

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DESAIN  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Gutara Cahya Ardiaksa**

**201510325216**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Gutara Cahya Ardiaksa

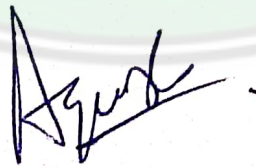
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325216

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 30 Juli 2019

MENYETUJUI,  
Dosen Pembimbing



Agus Dharmanto, SE, MM

NIDN : 0305087310

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)

Nama Mahasiswa : Gutara Cahya Ardiaksa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325216

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, SE, MM

NIDN 0311116501

Penguji I : Neng Siti Komariah, SE, MM

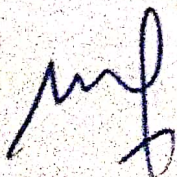
NIDN 0327128105

Penguji II : Agus Dharmanto, SE, MM

NIDN 0305087310

MENGETAHUI

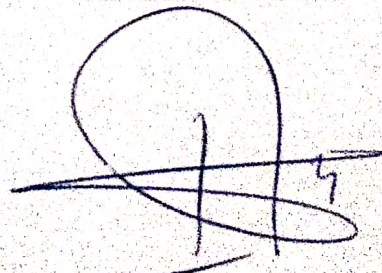
Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, SE, MM  
NIDN: 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, SE, MM  
NIDN: 0316066201

## LEMBAR PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Gutara Cahya Ardiaksa  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325216  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen  
Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Univeritas Bhayangkara Jakarta Raya)

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2019



Gutara Cahya Ardiaksa

NPM. 201510325216

## ABSTRAK

**Gutara Cahya Ardiaksa. 201510325216.** Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen sepeda motor Honda Scoopy (Studi Kasus pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar analisa tentang kualitas produk dan desain produk terhadap kepuasan konsumen pada mahasiswa di kampus Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data yang diolah adalah data primer dengan sampel 93 responden yang menggunakan rumus Slovin. Dengan menggunakan kuesioner skala Likert, jawaban responden diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dengan uji koefisien determinasi, hipotesis, analisis linear berganda, uji T dan uji F dengan tingkat signifikan 5%. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa, kualitas produk berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen dan desain produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Scoopy. Dan hasil uji regresi secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk dan desain produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Desain Produk dan Kepuasan Konsumen**

## ABSTRACT

**Gutara Cahya Ardiaksa. 201510325216.** *The Effect of Product Quality and Product Design on the Satisfaction of Honda Scoopy Motorcycle Customers (Case Study in the Faculty of Economics Students of Bhayangkara University, Greater Jakarta).*

*This study aims to find out how much analysis of product quality and product design on customer satisfaction for students on the campus of Bhayangkara University, Greater Jakarta. This study uses a quantitative method, the data processed is primary data with a sample of 93 respondents who use the Slovin formula. By using a Likert scale questionnaire, respondents' answers were processed using the SPSS program (Statistical Product and Service Solution) by testing the coefficient of determination, hypothesis, multiple linear analysis, T test and F test with a significant level of 5%. Based on the results of the study it can be concluded that, product quality has a direct effect on customer satisfaction and product design does not affect the satisfaction of Honda Scoopy motorcycle consumers. And the results of the regression test simultaneously show that product quality and product design have a significant influence on customer satisfaction. So that the regression model can be used to predict the effect of product quality and product design on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Product Quality, Product Design and Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)”. Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan serta dukungan dari semua pihak berupa material, spiritual, maupun informasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono S.H.,M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bpk. Dr. Sugeng Suroso S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bpk. M. Fadhli Nursal S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bpk. Agus Dharmanto S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan arahan yang sangat berarti bagi penyusunan tugas akhir skripsi.
5. Orang tua penulis tercinta Bpk. Sunaryo dan Ibu. Yulianah S.Pd dan teman-teman manajemen 8A3 yang telah memberikan banyak bantuan.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi sidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 30 Juli 2019



Gutara Cahya Ardiaksa

NPM. 201510325216

## DAFTAR ISI

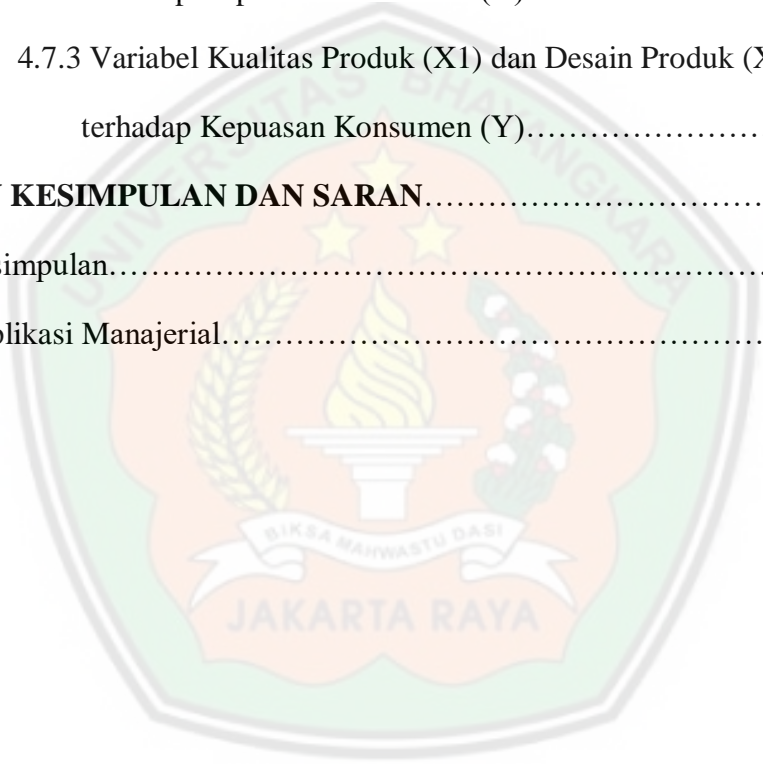
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.2.3 Manfaat Produk.....	12
2.3 Desain Produk.....	12
2.3.1 Dimensi Desain Produk .....	13
2.3.2 Faktor-Faktor Desain Produk.....	13
2.3.3 Indikator Desain Produk.....	14
2.4 Kepuasan Konsumen.....	14



2.4.1 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	15
2.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	16
2.5 Penelitian Terdahulu .....	16
2.6 Kerangka Pemikiran.....	17
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	18
2.6.2 Pengaruh Desain Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	18
2.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Desain Produk (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	19
2.6.4 Rumusan Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Tahapan Penelitian .....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	23
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.6.1 Waktu Penelitian.....	24
3.6.2 Tempat Penelitian.....	24
3.7 Metode Pengambilan Sampel .....	24
a. Populasi.....	24
b. Sampel.....	25
c. Penentuan Jumlah Sampel.....	25
d. Instrumen Penelitian.....	25
3.8 Metode Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Instumen Penelitian.....	27
a. Uji Validitas.....	27
b. Uji Reliabilitas.....	27
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
a. Uji Multikolinearitas.....	27

b. Uji Heterokedastisitas.....	27
c. Uji Normalitas.....	28
d. Uji Autokorelasi.....	28
3.8.3 Analisis Regresi Berganda.....	28
a. Uji T (Uji Parsial).....	29
b. Uji F (Uji Simulasi).....	29
c. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	30
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	31
4.2 Visi dan Misi.....	32
4.2.1 Visi.....	32
4.2.2 Misi.....	32
4.3 Sejarah Motor Matic Honda.....	32
4.4 Struktur Perusahaan.....	34
4.5 Identitas Responden.....	34
4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	36
4.6 Hasil Analisis Data.....	36
4.6.1 Uji Validitas.....	36
4.6.2 Uji Reabilitas.....	38
4.6.3 Uji Multikolinieritas.....	39
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.6.5 Uji Normalitas.....	41
4.6.6 Uji Autokorelasi.....	43
4.6.7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	43

4.6.8 Uji Parsial (Uji T).....	44
4.6.9 Uji Simulasi (Uji F).....	45
4.6.10 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	46
4.7 Pembahasan.....	47
4.7.1 Variabel Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	47
4.7.2 Variabel Desain Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	47
4.7.3 Variabel Kualitas Produk (X1) dan Desain Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Implikasi Manajerial.....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
Gambar 4.2 Program Studi.....	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Sepeda Motor.....	2
Tabel 1.2 Penjualan Produk Matic Honda.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Kategori Skoring Skala Likert.....	26
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X1.....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X2.....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas X1.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	46