

**PENGARUH DESAIN PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Konsumen Honda di Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF PRODUCT DESIGN, PRICE, AND CUSTOMER
SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY
(Study on Honda Consumers in Yogyakarta)***



Disusun oleh:

Hendra Kurnia Atmaja

20190410021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hendra Kurnia Atmaja

Nomor Mahasiswa : 20190410021

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Pengaruh Desain Produk, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan** tidak terdapat karya yang pernah dibuat karya untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 9 Oktober 2023



Hendra Kurnia Atmaja

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Alhamdulillahirrahmanirrahim, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan ridha, pertolongan, rahmat, serta kasih sayang-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kepada Rasulullah SAW. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk seluruh umatnya.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan serta bantuan selama menyelesaikan studi dan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta pengalaman kepada penulis
4. Segenap dosen fakultas ekonomi dan bisnis yang telah mendidik dan memberi ilmu selama kuliah serta seluruh staf yang telah sabar dalam membantu melayani segala administrasi selama proses penelitian ini

5. Kedua orang tua saya, bapak Susilarto dan ibu Nunik Sumarni yang telah memberikan do'a, semangat, dukungan, materi, nasihat, kesabaran, pengorbanan serta kasih sayang yang tak terhingga sampai saya dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Tak lupa juga untuk adik saya tersayang, Sherly Rizkiana Aulia Putri yang selalu mendoakan dan memberi saya semangat dalam menyelesaikan penelitian ini
7. Teruntuk teman-teman kontrakan Al-Fatihah, Louris, Yusuf, Rafly, Eki, dan Naufal yang selalu setia mendorong, mendukung, dan memberi semangat serta nasihat dalam saya mengerjakan skripsi ini
8. Serta untuk Defi Nur Anggraini, seseorang yang telah setia menemani saya, memberi semangat, mendoakan, dan mendukung penuh untuk saya menyelesaikan tugas akhir ini

Semoga segala pertolongan dan kebaikan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi membangun tugas akhir ini.

Yogyakarta, 6 Desember 2022



Hendra Kurnia Atmaja

DAFTAR ISI

PENGARUH DESAIN PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.....	1
PENGARUH DESAIN PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.....	2
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	4
PERNYATAAN	5
MOTTO	6
INTISARI.....	7
ABSTRACT.....	8
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR TABEL	14
BAB I.....	15
PENDAHULUAN	15
A. Latar Belakang	16
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian	22
D. Manfaat Penelitian	23
1. Manfaat Teoritis	23
2. Manfaat Praktis	23
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Landasan Teori.....	24
1. Persepsi Harga	24
2. Desain Produk	25
3. Kepuasan Pelanggan.....	26
4. Loyalitas Pelanggan.....	28
B. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis.....	30
1. Pengaruh antara Desain Produk dengan Loyalitas Pelanggan	30
2. Pengaruh antara Persepsi Harga dengan Loyalitas Pelanggan	32
3. Pengaruh antara Desain Produk dengan Kepuasan Pelanggan	34

4.	Pengaruh antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	36
5.	Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	38
6.	Pengaruh antara Desain Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	40
7.	Pengaruh antara Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	42
C.	Model Penelitian.....	45
BAB III.....		46
METODE PENELITIAN		46
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B.	Objek & Subjek Penelitian.....	46
C.	Jenis Data	47
D.	Teknik Pengumpulan Data	48
E.	Teknik Pengambilan Sampel	48
F.	Definisi Operasional Variabel	50
G.	Uji Kualitas Instrumen.....	53
H.	Alat Analisis dan Uji Hipotesis	54
1.	Analisis Deskriptif	54
2.	Uji Asumsi Klasik	54
3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	57
5.	Uji Sobel.....	58
6.	Uji Parsial (Uji t)	59
7.	Uji Simultan (Uji f)	59
8.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
BAB IV.....		61
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
A.	Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian	61
B.	Uji Kualitas Instrumen.....	68
C.	Analisis Deskriptif	71
D.	Uji Asumsi Klasik.....	74
E.	Analisis Regresi Linear Berganda	78
F.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	81
G.	Uji Sobel.....	83

H.	Uji Parsial (Uji t)	86
I.	Uji Simultan (Uji f)	88
J.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89
K.	Pembahasan	91
1.	Pengaruh desain produk terhadap loyalitas pelanggan	91
2.	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan	92
3.	Pengaruh desain produk terhadap kepuasan pelanggan.....	93
4.	Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan	94
5.	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	95
6.	Pengaruh desain produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	96
7.	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan 97	
BAB V	99
KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	99
A.	Kesimpulan	99
B.	Keterbatasan Penelitian	100
C.	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104
Lampiran 1.	Kuesioner	104
Lampiran 2.	Karakteristik Responden.....	109
Lampiran 3.	Deskriptif Statistik	111
Lampiran 4.	Uji Validitas	112
Lampiran 5.	Uji Reliabilitas	115
Lampiran 6.	Persamaan Pertama	116
Lampiran 7.	Persamaan Kedua	120
Lampiran 8.	Analisis Jalur	124
Lampiran 9.	Uji Sobel	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Penjualan Jenis Sepeda Motor di Indonesia.....	16
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	44
Gambar 4. 1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas I.....	76
Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas II.....	77
Gambar 4. 4 Model Hasil Analisis Jalur 1	81
Gambar 4. 5 Model Hasil Analisis Jalur 2.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Kategori Otomotif di Indonesia Tahun 2022....	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Pengaruh antara Desain Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Pengaruh antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Pengaruh antara Desain Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	34
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Pengaruh antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu Antara Desain Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu Pengaruh Antara Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.....	42
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	52
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	63
Tabel 4. 2 Uji Validitas Skala Kecil.....	67
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Skala Kecil.....	68
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval.....	71
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Desain Produk.....	71
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Harga.....	72
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel 4. 11 Uji Normalitas I.....	73
Tabel 4. 12 Uji Normalitas II.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas I.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas II.....	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda I.....	77
Tabel 4. 16 Uji Regresi Linear Berganda II.....	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji t Desain Produk I.....	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji t Harga.....	86
Tabel 4. 19 Hasil Uji t Desain Produk II.....	86
Tabel 4. 20 Hasil Uji t Harga II.....	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji f I.....	87
Tabel 4. 23 Hasil Uji f II.....	88
Tabel 4. 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi I.....	88
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi II.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	105
Lampiran 2. Karakteristik Responden	110
Lampiran 3. Deskriptif Statistik	112
Lampiran 4. Uji Validitas.....	113
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	116
Lampiran 6. Persamaan Pertama	117
Lampiran 7. Persamaan Kedua	121
Lampiran 8. Analisis Jalur.....	125
Lampiran 9. Uji Sobel.....	126