



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN
PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI
MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG,
KABUPATEN JEPARA**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

AFRI ISLAMI PUTRI

NIM 2020-11-180

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN
PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI
MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG,
KABUPATEN JEPARA**

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

Oleh:

**AFRI ISLAMI PUTRI
NIM 2020-11-180**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, PERSEPSI
HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI
MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG, KABUPATEN JEPARA**

Nama : Afri Islami Putri

NIM : 202011180

Program Studi : Manajemen

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

Tanggal... 24 Agustus ... 2024

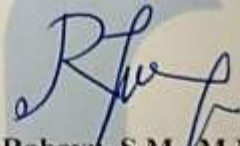
Pembimbing I



(Dr. Drs. Ag. Sunarno Handoyo, S.H., S.Pd., M.M)

NIDK. 8915210021

Pembimbing II



(Tina Rahayu, S.M., M.M)

NIDN. 0611059601

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, PERSEPSI
HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI
MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG, KABUPATEN JEPARA**

Nama : Afri Islami Putri

NIM : 202011180

Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 24 Agustus 2024

Mengetahui

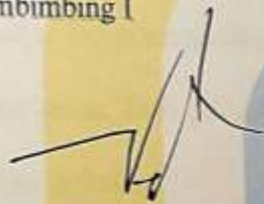
Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Dr. Drs. Ag. Sunarno Handoyo, S.H., S.Pd., M.M)

NIDK. 8915210021

Mengetahui

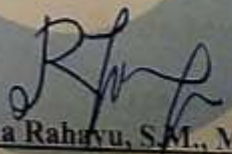
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Tina Rahayu, S.M., M.M)

NIDN. 0611059601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

اٰخِرُ صُنْ عَلٰى مَا يَنْفَعُكَ وَاسْتَعِزْ بِاللّٰهِ وَلَا تَعْجِزْ

“Bersungguh-sungguhlah untuk mendapatkan apa yang bermanfaat bagimu dan mintalah pertolongan kepada Allah (dalam segala urusan) dan janganlah kamu bersikap lemah.”

(HR. Muslim)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

- Teman seangkatan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus
- Almamater Universitas Muria
Kudus

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, PERSEPSI
HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI MEBEL
DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG, KABUPATEN JEPARA**

**AFRI ISLAMI PUTRI
NIM 202011180**

Dosen Pembimbing: 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno Handoyo, S.H., S.Pd., M.M
2. Tina Rahayu, S.M., M.M

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

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk (X1), desain produk (X2), persepsi harga (X3), dan nilai pelanggan (X4) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis melalui perangkat lunak SPSS V.25. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen atau pengguna kursi sudut pada Perusahaan Anam Jati Mebel Desa Rau, Kecamatan Kedung, Kabupaten Jepara. Sampel yang digunakan sebanyak 140 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Hasil penelitian yang di uji melalui Uji T (parsial) menunjukkan Kualitas Produk (X1), Persepsi Harga (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dan Desain Produk (X2), Nilai Pelanggan (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil Uji F (simultan) menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X1), Desain Produk (X2), Persepsi Harga (X3), dan Nilai Pelanggan (X4) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil Koefisien Determinasi variabel independen memberi kontribusi sebesar 41,3% terhadap variabel dependen, sisanya 58,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum terdapat pada penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Desain Produk, Persepsi Harga, Nilai Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRODUCT DESIGN, PRICE PERCEPTIONS, AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY OF CORNER CHAIRS AT THE ANAM TEAK FURNITURE COMPANY RAU VILLAGE, KEDUNG DISTRICT, JEPARA DISTRICT

**AFRI ISLAMI PUTRI
NIM 202011180**

**Advisor: 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno Handoyo, S.H., S.Pd., M.M
2. Tina Rahayu, S.M., M.M**

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

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality (X1), product design (X2), price perception (X3), and customer value (X4) on customer loyalty (Y). The data analysis used is Multiple Linear Regression Analysis, Validity and Reliability Test, Classical Assumption Test and Hypothesis Test using SPSS V.25 software. The population in this research is consumers or users of corner chairs at the Anam Jati Mebel Company, Rau Village, Kedung District, Jepara Regency. The sample used was 140 respondents. The method used in this research is Purposive Sampling. The results of research tested using the T Test (partial) show that Product Quality (X1), Price Perception (X3) partially have no significant effect on Customer Loyalty (Y) and Product Design (X2), Customer Value (X4) partially has a positive effect and significant to Customer Loyalty (Y). The results of the F Test (simultaneous) show that Product Quality (X1), Product Design (X2), Price Perception (X3), and Customer Value (X4) together influence Customer Loyalty (Y). Results of the Coefficient of Determination of the independent variable contributed 41.3% to the dependent variable, the remaining 58.7% was influenced by other variables not included in this research.

Keywords: Product Quality, Product Design, Price Perception, Customer Value, and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat, Taufiq serta hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KURSI SUDUT PADA PERUSAHAAN ANAM JATI MEBEL DESA RAU, KECAMATAN KEDUNG, KABUPATEN JEPARA”**.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan naskah skripsi ini, khususnya kepada:

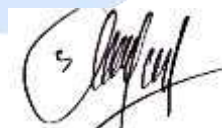
1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus,
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus,
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus,
4. Dr. Drs. Ag. Sunarno Handoyo, S.H., S.Pd., M.M dan Tina Rahayu, S.M., M.M selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan masukan selama penulisan skripsi ini,
5. Allah SWT yang senantiasa memberikan kenikmatan sehat,

6. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh kuliah di Universitas Muria Kudus,
7. Kepada kedua orang tersayang di dunia dan berjasa dalam hidup saya, cinta pertamaku (Bapak Parni) dan pintu surgaku (Ibu Suriyati), terima kasih untuk setiap tetes keringat perjuangan, dukungan, motivasi, limpahan kasih sayang yang luar biasa, kupersembahkan pencapaian pertama berupa gelar S.M ini untuk kalian berdua. Tanpa ridho dan kekuatan do'a mu Afri bukanlah apa-apa,
8. Teman-teman (Ika, Anggia, Laila, Maunnah, Iva, dan Salma) yang selalu sigap menemani, membantu dan slalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi,
9. Diriku sendiri, Afri Islami Putri terima kasih sudah berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan serta masukan dari dosen pembimbing dan pembaca. Semoga sskripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Kudus, 24 Agustus 2024

Penulis



Afri Islami Putri
NIM. 202011180

DAFTAR ISI

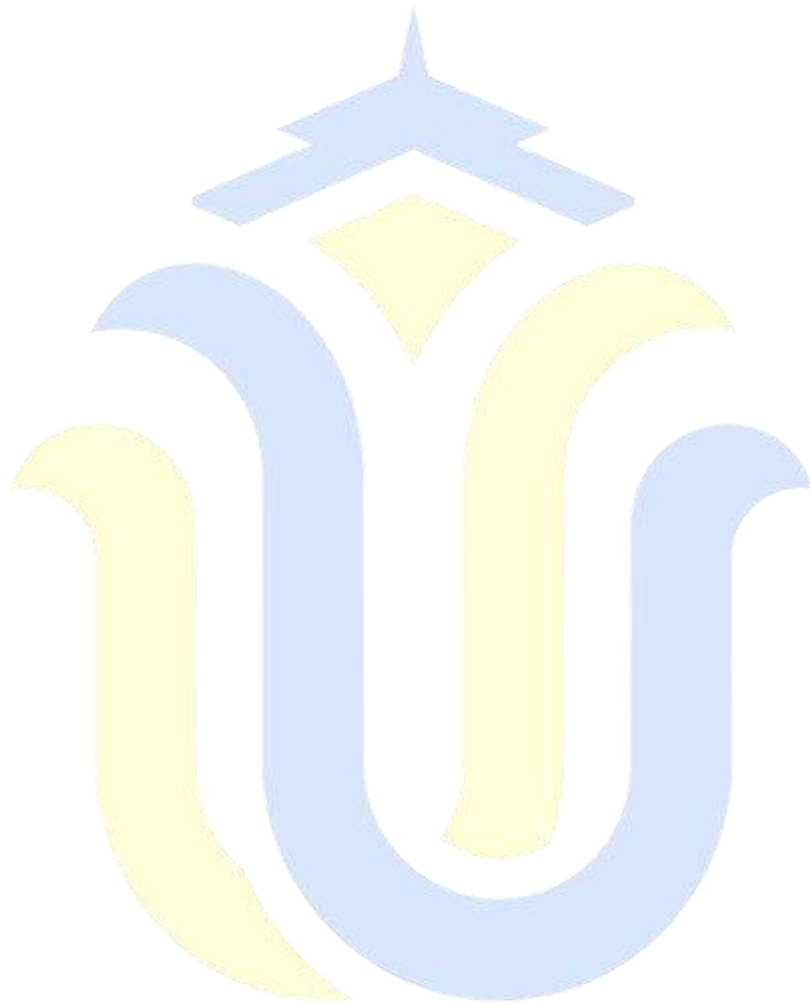
	Halaman
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	13

2.1.3 Desain Produk.....	16
2.1.4 Persepsi Harga	19
2.1.5 Nilai Pelanggan.....	21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.2.2 Pengaruh Desain Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.2.3 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.2.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.5 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Variabel Penelitian.....	32

3.3 Definisi Operasional Variabel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Pengolah Data	38
3.8 Uji Instrument Data	39
3.9 Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	47
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden Variabel Kualitas Produk (X1)....	47
4.2.2 Analisis Deskriptif Responden Variabel Desain Produk (X2)	48
4.2.3 Analisis Deskriptif Responden Variabel Persepsi Harga (X3).....	49
4.2.4 Analisis Deskriptif Responden Variabel Nilai Pelanggan (X4)	50
4.2.5 Analisis Deskriptif Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)...	50

4.3 Uji Instrumen Data	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Analisis Data	53
4.4.1 Uji Normalitas.....	53
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.4.5 Uji Hipotesis	60
4.5 Pembahasan	64
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..	64
4.5.2 Pengaruh Desain Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)....	65
4.5.3 Pengaruh persepsi harga (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)....	66
4.5.4 Pengaruh Nilai Pelanggan (X4) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)...	66
4.5.5 Pengaruh Kualitas Produk (X1), Desain Produk (X2), Persepsi Harga (X3), Nilai Pelanggan (X4) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	75

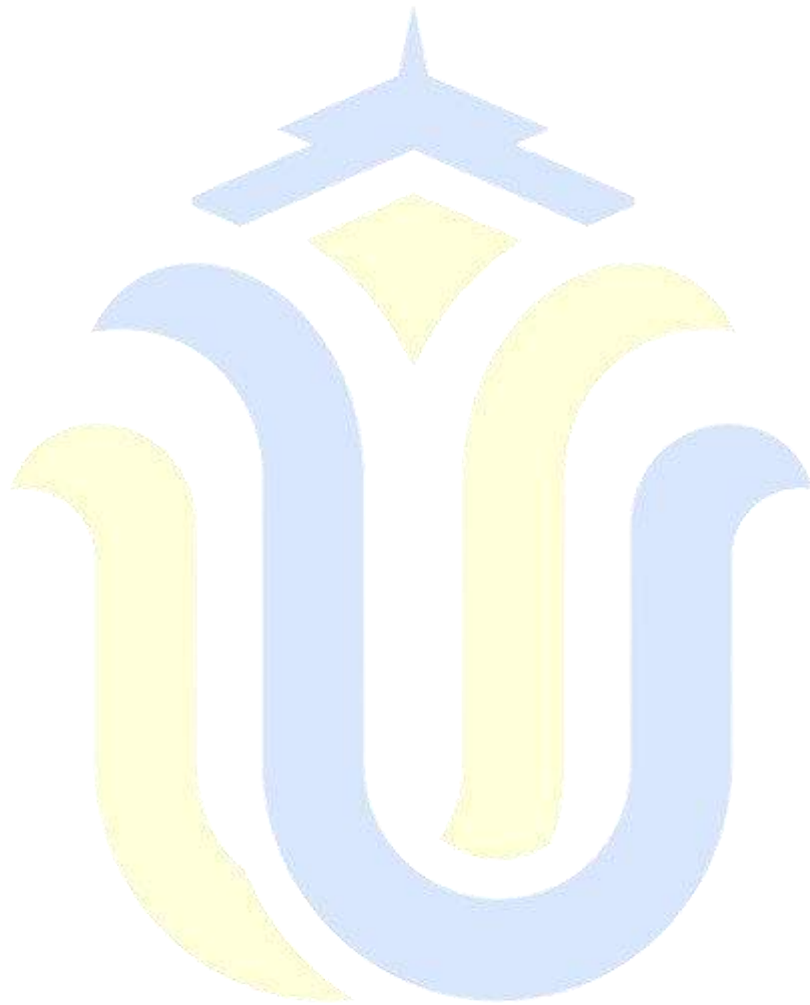


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Omset Penjualan Kursi Sudut di Perusahaan Anam Jati Mebel Tahun 2019-2023	6
Tabel 3. 1 Tabel penilaian skala pengukuran likert	38
Tabel 4. 1 Mean Variabel Kualitas Produk (X1).....	47
Tabel 4. 2 Mean Variabel Desain Produk (X2).....	48
Tabel 4. 3 Mean Variabel Persepsi Harga (X3).	49
Tabel 4. 4 Mean Variabel Nilai Pelanggan (X4).....	50
Tabel 4. 5 Mean Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 8 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4. 9 Uji Multilinearitas.....	56
Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4. 12 Uji T.....	61
Tabel 4. 13 Uji F	62
Tabel 4. 14 R SQUARE.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-P Plot	55
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas	55
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1: Surat Kuesioner	75
LAMPIRAN 2: Hasil Jawaban Responden (Tabulasi Data)	82
LAMPIRAN 3: Hasil Pengolahan SPSS Uji Instrumen Penelitian	89
LAMPIRAN 4: Hasil Pengolahan SPSS Uji Asumsi Klasik	95
LAMPIRAN 5: Hasil Pengolahan SPSS Analisis Regresi Linier Berganda...	98
LAMPIRAN 6: Hasil Pengolahan SPSS Uji Hipotesis	98
LAMPIRAN 7: Tabel t	101
LAMPIRAN 8: Tabel f	103
LAMPIRAN 9: Tabel R	105

