.CBV. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh staf dan karyawan tata usaha, perpustakaan dan ruang data yang telah membantu dalam proses yang diperlukan.
7. Orang tua Ibu Catur Wulan dan Nenek Suparmi, Kakek Rasno yang merupakan motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungannya dan semangat, kepercayaan, dan doa-nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Kepada Riska Aprillia selaku kakak penulis, terimakasih sudah tulus menemani dan memberikan semangat dalam proses menempuh S1.

9. Kepada Fadzilla, Ayu, Dika, selaku teman seangkatan yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Dhea Junita. Terimakasih telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk kembali bangkit dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat bangga pada diri sendiri bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat balasan limpahan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Kudus,

2024

Penulis,

Dhea Junita

NIM.201811488

**PENGARUH DESAIN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BENANG RAJA DI KUDUS**

DHEA JUNITA
201811488

Pembimbing: 1. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM.
2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM. CBV

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

ABSTRAKSI

Benang Raja merupakan salah satu toko batik terbesar yang berada di kota Kudus. Batik Benang Raja merupakan home industri yang menjual batik printing dengan harga murah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh desain produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Terdapat dua variabel eksogen, yaitu desain produk dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel endogennya adalah minat beli ulang dan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuannya untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 126 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori dalam populasi penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif menggunakan program AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dan kepuasan konsumen pada Benang Raja Kudus.

Kata kunci: desain produk, kualitas pelayanan, minat beli ulang dan kepuasan konsumen

**INFLUENCE OF PRODUCT DESIGN AND SERVICE QUALITY ON
REPURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE IN BENANG RAJA IN KUDUS**

DHEA JUNITA

201811488

Advisor: 1. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM.

2. Hutomo Rusdianto, S.E, MBA, .AWM., QWM.CBV

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

ABSTRACT

Benang Raja is one of the biggest batik shops in the city of Kudus. Batik Benang Raja is a home industry that sells batik printing at low prices. The purpose of this study was to analyze the effect of product design and service quality on repurchase requests with customer satisfaction as the intervening variable. There are two exogenous variables, namely product design and service quality, while the endogenous variables are repurchase intention and consumer satisfaction. This research uses explanatory research using a quantitative approach. The aim is to analyze the relationships between one variable and another variable or how a variable affects other variables. The sample in this study amounted to 126 respondents using a purposive sampling technique, namely sampling that takes into account the elements or categories in the study population. The data analysis used was descriptive analysis using the AMOS 24 program. The results showed that product design and service quality had a positive and significant effect on repurchase intention and consumer satisfaction on Benang Raja Kudus.

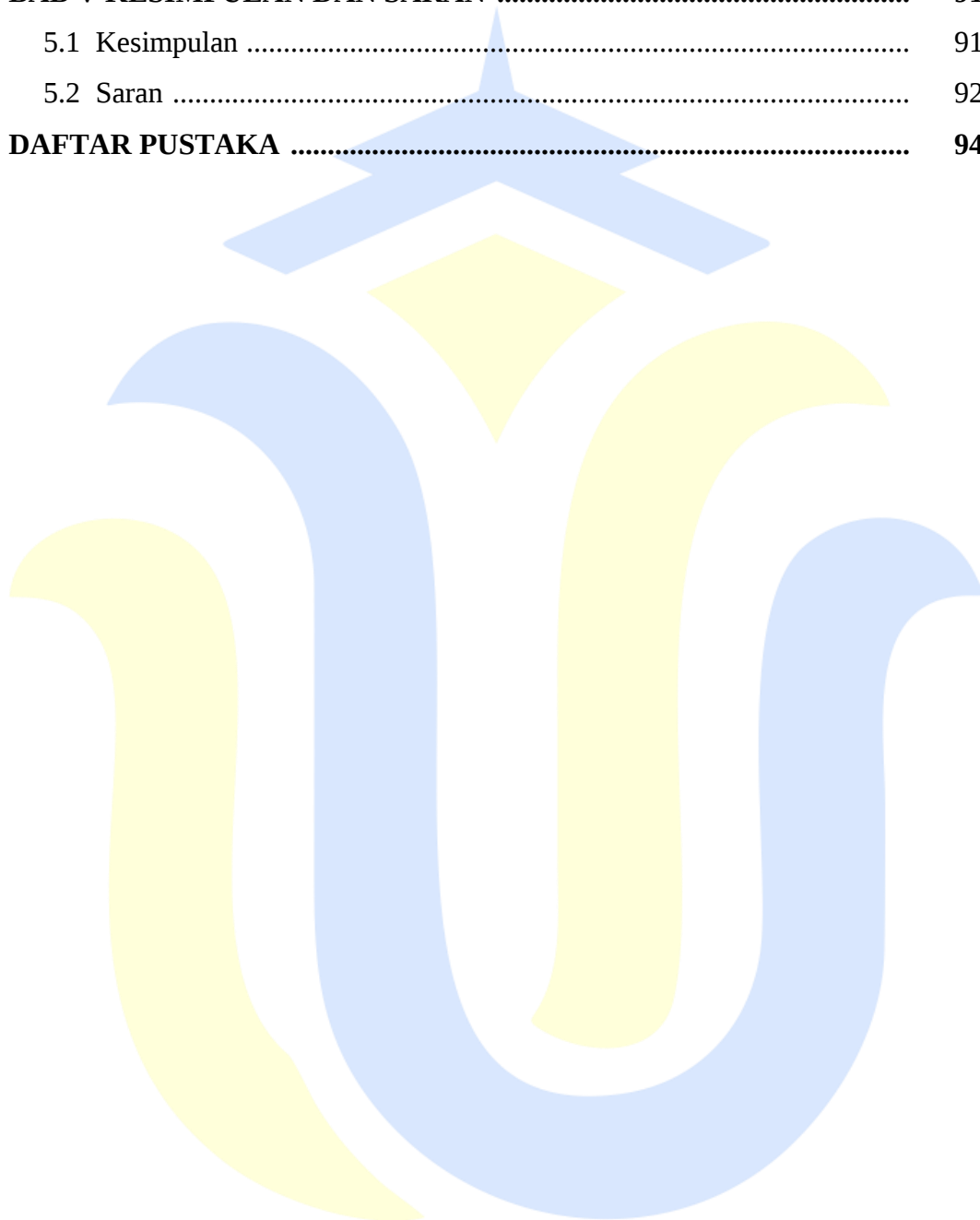
Keywords: *product design, service quality, repurchase intention and consumer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Desain Produk	11
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.3 Minat Beli Ulang	21
2.4 Kepuasan Konsumen	24
2.5 Pengaruh Antar Variabel	27
2.6 Penelitian Terdahulu	33
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.8 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40

3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data	45
3.6 Uji Instrumen	47
3.7 Uji Asumsi Klasik	49
3.8 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.2 Deskripsi Responden	59
4.2.1 Responden Berdasarkan Umur	59
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4.2.4 Reponden Berdasarkan Intensitas Pembelian	61
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	62
4.3.1 Statistik Deskriptif Desain Produk	62
4.3.2 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	62
4.3.3 Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang	63
4.3.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen	64
4.4 Uji Instrumen	65
4.4.1 Uji Validitas	65
4.4.2 Uji Reliabilitas	70
4.5 Analisis Data	71
4.5.1 Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM	71
4.5.2 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	80
4.6 Pembahasan	82
4.6.1 Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	82
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	83
4.6.3 Pengaruh Desain Produk Terhadap Minat Beli Ulang	84
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	85
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	86
4.6.6 Pengaruh Tidak Langsung Pengaruh Desain Produk Terhadap	

Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen	88
4.6.7 Pengaruh Tidak Langsung Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap	
Minat Beli Ulang melalui kepuasan Konsumen	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Toko Batik Benang Raja di Kudus Periode Januari - Desember 2022	3
Tabel 3. 1 Uji Goodness of Fit.....	57
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	61
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Desain Produk.....	62
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	63
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4. 9 Standardized Regression Weights Variabel Eksogen.....	66
Tabel 4. 10 Loading Factors ($\square$) Pengukuran Variabel Eksogen.....	66
Tabel 4. 11 Standardized Regression Weights Variabel Endogen	68
Tabel 4. 12 Loading Factors ($\square$) Pengukuran Variabel Endogen	68
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Variance Extracted	69
Tabel 4. 14 Uji Discriminant Validity	70
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Construct Reliability	70
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Data	72
Tabel 4. 17 Uji Outliers	73
Tabel 4. 18 Pengujian Kesesuaian Analisis Full Model	75
Tabel 4. 19 Pengujian Kesesuaian Analisis Full Model setelah modifikasi indeks	76
Tabel 4. 20 Regression Weights	77
Tabel 4. 21 Standarized Regression Weight	77
Tabel 4. 22 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation).....	78
Tabel 4. 23 Hasil Regression Weight	79
Tabel 4. 24 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar 4. 1 Variabel Eksogen	65
Gambar 4. 2 Variabel Endogen.....	67
Gambar 4. 3 Analisis Full Model Sebelum Modifikasi Indeks.....	74
Gambar 4. 4 Analisis Full Model setelah modifikasi indeks	75